

Este documento ha sido descargado de:
This document was downloaded from:



**Portal *de* Promoción y Difusión
Pública *del* Conocimiento
Académico y Científico**

<http://nulan.mdp.edu.ar>

Universidad Nacional de Mar del Plata
Facultad de Ciencias Económicas y Sociales
Licenciatura en Turismo

Monografía de Graduación

*“PROTOCOLO, CEREMONIAL Y ACONTECIMIENTOS
PROGRAMADOS”*

*CASO PRACTICO: “I CONGRESO SOBRE DESARROLLO
TURISTICO DEL MERCOSUR”*

Alumna: Rosana Marianelli

Tutora: Ana Arigossi

Noviembre de 2006

INDICE

Página

I) Introducción.....	6
II) Objetivos generales y específicos.....	7
III) Glosario.....	8
IV) Marco teórico primera parte:	
<u>Capítulo I:</u> Definición y caracterización de temas sobre protocolo y ceremonial:	
❖ Definición de etiqueta, protocolo y ceremonial: Diferencias.....	11
❖ Origen y evolución del ceremonial.....	12
❖ Principios del protocolo.....	12
❖ Tipos de protocolo.....	13
❖ Normas que rigen el protocolo.....	13
❖ Ámbitos de aplicación del protocolo.....	13
❖ La valoración del ceremonial en la vida moderna.....	14
<u>Capítulo II:</u> Ordenes de precedencias:	
❖ Concepto y antecedentes.....	15
❖ Ceremonial en la Argentina: Orden de precedencia protocolar.....	17
❖ Tipos de precedencia.....	18
❖ Principios generales de la precedencia.....	18
❖ Criterios para determinar las precedencias.....	19
❖ Precedencias en automóviles.....	21
❖ Precedencias en aviones.....	22
❖ Otros tipos de precedencias.....	23
<u>Capítulo III:</u> Protocolo en acontecimientos programados:	
A) <u>Ceremonial escrito:</u>	
A.1) Decreto 333/85	
❖ Definiciones.....	25
❖ Parámetros básicos de redacción.....	26
❖ Fórmulas de cortesía.....	26
A.2) Formas de comunicación escrita	
❖ Nota o carta personal.....	27
❖ Tarjetas personales o de visita.....	30
❖ Esquelas.....	32
❖ Saludas.....	33
❖ Tarjetas de invitación.....	33
A.3) Contestaciones y abreviaturas.....	35
B) <u>Comidas y reuniones:</u>	
❖ Tipos de reuniones.....	36
❖ Reuniones de carácter empresarial.....	42
❖ Pautas generales de organización.....	43
C) <u>La mesa: Lugar de reunión</u>	
C.1) Presidencias	
❖ Concepto y clasificación.....	44
❖ Formas de colocación.....	45
❖ Cesión de presidencias.....	45
C.2) Formas y clases de mesas	
❖ Formas de mesas.....	46
❖ Clases de mesas.....	46
C.3) Colocación de invitados:	

❖ Pautas generales de ubicación.....	48
❖ Reglas de cortesía.....	49
❖ Sistemas de colocación de invitados.....	50
❖ Orientación de los comensales hacia el sitio correcto.....	50
D) <u>Servicio de mesa:</u>	
❖ El menú.....	51
❖ La minuta.....	51
❖ Descripción del menú.....	51
❖ Servicio de mesa propiamente dicho.....	52
E) <u>Ornamentación de salones y mesas:</u>	
❖ Arreglo y decoración de mesas.....	53
❖ Banderas.....	54
❖ Otros detalles a considerar: alfombras, plantas, flores, tapices y obsequios.....	56
V) <u>Marco teórico segunda parte:</u>	
<u>Capítulo IV:</u> Acontecimientos programados: mercado de reuniones	
A) <u>Tipos de eventos e importancia en el mercado turístico actual:</u>	
❖ Importancia de las reuniones y negocios en el mercado actual y futuro.....	58
❖ Aspectos generales.....	59
❖ Tipos de eventos.....	59
B) Relación de acontecimientos programados con el protocolo y ceremonial.....	60
C) Materialización del protocolo y ceremonial en congresos	
❖ Acto de Apertura.....	62
❖ Cocktail de Bienvenida.....	62
❖ Acto de clausura.....	63
❖ Cena de Gala.....	63
❖ Sesiones de trabajo y tipos de montaje.....	64
D) Etapas fundamentales para la organización de un congreso	
❖ Etapa I: Precongreso.....	66
❖ Etapa II: Desarrollo del Congreso.....	67
❖ Etapa III: Post Congreso.....	68
VI) Marco práctico: “I Congreso sobre Desarrollo Turístico del Mercosur”	
Presentación del Congreso.....	69
<u>Etapa I: Precongreso</u>	
❖ Planificación de ítems principales.....	70
❖ Confección de presupuesto.....	72
❖ Plan de difusión: Primer anuncio: Programa preliminar.....	72
❖ Plan de difusión: Segundo anuncio: Newsletter.....	83
<u>Etapa II: Desarrollo del Congreso</u>	
A) Días previos a la celebración	
❖ Conferencia de prensa.....	91
❖ Preparación del programa oficial.....	94
B) Celebración del congreso	
Recepción de autoridades extranjeras en el aeropuerto.....	101
Registro de congresistas: su protocolo.....	103
B.1) <u>Acto de Apertura</u>	
B.1.1) Protocolo previo a la celebración	
❖ Lista definitiva de invitados.....	105
❖ Envío de correspondencia e invitaciones.....	106
❖ Montaje de sala.....	106
❖ Ornamentación del salón.....	107

❖ Orden de intervención de autoridades.....	108
B.1.2) Protocolo durante la celebración	
❖ Recibimiento de autoridades.....	108
❖ Colocación de autoridades y congresistas.....	109
❖ Orden de celebración del acto	114
B.2) <u>Cocktail de Bienvenida:</u>	
B.2.1) Lineamientos básicos de planificación	
❖ Elección del salón.....	115
❖ Menú y bebidas.....	115
❖ Prestación del servicio.....	116
B.2.2) Protocolo previo a la celebración	
❖ Confección de lista de autoridades invitadas.....	117
❖ Remisión de invitaciones.....	118
B.3.3) Protocolo durante la celebración	
❖ Orientación de los comensales.....	119
❖ Línea de recibo.....	119
❖ Discursos.....	119
❖ Línea de despedida.....	120
❖ Reglas protocolares generales.....	120
B.3) Sesiones de trabajo	
❖ Sesiones de presentación y clausura.....	122
❖ Ponencias y conferencias magistrales.....	125
❖ Paneles de trabajo.....	132
❖ Mesa redonda.....	134
❖ Sesión plenaria 2.....	137
❖ Protocolo general a aplicar en las sesiones de trabajo.....	137
B.4) <u>Cena de Gala</u>	
B.4.1) Parámetros organizativos básicos	
❖ Elección del local.....	139
❖ Elección del menú.....	139
❖ Servicio de mesa.....	140
B.4.2) Protocolo previo a la celebración	
❖ Conformación de la lista de invitados.....	143
❖ Remisión de invitaciones.....	145
B.4.3) Protocolo durante la celebración	
❖ Recibimiento de autoridades.....	145
❖ Aperitivo.....	146
❖ Colocación de invitados.....	146
❖ Protocolo al servir la mesa.....	151
❖ Discursos.....	151
❖ Obsequios.....	152
B.5) <u>Acto de Clausura</u>	
B.5.1) Protocolo previo a la celebración	
❖ Confección de lista de invitados.....	153
❖ Remisión de invitaciones.....	153
❖ Montaje de sala.....	153
❖ Ornamentación del salón.....	154
❖ Pronunciación de discursos.....	154
B.5.2) Protocolo durante la celebración	
❖ Línea de recibo.....	154

❖ Ubicación de congresistas y conformación de estrado.....	155
❖ Orden de celebración.....	158
<u>Etapa III: Post Congreso</u>	
A) Actos propios del congreso	
❖ Retirada de equipos.....	160
❖ Publicación de ponencias.....	160
❖ Tareas contables.....	160
❖ Informarme final.....	160
B) Tareas de Relaciones Públicas	
❖ Verificación de traslados.....	161
❖ Envío de diplomas.....	161
❖ Cartas de agradecimiento.....	161
❖ Conferencia de prensa final.....	161
VII) Propuesta.....	164
VIII) Conclusiones.....	169
IX) <u>Anexo I</u>	
❖ Decreto 2072/93.....	174
❖ Formas de mesa.....	177
❖ Elementos para la orientación de invitados.....	178
❖ Orden para servir.....	180
X) <u>Anexo II</u>	
❖ Organigrama.....	181
❖ Modelos de carta para integrar Comité de Honor.....	182
❖ Modelos de carta para ponentes y conferenciantes invitados.....	184
❖ Modelo de carta para medios de comunicación.....	186
❖ Planilla de control Conferencia de Prensa.....	187
❖ Modelo de credenciales.....	188
❖ Modelo de carta Acto de Apertura.....	189
❖ Modelo de saluda Acto de Apertura y Cocktail de Bienvenida.....	190
❖ Planilla de control Acto de Apertura.....	191
❖ Planilla de control Cocktail de Bienvenida.....	192
❖ Planillas de control sesiones de trabajo.....	193
❖ Modelo de minuta.....	199
❖ Modelo de carta para Acto de Clausura y Cena de Gala.....	200
❖ Modelo de saluda para Acto de Clausura y Cena de Gala.....	201
❖ Ticket de control Cena de Gala.....	201
❖ Tarjetas de invitación Acto de Clausura y Cena de Gala.....	202
❖ Diagrama mesa presidencial para Cena de Gala.....	202
❖ Diagrama mesa rectangular y múltiples.....	202
❖ Planilla de control Cena de Gala.....	203
❖ Planilla de control Acto de Clausura.....	204
❖ Cartas de agradecimiento.....	205
❖ Sobres.....	206
❖ Bibliografía.....	207

PREFACIO

FUNDAMENTACION Y MOTIVOS DE LA ELECCION DEL TEMA:

El tema “Protocolo y Acontecimientos Programados” es elegido debido a la importancia que el mercado de reuniones posee en el mundo turístico actual y moderno.

Sin embargo, se le imprime la perspectiva de enfocarlo por el lado del protocolo y ceremonial debido a la escasez y ausencia de material teórico/práctico referido al mismo, porque si bien hay bibliografía suficiente sobre los aspectos de protocolo y ceremonial por un lado y eventos por el otro, nos encontramos ante la dificultad de no tener material que integre las dos temáticas en forma conjunta, es decir hay un vacío en cuanto documentos, libros, tesis, monografías, etc., que se refieran al ceremonial aplicado directamente a un congreso, convención o feria. Es así, que ante la presencia de esta laguna literaria, surge la idea de seleccionar esta temática para la realización de la presente monografía de graduación.

Por otra parte, se considera trascendente el objeto de estudio (Protocolo y Acontecimientos Programados) ya que la monografía tendrá un alto valor potencial tanto por sus implicaciones prácticas como por su valor teórico; implicaciones prácticas por cuanto se pretende que contribuya a resolver problemas operativos que puedan plantearse y surgir durante la organización y desarrollo de eventos y valor teórico ya que apunta a llenar y cubrir este hueco de conocimiento existente.

MARCO METODOLOGICO:

La presente monografía de graduación trata acerca de los aspectos de “Protocolo y Ceremonial” aplicado directamente a un tipo peculiar de organización de acontecimiento programado como lo es un congreso.

Así, para el desarrollo del trabajo se proponen las siguientes secciones: un marco teórico en cuya primera parte se explican los principales conceptos, definiciones y temas relacionados con la temática de protocolo y ceremonial, en tanto que la segunda sección estará enfocada hacia la descripción y desarrollo de los temas y etapas inherentes a la organización de acontecimientos programados, más específicamente congresos.

Así mismo, se elabora un marco práctico que se constituye en el eje y en la parte más sustancial de la monografía que contiene una primera parte donde, mediante un caso concreto, se aplican los conceptos detallados en el marco teórico referidos a protocolo y ceremonial a la realización de un Congreso sobre “Desarrollo Turístico del Mercosur”, con el objetivo de demostrar cómo se manifiestan los mencionados temas en la práctica real.

Finalmente, se exponen una serie de conclusiones como también un modelo sistemático de acción como propuesta para la organización de eventos. A esto, se suman dos anexos donde se incluyen gráficos y material de apoyo, que puedan ser utilizados para facilitar el desarrollo de la monografía.

Por su parte, el enfoque seleccionado para dicho trabajo se basa en una investigación descriptiva ya que se busca especificar las propiedades más relevantes del objeto de estudio y analizar el fenómeno en cuestión llevándolo luego a un estudio de caso práctico.

QUIENES SERAN LOS BENEFICIADOS:

Es el deseo que dicho trabajo presente un alto beneficio para la comunidad de estudiantes y profesores interesados en el mundo del “Protocolo y Ceremonial” y organización de eventos, al poder extraer del mismo una metodología y modelo sistemático que sirva de guía y conducción en el armado y desarrollo de acontecimientos programados.

INTRODUCCION:

Dentro del mercado turístico actual en todas sus escalas (internacional, nacional, regional y local), las diferentes clases de acontecimientos programados representan un aporte muy significativo, no sólo a nivel económico, sino también social, científico y cultural. Por eso y a los efectos de lograr la excelencia en la calidad de tales eventos y hacer que los mismos sean exitosos en todas sus facetas, es que se debe observar los aspectos de protocolo y ceremonial para tener presentes las formalidades y reglas tanto en el ámbito público como privado.

Por su parte, se puede definir el término protocolo como aquellas normas o reglas escritas que se deben tener en consideración en la realización de ceremonias, en tanto que el ceremonial es la secuencia que rige el desarrollo de cualquier acto, es decir son los pasos a seguir durante el transcurso del mismo.

La idea de ceremonial en sus orígenes, se encuentra relacionada con una visión de coordinación y organización de las sociedades humanas, en tanto que también acepta la existencia de jerarquías y formas. Esto, subsiste hasta la actualidad, donde el ceremonial, indudablemente también debe compatibilizar dichas jerarquías y formas. Es decir, el nacimiento de la noción de ceremonial, se vincula con el ordenamiento específico de cada sociedad, el que se adapta a las costumbres y características diferenciales de cada grupo humano. Por tanto, cada sociedad aplica conceptos del ceremonial, que deben ser propios, reflejando su identidad y tradiciones.

Así mismo, si bien se pueden diferenciar distintos tipos de protocolo, la base la constituye aquel que se desarrolla en los actos oficiales, aplicándolo y adaptándolo luego a los eventos de carácter privado y complementándose con una dosis de sentido común. De esto se deduce que el protocolo en el ámbito oficial es más estricto y rígido que aquel que se aplica en el sector privado. Lo dicho anteriormente también es válido para el caso de un Congreso, puesto que el tratamiento no será igual si por ejemplo se trata de un encuentro oficial de la Organización de las Naciones Unidas, que si fuese un Congreso sobre Turismo Sostenible.

En cuanto a los acontecimientos programados, los mismos se pueden clasificar atendiendo a diversas variables como ser: objetivos que se persiguen, demanda a la que se apunta, quién financia el evento y cuál es la duración promedio del mismo. De este modo, podemos diferenciar entre asambleas, congresos, ferias y exposiciones, cursos, convenciones, seminarios y simposios entre otros.

Ahora bien, ¿Por qué es necesario y tan importante considerar el tema del protocolo y ceremonial en la realización de un Congreso o Convención? La respuesta es simple: porque dentro del mismo hay personalidades y autoridades con distintos órdenes y jerarquías y cada uno de ellos debe saber que lugar ocupa y le corresponde durante el desarrollo de todo el Congreso.

Es necesario aclarar que los términos protocolo y ceremonial, no significan pompa y boato y mucho menos esplendor. La cuestión radica en preservar el orden, dignidad y eficacia en la realización de actos privados y oficiales.

La dinámica del mundo actual y los constantes avances tecnológicos permiten comunicaciones más frecuentes. En dichas comunicaciones es donde se debe considerar el protocolo y ceremonial como principios rectores del contacto entre los individuos.

Por tanto, la consideración de los aspectos protocolarios durante la realización de eventos es necesaria para asegurar el respeto y buenas formas de convivencia, pero lo que es más importante para permitir y conseguir éxito en el desarrollo de tales acontecimientos programados.

OBJETIVO GENERAL:

Describir y ejemplificar los principales conceptos y contenidos básicos relacionados con la temática de protocolo y ceremonial aplicándolos directamente a la organización de un Congreso Turístico de carácter internacional.

OBJETIVOS ESPECIFICOS:

- ⇒ Explicar y analizar los aspectos fundamentales que dan sustento teórico al mundo del protocolo y ceremonial.
- ⇒ Conocer, describir y desarrollar las etapas y características particulares de las distintas clases de eventos o acontecimientos programados.
- ⇒ Demostrar, mediante un ejemplo concreto referido a un “Congreso Hipotético” sobre Desarrollo Turístico del Mercosur, como se aplica la teoría sobre Protocolo y Ceremonial al desarrollo de este tipo de eventos.
- ⇒ Identificar y proponer distintas recomendaciones y líneas de acción que sean de utilidad y que se constituyan en un modelo operativo a seguir por los distintos profesionales inmersos en la organización de eventos para lograr la máxima calidad y excelencia en los mismos.

GLOSARIO:

Acontecimientos programados: Son sucesos pasajeros previamente organizados que pueden ocurrir sólo una vez o periódicamente en el tiempo.

Anfitrión: Persona que invita o que recibe individuos a su hogar y que es considerada la “Dueña de Casa”. Aplicando este concepto al campo específico de eventos es la persona encargada de la organización del mismo.

Comité Científico: Es el órgano que se ocupa de elaborar la temática a tratar en las distintas sesiones como así también elegir a los diferentes disertantes y aprobar las ponencias que se constituyen en el alma del congreso.

Comité Ejecutivo: Es el órgano que se encarga de ejecutar las directrices emanadas desde el Comité Organizador contratando un Organizador Profesional de Congresos (Opc) cuando se trata de congresos de gran magnitud e importancia. Se compone por representantes locales de la entidad que organiza el evento.

Comité de Honor: Es un órgano político cuya función es brindar respaldo y contención al congreso, compuesto personalidades administrativas y prestigiosas del sector al cual se aboca el evento.

Comité Organizador: Es el órgano que lleva a cabo la gestión del evento compuesto por individuos de notable importancia dentro del sector temático al que se refiere el congreso. Es el órgano encargado de alcanzar los objetivos establecidos previamente y marcar distintas directrices.

Comité Técnico: Es el órgano que tiene a su cargo la coordinación y contratación de los diferentes servicios de alojamiento, transporte, traslado, servicios en sede, auxiliares, turísticos, catering, documentación e inscripción, entre otras tareas. Se puede contratar a un agente oficial de turismo para determinados servicios si el tamaño del congreso lo justifica.

Conferencia: Es una disertación o un debate de una o más personas con la finalidad de divulgar una temática concreta.

Congreso: Reunión de un grupo de personas convocadas con el objeto de tratar temas comunes, difundir ideas y establecer líneas de acción conjuntas. Estas reuniones son abiertas y por lo general de gran magnitud.

Convención: Reunión cerrada dirigida específicamente a los individuos de una determinada organización o corporación cuyo objetivo es deliberar y obtener consenso sobre un tema determinado a los efectos de mejorar la comunicación entre los miembros.

Evento: Proviene del latín eventus-casual siendo su significado lo que sucede u ocurre imprevistamente pero actualmente este término comprende toda clase de acontecimiento previamente organizado que implica la reunión de una serie de individuos; concepto aceptado recientemente por la Real Academia Española; es decir que esta última definición se podría utilizar como sinónimo de la palabra acontecimiento programado.

Exposición: Es una exhibición de productos y servicios la cuál se realiza con el objeto de informar a los visitantes sin que exista venta directa a los mismos. También puede perseguir el objetivo de mostrar los adelantos en determinado campo de actividad.

Feria: Es una exhibición de productos y servicios la cuál se realiza con el objeto de lograr la venta de los mismos, es decir tiene una finalidad puramente comercial.

Hospitality desk: Mostrador de información destinado a atender las necesidades de los congresistas o participantes de un evento cualquiera, ubicado generalmente en la sede del mismo.

Mailing List: Lista con los posibles participantes de un evento a los cuáles se les envía vía mail o mediante correo oficial la propuesta de dicho evento, especificando el programa y detalles del mismo.

Mesa redonda: Reunión de profesionales que desarrollan cada uno una parte de una temática dada con la presencia de un público espectador que podrá realizar preguntas, contando con un coordinador cuya tarea será conducir dicha reunión.

Newsletter: Hoja o circular que se envía en el anuncio final del congreso a sus participantes para proveer información de carácter general sobre la realización del mismo.

Opc: Es el Operador u Organizador Profesional de Congresos, pudiendo él mismo llevar a cabo la planificación integral del congreso o sólo abocarse a un área determinada.

Ope: Designa al Organizador Profesional de Exposiciones y también al Organizador Profesional de eventos.

Paneles: Son presentaciones realizadas por idóneos sobre una misma temática enfocada bajo diversos puntos de vista. Existe un moderador para coordinar la actividad permitiendo intercalar preguntas con el público oyente.

Patrocinadores: Son los sponsors que permiten la financiación del congreso y pueden ser empresas multinacionales, compañías relacionadas con la temática del congreso, bancos, tarjetas de crédito, entre otros.

Plan de difusión: Programa que contiene los diferentes anuncios que se realizan de un evento para su publicidad y promoción.

Ponencias: Son presentaciones hechas en forma oral y voluntaria por especialistas en un área determinada.

Presidencias: Es el lugar de honor que ocupa una persona en un evento dado y puede establecerse según el cargo, sexo o edad del individuo.

Programa científico: Esta conformado por los temas y actividades técnicas, científicas y profesionales a tratar en cada sesión, ponencia o conferencia del congreso, especificando los disertantes que intervendrán y la secuencia de cada reunión.

Programa de acompañantes: Son aquellas actividades culturales y turísticas que están destinadas a las personas que acompañan a los congresistas y están planificadas durante la franja horaria en que se desarrollan las sesiones del congreso.

Programa oficial: Descripción detallada y definitiva de los actos, actividades y sesiones del congreso, entregándose a sus participantes el primer día del evento, agregando información especial referida a transportes, ciudad sede, vestimenta, entre otros aspectos.

Programa social: Es aquél que esta destinado tanto a los acompañantes como a los participantes del congreso y contiene un listado con todas las alternativas turísticas y recreativas que se pueden realizar como ser: paseos, compras, cines y teatros, tours pre y post congreso, excursiones, recorridos naturales, entre otros, como así también comprende los actos sociales del evento, a saber: acto de inauguración, cocktail de bienvenida, acto de cierre y cena de despedida.

Sede: Es el lugar donde se desarrollan las reuniones y encuentros durante todo el congreso. Se trata generalmente de un Palacio de Congresos y Convenciones o un hotel con instalaciones suficientes para la realización del evento.

Sesiones plenarias: Son reuniones establecidas en un horario único, destinadas a todos los participantes del congreso para tratar temas de interés común.

Sesiones paralelas: Son reuniones que se desarrollan en distintos espacios de la sede, fijadas en el mismo horario y destinadas sólo a un segmento de congresistas para tratar temas específicos, lo que hace que dichas reuniones cuenten con menor cantidad de participantes.

Tratamiento: Según la autora Paloma Herrera el Tratamiento es un título de cortesía, de respeto u honorífico que se brinda al individuo en forma oral o escrita por razones de dignidad, categoría, cargo o situación social del mismo.

Urbanidad: Relativo al comportamiento de los individuos en sociedad. Hace referencia a los aspectos de buenos modales, cortesía y educación.

MARCO TEORICO: PRIMERA PARTE

CAPITULO I: “DEFINICION Y CARACTERIZACION DE TEMAS BASICOS SOBRE PROTOCOLO Y CEREMONIAL”

I.1) Definición de etiqueta, protocolo y ceremonial: Sus diferencias

Etiqueta: Reglas de cortesía, estilos, usos y costumbres que se aplican en las casas reales y en actos públicos y solemnes.

Protocolo: Conjunto de reglas ceremoniales, diplomáticas o palatinas establecidas por ley o costumbre.

Ceremonial: Deriva del término ceremonia y se refiere a las acciones o pasos a seguir en el transcurso de un acto, es decir es la acción que da el protocolo.

Si bien estos tres términos se utilizan en forma indistinta, se puede establecer diferencias entre los mismos. El concepto de etiqueta proviene del francés etiquette y surge en primer lugar en el ámbito de las casas reales y palacios de Europa, además incluye principios de educación y abarca los aspectos de la vestimenta e indumentaria, por lo que se le asigna una connotación con la conducta social y urbanidad.

En segundo lugar surge el término de protocolo que procede del latín “Protocollum”, que a su vez proviene del griego protos que significa primero y kollom pegar, para designar a la primera hoja encolada, pegada en documentos formales. Así mismo, posee otros campos de aplicación como ser las escrituras y actas notariales, cuando se ordenan o son foliadas. También se usa en el Derecho Internacional Público al hablar de tratados y acuerdos. Sin embargo, en el contexto de la presente monografía se define el término protocolo como aquellos principios establecidos por cada estado o gobierno que rigen las ceremonias; por tanto es la norma escrita que impone el orden de un acto.

Finalmente surge el concepto de ceremonial, que deriva del latín “caeremonia”, siendo el más utilizado actualmente, refiriéndose a la secuencia de pasos a seguir con mayor o menor rigurosidad (dependiendo del ámbito de aplicación: oficial, empresarial, social, castrense o eclesiástico) en el transcurso y desarrollo del acto.

Por tanto se visualizan diferencias de distinta naturaleza (histórica, normativa, etc.), entre dichos términos, los que se pueden resumir en:

- ❖ Etiqueta= Principios de educación, vestimenta e indumentaria.
- ❖ Protocolo= Orden de un acto mediante la aplicación de normas escritas. Es específico de actos y actividades oficiales.
- ❖ Ceremonial= Desarrollo, secuencia y pasos a seguir en un acto de carácter público o privado.

Como conclusión se puede establecer que el término protocolo posee un carácter genérico que debe complementarse con otros conceptos para abarcar y satisfacer los requerimientos que impone el conjunto de actividades que se realizan durante el desarrollo de actos oficiales o privados. Es así que los términos de ceremonial y etiqueta pueden ser considerados parte integral y constitutiva del protocolo a aplicar. Por tanto, el protocolo como término concentrador se define como el conjunto de normas, leyes, usos y costumbres que resultan necesarios para la óptima organización de un acto público o privado.

I.2) Origen y evolución del ceremonial:

En tiempos pasados el ceremonial adquiere relevancia como elemento que permite ordenar las tribus y jerarquías; esta importancia aún se percibe en la actualidad para la organización y coordinación de diversos aspectos de la vida social.

Los antecedentes referidos al ceremonial se connotan con dos importantes imperios como lo son el Antiguo Egipto y China. En Egipto el ceremonial era parte integrante de un culto nacional, en donde los rituales religiosos y la etiqueta oficial o privada se encontraban relacionados. De esta forma se privilegiaba la figura del sacerdote, quien implementaba los rituales y ceremonias. Por su parte, en China la situación fue diferente puesto que el ceremonial estaba separado de los aspectos religiosos, siendo muy estricto y riguroso, buscando fijar la conducta del hombre mediante la imposición de reglas. Aquel que actuará en base a dichas reglas era digno y noble, en tanto que aquel que se apartaba de ellas era considerado de mal gusto, es decir el ceremonial nace por una necesidad social como norma de comportamiento, basado en los órdenes jerárquicos.

Con respecto a los Incas y Aztecas (América precolombina), se encontraban regidos por un ceremonial religioso y político muy estricto.

Por su parte, en Europa la Antigua Grecia y Roma se caracterizaban por una exaltación de las jerarquías, otorgamiento de honores y observancia de la etiqueta, en tanto que en la Edad Media, fue el Imperio Bizantino el que dio origen al ritual de la etiqueta.

Tiempo más tarde, primero en el Cercano Oriente y luego en Europa, las reglas del ceremonial sobresalieron para brindar dignidad a todos los gobernantes. A medida que se expandían y nacían nuevos imperios, se desarrollaba un ceremonial específico propio de cada corte, siendo Austria quien recopilara y estableciera las reglas que regían los actos del monarca y de la corte. Estas reglas fueron impuestas primero en España y luego en Francia, pasando por Inglaterra.

Actualmente el ceremonial es imprescindible en diferentes sectores de la vida moderna como ser el eclesiástico, militar, entre otros, pero a su vez también es necesario en la vida de sociedad, en especial en relación con la comunidad internacional y entre las organizaciones interestatales (OEA, UNESCO, Naciones Unidas), ya que sin la aplicación de normas referidas al ceremonial se dificultaría las reuniones entre las mismas.

Por tanto es necesario conocer y aplicar las normas del ceremonial, siendo esta exigencia mayor cuando se trata de altas jerarquías.

Es fundamental pues en la vida moderna conocer los principios que deben regir la organización de un acto, congreso, seminario o cualquier tipo de acontecimiento programado como así también de comidas y reuniones del ámbito laboral.

Es así, que se deben considerar tales principios y reglas para ser aplicadas en cualquier circunstancia o momentos de la vida que requieren cierta formalidad.

I.3) Principios del protocolo:

Para la aplicación de las reglas protocolares es necesario enunciar los principios que guían su materialización:

- ❖ **Principio de ordenación:** A los efectos de organizar, coordinar y programar un acto previamente se debe conocer la naturaleza del mismo, puesto que no será igual si se trata de un acto de carácter privado, público, oficial, etc.
- ❖ **Principio de jerarquización:** Este principio hace referencia a la adecuada ubicación tanto de personas como de elementos. Para el primer caso se puede citar como ejemplo el hecho de estudiar cuidadosamente la correcta colocación de comensales en una cena de gala según el orden de precedencia de los participantes, en tanto que la jerarquía de

elementos o materiales se puede visualizar con la ubicación de banderas de diferentes países o instituciones para un acto de apertura en un congreso dado.

- ❖ Principio de armonización: La esencia la constituye el respeto como valor primordial en las diversas relaciones que se establecen en actos públicos y privados o diferentes clases de acontecimientos programados. Por tanto el objetivo que persigue la aplicación de dicho principio es poder solucionar situaciones rígidas que se presenten en el desarrollo de cualquier tipo o clase de eventos.

I.4) Tipos de protocolo:

- ❖ Protocolo estructural: Se dice que es la parte material del protocolo puesto que implica establecer los parámetros básicos de organización para que el evento se materialice en tiempo y forma. Como ejemplo se puede citar el hecho de seleccionar el hotel sede para llevar a cabo un congreso, los equipos y medios audiovisuales necesarios para el desarrollo de las sesiones de trabajo, entre otros.
- ❖ Protocolo de gestión: Son aquellas normas, reglas y medios logísticos que brindan apoyo a las acciones que se implementan. Se refiere al accionar y gestión de los recursos humanos que intervienen en un evento o acto cualquiera. Como ejemplo se puede enunciar el envío de las invitaciones y correspondencias a altas autoridades, colocación de participantes, entre otros.
- ❖ Protocolo de atención: Se refiere a la posibilidad de contar con un staff de asesoramiento destinado a los participantes del acto o evento en temas relacionados con la programación de actividades sociales, asignación de personal de Relaciones Públicas y seguridad, entre otros aspectos.

I.5) Normas que rigen el protocolo:

El protocolo es una disciplina amplia y flexible que engloba una serie de normas de diversa índole:

- ❖ Normas morales: Son aquellas que se aplican por un instinto de solidaridad para con el prójimo y vienen determinadas por la existencia de un deber moral. Se basan en la buena educación y respeto hacia los demás.
- ❖ Normas sociales: Son reglas o normas tradicionales que varían en el tiempo y en el espacio. Hace referencia a las convenciones y usos sociales.
- ❖ Normas jurídicas: Son leyes o normas emanadas y dictadas por el Estado, Comunidad Internacional o autoridad competente para hacerlo. Además de considerar el carácter legal (leyes y normas), hay que utilizar otros criterios, ya que no todo se encuentra especificado en la normativa vigente y más aún cuando se participa de un acontecimiento en que intervienen autoridades del sector público y privado.

I.6) Ámbitos de aplicación:

Anteriormente se ha dicho que el protocolo es una ciencia muy amplia y flexible, cuyos principios y normas pueden ser implementados con una mayor o menor rigurosidad dependiendo del ámbito de aplicación y naturaleza del acto y personas hacia las que el protocolo va dirigido:

- ❖ Público: Normas y reglas que se aplican y dirigen al Estado o personal oficial.
- ❖ De Estado: Dirigido a Jefes de Estado, Presidentes, altas personalidades extranjeras o Santo Padre.

- ❖ Privado: Para la planificación de actos privados se aplican las normas existentes en el ámbito Público y de Estado pero con mayor flexibilidad y sin rigidez alguna, con un amplio sentido común. Se dirige hacia la persona.
- ❖ De cancillería: Se establece la correspondencia con el cuerpo diplomático.

I.7) La valoración del ceremonial en la vida moderna: El rol del agente de ceremonial

Actualmente, la valoración del ceremonial, radica en su posibilidad de ser considerado un elemento imprescindible y fundamental que ordena la relación entre diversas comunidades sociales. A esto se suma, el crecimiento constante de organizaciones interestatales, las que requieren normas y reglas de etiqueta.

A su vez, también es necesario un asesoramiento técnico en la coordinación de ceremonias y actos en municipalidades, gobernaciones, empresas, congresos. Por tanto, se debe implementar un ceremonial dinámico, ágil, firme y no rígido, que permita lograr la máxima eficiencia en la operatividad de tales actos y acontecimientos programados. Es así, que surge un ceremonial de Relaciones Públicas, más moderno y flexible.

Hoy en día, el ceremonial es una de las actividades en la que se requiere la intervención de un profesional por lo dicho anteriormente, pues una equivocación en cuanto a la colocación de autoridades en un determinado acto u otro tipo de omisión puede provocar problemas difíciles de subsanar.

A tal efecto, el agente de ceremonial debe cumplir un rol con base en los siguientes puntos:

- ❖ Poseer un conocimiento profundo acerca de las normas de ceremonial y reglas de urbanidad que guiarán su accionar.
- ❖ Tener espíritu de iniciativa y habilidades para solucionar obstáculos que se presenten sobre la marcha del evento.
- ❖ Poseer sentido de cortesía y vocación por el oficio.
- ❖ El agente debe encontrarse siempre presente en todo tipo de acontecimiento programado: cocktail, cena, reuniones, congresos, etc., debido a que su asistencia resulta imprescindible para lograr el éxito de los encuentros.
- ❖ Ha de relacionarse con las altas autoridades del evento en cuestión y con sus cónyuges.
- ❖ Con respecto a la vestimenta debe estar impecable, con buena ropa y sumamente sobrio para no destacarse. El objetivo es realizar el trabajo con toda eficacia si llamar la atención.

CAPITULO II: ORDENES DE PRECEDENCIAS

II.1) Concepto y antecedentes:

II.1.1) Definición:

La precedencia se constituye en la base y punto central del ceremonial. Se la puede definir como aquella ubicación que ocupa cada persona asignada por su rango profesional, social, político o etario (edades). Es decir, respeta y reconoce la primacía de una jerarquía mayor sobre otra menor determinando la ubicación de las mismas.

Según el autor José Antonio de Urbina al concepto de precedencia se le puede imprimir dos interpretaciones:

- A) En sentido estricto: Hace referencia a la ordenación de los individuos según su rango oficial, el que es asignado por ley, tradición o uso.
- B) En sentido amplio: Establece la ordenación y ubicación de las personas en base a la importancia real que las mismas poseen en la sociedad.

De esta forma se diferencian dos grupos de personalidades: aquellas que tienen su lugar preestablecido por una cuestión oficial y aquellas en donde la ubicación no se encuentra determinada a pesar de su importancia en la sociedad.

Es necesario pues considerar ambas interpretaciones al ordenar los sujetos en un acto o acontecimiento programado, lo que permite lograr eficacia, orden y éxito en la organización de los mismos. Lo correcto sería interpolar a ambos sectores integrando una precedencia única.

Además, este concepto de precedencia se puede aplicar, no sólo a personas sino también cuando nos referimos al lugar que ocupan en la escala valorativa de la sociedad los diversos estados, banderas, himnos, instituciones, etc.

II.1.2) Antecedentes:

El concepto de precedencia se fue estructurando a lo largo del tiempo a partir de la sucesión de los siguientes hechos y situaciones:

❖ Orden de precedencia e igualdad jurídica de los estados:

En siglos anteriores el orden de precedencia de los estados produjo graves problemas en el ceremonial de Europa y Asia, debido a que los países que poseían un gran poder económico, social, militar y territorial, no respetaban los lugares que correspondía ocupar a cada uno en la celebración de los actos públicos.

Es así, que durante el Congreso de Viena de 1815 y previamente aceptado el principio internacional de igualdad jurídica de los estados, surge el orden alfabético de los mismos, adoptándose el idioma del país sede en aquellos eventos con participación de jefes de estado, en tanto que en las Naciones Unidas se utiliza el idioma inglés por ser el primer idioma oficial de dicha entidad.

❖ Orden de antigüedad:

Fue el Marqués de Pompal, quien encontró la forma de establecer las precedencias con motivo del casamiento de la Princesa de Brasil en el año 1760. Para evitar inconvenientes

determinó que todos los invitados tomarían su lugar de acuerdo a la fecha de su llegada al país. De esta forma surge lo que posteriormente se denomina orden de antigüedad.

❖ Congreso de Viena de 1815:

Es en este Congreso cuando se adopta el criterio enunciado anteriormente ideado por el Marqués de Pompal, con el objeto de prevenir problemas derivados de establecer las precedencias según los criterios personales de los agentes diplomáticos.

De esta forma, el 19 de marzo de 1815 se reúnen en Viena los enviados de las 8 potencias firmantes del Tratado de París: Austria, España, Francia, Gran Bretaña, Portugal, Prusia, Rusia y Suecia, que acordaron lo siguiente:

A) Los funcionarios diplomáticos se dividían en:

- ⇒ Embajadores, legados (enviados del ámbito eclesiástico, en caso de suscitarse conflicto) y nuncios (embajadores del estado del Vaticano).
- ⇒ Enviados y Ministros cerca del soberano
- ⇒ Encargados de negocios acreditados cerca de los Ministros de Relaciones Exteriores (Ministro Consejero, toma su cargo cuando el embajador se retira por motivos diversos).

B) Únicamente los funcionarios diplomáticos poseen un carácter representativo.

C) Los funcionarios diplomáticos de igual rango tienen precedencia entre sí por el orden de llegada.

D) El reglamento no introduce innovación alguna referida a los representantes del Santo Padre.

E) Se adopta en las cortes una etiqueta uniforme respecto a la recepción de los funcionarios diplomáticos.

En base a estos puntos se establece que la precedencia de los agentes diplomáticos se determina según jerarquía de los mismos. En caso de haber una igualdad en la jerarquía, la precedencia se implementa según la antigüedad de llegada al país receptor.

Además se sentaron las bases sobre los privilegios e inmunidades diplomáticas.

❖ Convención de Viena de 1961:

Se celebró en Viena del 2 de marzo al 18 de abril de 1961 con representantes del gobierno de 81 países. El eje de este encuentro fue modernizar los reglamentos establecidos en el congreso de Viena de 1815, además de reglamentar los privilegios e inmunidades diplomáticas.

❖ Convención de Viena de 1963:

Se trata de una Convención sobre Relaciones Interconsulares promovida por las Naciones Unidas, reglamentándose los privilegios e inmunidades de los cónsules acreditados ante los gobiernos de los estados. Además, se establecieron dos clases de funcionarios consulares: los de carrera y los honorarios.

Por su parte, se determina, que la precedencia de cada cónsul se establecerá por la fecha de otorgamiento del Exequatur, que es un documento que emite el país receptor para legalizar la actuación y jurisdicción del cónsul, permitiendo su acreditación.

A modo de conclusión, la temática central de cada convención se resume en:

- ⇒ 1815= Se sientan las bases de la diplomacia en todo el mundo. Privilegios e inmunidades.

- ⇒ 1961= Se reglamentan inmunidades y privilegios para todos los países.
- ⇒ 1963= Se extienden los mismos reglamentos para los cónsules.

II.1.3) Ceremonial en la Argentina: Orden de Precedencia Protocolar en el país

En nuestro país, el orden protocolar se fue transformando de acuerdo a los diversos tipos de gobierno y se establece por decreto del poder Ejecutivo. En base a esto, se puede realizar una cronología de los existentes hasta el momento:

- ❖ 1926: Primer decreto firmado por Marcelo T. de Alvear. Posee 52 artículos, establece un orden de jerarquías, 2 listas de precedencias y el orden de precedencias oficiales. Determina el recibimiento de jefes de misión, enviados extraordinarios, ministros plenipotenciarios, encargados de negocios y cónsules.
- ❖ 1971: Se firma el decreto N° 43 por la Junta en Comandantes en Jefe. Este decreto demuestra como se modifican las precedencias según tipo de gobierno. Primero se establecen los tratamientos y luego las jerarquías protocolares. En cuanto a las precedencias no se especifica ningún lugar para militares o diplomáticos extranjeros, ni para aquellos que hubieran tenido un cargo oficial, a excepción de ex-presidentes.
- ❖ 1973: Decreto N° 849. Considera la creación de un organismo único para la Presidencia y organismos de estado a cargo de un Jefe Superior de Ceremonial del Estado. Sin embargo, en el año 1976 con el golpe militar se disuelve el Ceremonial de Estado.
- ❖ 1976: Decreto N° 510 firmado por la Presidente Sra. María Estela Martínez de Perón. Reconoce la figura del Jefe Superior de Ceremonial del Estado y a su vez hace referencia a la Competencia del Decreto N° 849/73.
- ❖ 1976: Decreto N° 344 con Resolución N° 206/76 de la Junta Militar. Se produce una modificación en el orden de precedencias debido a un cambio en la forma de gobierno. El objetivo es determinar una lista definitiva de jerarquías de autoridades. Lo característico de este decreto es que el presidente se encuentra en segundo lugar, en tanto que miembros de la junta militar integran el primer puesto.
- ❖ 1983: Se deroga el decreto anterior y se produce una reorganización del orden de precedencias al asumir en el poder el Dr. Raúl Alfonsín. A tal fin, se toma como modelo el decreto N° 510.
- ❖ 1986: Decreto N° 376. Detalla las funciones que debe cumplir la Dirección Nacional de Ceremonial. Además, establece la estructura del Ministerio de Relaciones Exteriores para llevar a cabo sus misiones específicas.
- ❖ 1989: Durante la presidencia de Carlos Menem comienza a elaborarse un nuevo decreto que establece el orden de precedencias protocolar. De esta forma se publica en el año 1993 el decreto 2072.

Actualmente, rige en nuestro país, el orden general de precedencias establecido en el decreto 2072 del año 1993 que derogó el decreto N° 510/76.

En su artículo N°1 establece el orden de precedencia protocolar para actos y ceremonias que se celebren en ámbitos de la Administración Pública Nacional o bajo jurisdicción del Poder Ejecutivo Nacional sin la presencia del cuerpo diplomático extranjero, en tanto que en su artículo N°2 lo hace incluyendo al mismo.

Por su parte, en el artículo N°3 implementa un orden especial de Precedencia Protocolar para actos y ceremonias en que intervengan varios Jefes de Estado, de Gobierno, y autoridades públicas del extranjero.

Las listas de precedencia de los mencionados artículos se encuentran especificadas en el anexo I página 169.

A su vez, dicho decreto, en su artículo N°4 determina el modo de establecer las precedencias de las autoridades y personalidades oficiales como ser: Ex Presidentes Constitucionales, Gobernadores, Ministros, Secretarios, Embajadores, Jefes de estado de las Fuerzas Armadas, Senadores y Diputados Nacionales, Jueces de Cámaras de Apelaciones, Rectores de Universidades, entre otros. Para esto se utilizan tres modos de ordenamiento: 1) por orden alfabético, 2) por antigüedad en sus cargos, 3) por orden numérico.

Este artículo también especifica los conceptos de representación y competencia protocolar. El primero hace referencia a que ningún funcionario o autoridad que este invitada a un acto oficial puede hacerse representar si asiste al mismo el Presidente de La Nación, en cambio si puede ocurrir a la inversa, es decir, que el Presidente envíe un representante en su nombre. Con respecto al término de competencia protocolar, el mismo establece que la precedencia de aquellos funcionarios invitados a una ceremonia oficial y que no se encuentre contemplada en el decreto 2072/93, corresponde a la Dirección General de Ceremonial de la Presidencia de La Nación su determinación.

Por último, el decreto 2072/93 fue modificado por los decretos 644 y 655 del año 1999, al incorporar la figura de Jefe de Gabinete de Ministros en el Ordenamiento General de Precedencia Protocolar.

II.2) Tipos de precedencia:

Como se dijo en párrafos anteriores, es fundamental conocer la jerarquía de los miembros que participan de un evento para poder asignarles la ubicación que les corresponde, lo que hará obtener éxito y fundamentalmente permitir el respeto de los participantes optimizando su satisfacción.

En ocasiones, la precedencia se encuentra determinada por lo que el miembro o participante representa, en tanto que otras veces viene determinada por su rango personal.

Es así, que se diferencian dos tipos de precedencias:

- ❖ **Precedencia por ley:** También denominada por derecho, es la precedencia que otorga la ley por poseer un determinado cargo. En nuestro país se refleja en el decreto 2072 del año 1993, al establecer el Orden General de Precedencias Protocolar. Este ordenamiento es necesario respetarlo en toda ceremonia o acto público con o sin la presencia del cuerpo diplomático. Es de gran importancia para entidades o empresas que programen eventos o comidas con personalidades pertenecientes al ámbito oficial, diplomático o eclesiástico y por tanto se requiere respetar sus jerarquías al momento de ubicarlas correctamente.
- ❖ **Precedencia por cortesía:** Este tipo de precedencia se obtiene por una cuestión de cesión o cortesía, es decir el orden de precedencia no se encuentra establecido en forma oficial pero se ostenta por la cesión de dicho privilegio. Por tanto, se asigna un sitio de privilegio que se otorga a un individuo al cuál se desea brindar un homenaje o ubicarlo en un lugar destacado. A dicha persona se la coloca en el lugar de honor, a la derecha del anfitrión o dueño de casa.

II.3) Principios generales de la precedencia:

II.3.1) Prioridad de la derecha: El Lugar de Honor

El lugar de honor es aquel que se localiza a la derecha del individuo que ostenta la más alta jerarquía en un acto o acontecimiento programado dado, llamado también dueño de casa. Con esta denominación nos referimos al presidente de un congreso, de una empresa, a un jefe de estado en su país, o simplemente a una dama o caballero en su hogar. El dueño de casa

ocupa el lugar central o cero a partir del cuál se ubican las demás posiciones. Por tanto, el lugar de honor se ubica a su derecha, ocupando la posición 1.

Según este principio, si el invitado de honor posee una jerarquía mayor que el dueño de casa, se le cede el lugar central, por lo que el dueño de casa se situará a su izquierda para conservar su carácter de anfitrión y para poseer a su derecha al invitado de honor.

En aquellas ceremonias, actos oficiales o reuniones a las que acuda el Presidente de La Nación, por regla general siempre deberá ocupar el lugar central, presidiendo de esa forma el evento. Por su parte, el dueño de casa se ubica a la izquierda del Presidente, a quien de cualquier forma estará dando la derecha.

Es necesario aclarar que siempre se admiten excepciones a toda norma escrita debido a una necesidad de cortesía, siempre dentro de los límites razonables y utilizando un adecuado sentido común.

II.3.2) Prioridad de la izquierda:

La validez de este principio consiste en aplicarlo para personas o lugares que se ubican más próximos al punto central, de donde parte la precedencia. Es decir, el valor de la izquierda se asigna por la proximidad que se posee respecto al anfitrión o un punto central.

II.3.3) Principio del orden lateral:

Se denomina orden lateral cuando hay varios individuos parados, sentados o caminado en una misma línea. De este modo, si la fila posee número par de integrantes el lugar de honor y preferencial es el de la extrema derecha, es decir, se da una colocación lateral descendente a la izquierda de la persona de mayor jerarquía o rango. En cambio, si el número de miembros es impar, el sitio preferente será el central.

II.3.4) Principio del orden lineal:

Se denomina orden lineal cuando varias personas caminan una detrás de la otra y la de mayor jerarquía o precedencia se sitúa delante y en orden decreciente hacia atrás se localizan las restantes según la precedencia que les corresponda.

En caso de que exista una persona que actúe como guía, la misma podrá encabezar la marcha pero desviada hacia la izquierda de la persona a la que se le asigna mayor precedencia y algo separada de la misma para atender cualquier tipo de petición o explicación.

II.4) Criterios para determinar las precedencias:

Se denomina criterios de precedencia a aquellos elementos que brindan una base para establecer un orden correcto y adecuado en cada acto ya se de carácter público o privado o en cualquier clase de acontecimiento programado (ferias y exposiciones, congresos, inauguraciones, seminarios y simposios, conferencias, entre otros).

II.4.1) Criterio de antigüedad:

En determinadas ocasiones puede ocurrir que concurren a un acto o evento dos personalidades oficiales de igual rango. En este caso, una de las formas de determinar su ubicación es aplicando dicho criterio, es decir considerando la antigüedad del cargo para asignar la precedencia.

Este criterio también es válido para implementarlo en instituciones, entidades o empresas, cuando por ejemplo hay varios presidentes que deben ser ordenados, por lo que se podría adoptar la antigüedad en sus funciones.

II.4.2) Criterio por orden alfabético:

Generalmente es el más implementado y consiste en utilizar el idioma oficial del país en donde se realiza el acto o evento para ordenar a los miembros participantes.

Es de gran utilidad en caso de que intervengan personalidades de diversos países, puesto que sería muy problemático establecer un orden de importancia en base a otros parámetros como ser nivel económico, cantidad de habitantes del país en cuestión, entre otros. Es así, que se opta ordenar los países en base al orden alfabético del país en que se encuentran.

II.4.3) Criterio de alternado:

Este criterio surge del Derecho Internacional Público, Instituciones Internacionales y firma de Tratados Bilaterales.

Se basa fundamental en la premisa de que si en un acuerdo dado el país A firma a la izquierda y el país B a la derecha, en el siguiente convenio se realiza a la inversa, es decir el país A firma a la derecha y el B a la izquierda.

Dicho criterio es factible de implementarse en acuerdos firmados por empresas de diversa índole.

II.4.4) Criterio de representatividad:

La representatividad supone que ante la posibilidad de intervenir en un acto o evento dos personas de igual rango, una perteneciente al sector público y la otra al privado, la primera tendrá preeminencia sobre la última. Lo que predomina es lo que el individuo representa y no su cargo jerárquico.

II.4.5) Criterio de asimilación:

Este criterio rige para cuestiones protocolares, sin tener efecto para otras cuestiones por ejemplo administrativas.

La premisa sobre la cuál se basa es que una esposa asimila el cargo o jerarquía de su esposo, pero se debe observar que a la inversa no sucede lo mismo ya que el hombre no adquiere el rango de su mujer.

II.4.6) Criterio de responsabilidad:

Puede darse el caso que determinados acontecimientos sean planificados y coordinados por la persona responsable de un organismo, entidad o institución. Por tanto, por cortesía dicha persona puede ocupar el lugar de honor.

II.4.7) Criterio de jurisdiccionalidad:

Este criterio determina que cuando un acto se celebra dentro de cierta jurisdicción, la máxima autoridad representante de ese territorio posee la procedencia más importante.

II.4.8) Criterio de sentido común:

En ocasiones, cuando se dificulta en gran medida adoptar cualquiera de los criterios enunciados anteriormente, se puede aplicar el sentido común del agente de protocolo y ceremonial o relaciones públicas, que apelando a su experiencia y buen juicio podrá establecer un orden correcto entre los participantes.

II.5) Precedencias en automóviles:

II.5.1) Pautas generales de ubicación:

- ❖ El lugar de honor se encuentra localizado en el asiento posterior sobre la ventanilla derecha, tomando como punto de referencia el volante colocado sobre el lado izquierdo del vehículo.
- ❖ El segundo lugar en importancia se asigna al asiento trasero del lado de la ventanilla izquierda.
- ❖ Continúa en orden de precedencia el que se sitúa en el medio de estos dos lugares.
- ❖ El cuarto lugar se ubica en el asiento delantero, a la derecha del chofer o conductor. Este asiento corresponde a la persona de menor o bajo rango, como por ejemplo un interprete, acompañante, etc.

1° Sitio de honor.

2°, 3° y 4° siguientes en orden de importancia.



Vista frontal del interior de un automóvil

Fuente: www.protocolo.org

II.5.2) Ubicación de matrimonios: Alternativas

A) Sin chofer:

- ❖ El propietario del auto maneja y su mujer se ubica a su derecha. En el asiento posterior se localiza el invitado, detrás del conductor y cede la derecha a su señora.
- ❖ Los caballeros se ubican adelante, la dama que invita en el asiento trasero detrás de su marido debido a que cede la derecha a la dama invitada.

B) Con chofer:

- ❖ Cuando un caballero invita a un matrimonio, el caballero invitado se ubica en el asiento trasero del lado de la ventanilla derecha, el caballero que invita sobre el lado izquierdo y la dama invitada en el medio de ambos.
- ❖ Cuando se deben ubicar a dos matrimonios, el caballero invitado se localiza sobre la ventanilla derecha en el asiento posterior, la dama invitante en el asiento trasero lado izquierdo (detrás del chofer), la dama invitada en medio de éstos y finalmente el caballero que invita en el asiento delantero derecho al lado del chofer.

II.5.3) Ascenso y descenso de un automóvil:

Como pauta general se establece que la persona de mayor rango o jerarquía sube en primer término, en tanto que desciende en último lugar.

Por su parte el individuo de menor rango sube último y baja primero. Ahora bien el orden mencionado varía dependiendo si el automóvil se encuentra localizado con la puerta derecha o izquierda sobre la vereda. A continuación se especifican ambas situaciones.

A) Auto localizado con la puerta derecha sobre la vereda:

En el caso de subir dos personas, el chofer abre la puerta, asciende en primer término aquella que se ubica en el lugar de honor (asiento trasero lado derecho). La otra persona da la vuelta por detrás del coche y se ubica en el asiento posterior lado izquierdo.

En caso de ser tres personas, asciende primero el invitado que ocupa el sitio de honor, luego la segunda persona (que es la de menor jerarquía) ocupando el lugar central (del medio) y finalmente asciende aquella que se localiza sobre la ventanilla izquierda.

Para descender del vehículo lo hace primero la persona ubicada en el asiento trasero lado izquierdo (detrás del chofer), luego la persona que se encuentra en el medio, regresando ambos a la vereda por detrás del coche, y finalmente baja aquel que ocupa el lugar de honor.

B) Auto localizado con la puerta izquierda sobre la vereda (con el volante del lado de la vereda):

Al tratarse de dos pasajeros, sube primero el invitado que ocupa el sitio de honor y se desplaza hacia aquel sitio (ventanilla derecha), luego sube el pasajero que resta y se ubica del lado izquierdo.

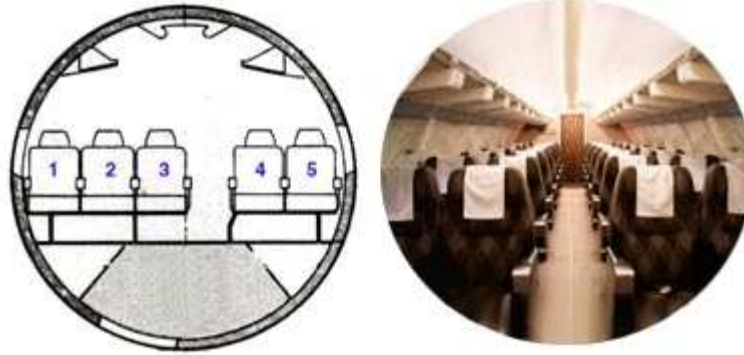
Cuando son tres pasajeros, asciende el invitado colocándose sobre la ventanilla derecha, le sigue aquel que viaja en el medio para finalmente subir el pasajero que ocupa el asiento trasero del lado izquierdo.

Para el descenso, baja primero el que ocupa el asiento posterior del lado izquierdo, luego el del medio y finalmente el invitado de honor que se ubica del lado derecho de la ventanilla sobre la vereda.

II.6) Precedencias en aviones:

El lugar de mayor precedencia se localiza en la primera fila, parte delantera del avión, en tanto que el asiento de más importancia es el situado a la derecha de la primera fila mirando en el sentido del vuelo como muestra la siguiente ilustración.

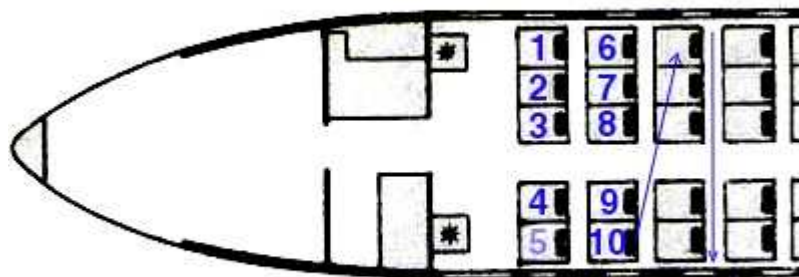
Vista frontal del avión desde cabina.



Fuente: www.protocolo.org

Desde el extremo derecho de la primera fila se continúa en orden decreciente distribuyendo los lugares hacia la izquierda hasta finalizar la fila. Lo mismo ocurre con la segunda fila, siguiendo con la misma metodología hasta completar la totalidad de la capacidad de la aeronave.

Aviones



Ubicación según precedencia

Fuente: www.protocolo.org

Para finalizar, se puede decir que la personalidad de mayor precedencia sube en último término y baja en primer lugar para que pueda ser recibido por quien corresponda.

II.7) Otros tipos de precedencias:

II.7.1) Escaleras:

El lugar de preferencia es la derecha. Ahora bien, si la escalera posee suficiente espacio para permitir el paso de dos o tres personas, la dama se ubica a la derecha y el caballero a la izquierda, en tanto que si la escalera es angosta sube primero el caballero y finalmente la dama. Sin embargo, algunos autores consideran por una cuestión de seguridad que la subir el caballero lo haga un escalón más abajo, en tanto que al bajar uno más adelante para proteger a la dama de posibles caídas.

II.7.2) Ascensores:

Antiguamente, se estableció que debía subir en primer lugar el caballero y luego la dama para asesorarse de que todo funcionara correctamente. Hoy en día, sube en primer término la dama y luego el caballero. En caso de ser varias mujeres, la de mayor edad o jerarquía posee la precedencia, al igual que en el caso de caballeros solos.

II.7.3) Ingreso a un sitio:

Cuando se asiste de visita o se esta invitado a una comida en una casa se saluda primero al anfitrión y luego a su esposa, en tanto que al despedirse se procede en forma inversa. En el ámbito laboral, siempre se debe saludar en primer término a la persona de más alta jerarquía, con excepción de casos en que se este en presencia de una sola dama y todos los demás caballeros.

II.7.4) Sitios públicos:

Cuando se camina por la vereda el sitio de honor es la derecha y al no ser coincidente con el sentido de la marcha corresponde el lado de la pared, en tanto que el lado de la calle es el de menor importancia. Si un hombre y mujer caminan juntos, ella debe transitar por el lado de la pared. El mismo supuesto (lado interno) vale para personas de edad y de alta jerarquía.

En caso de celebrarse actos en sitios públicos que se desarrollan en palcos o tarimas, el lugar de honor es el punto central de la primera fila al tratarse de número impar.

II.7.5) Teatros:

En caso de celebrarse un acto o ceremonia en un teatro, es fundamental prever un palco central para colocar a las altas autoridades.

II.7.6) Himnos:

En cenas formales:

En caso de ejecutar un Himno solo se lo hace al final de la cena, si son dos se interpreta en primer término el Himno del invitado, luego se desarrolla la comida y al final el himno del dueño de casa.

Cuando son tres o más los países que intervienen en una cena (ejemplo un congreso con participación extranjera), se interpretan todos juntos, al comienzo o al final del evento, según el orden alfabético de los países participantes.

En el aeropuerto:

Se ejecuta en primer lugar el Himno Nacional y luego el de la autoridad extranjera cuando la misma arriva al país, en tanto que cuando se retira se procede a la inversa.

CAPITULO III: PROTOCOLO EN ACONTECIMIENTOS PROGRAMADOS

III.1) CEREMONIAL ESCRITO:

El ceremonial escrito constituye una parte fundamental de los aspectos protocolarios puesto que permite establecer cierta uniformidad de criterios para la redacción de escritos y documentos pertenecientes al ámbito de la Administración Pública Nacional y diplomático.

A su vez, las normas y reglas que se aplican en el campo oficial y público, pueden ser implementadas en el sector privado y más específicamente en al ámbito de Relaciones Públicas de una empresa o para la organización de cierto tipo de eventos, siempre considerando que la adecuación de dichas normas será menos estricta y rigurosa.

De esto se deduce que el ceremonial escrito se divide en tres grandes secciones:

- ❖ **Oficial:** Se rige por normas emanadas del decreto 333/83
- ❖ **Empresario:** Se aplican normas pertenecientes al ámbito oficial pero de manera más sencilla y simple.
- ❖ **Social:** Las reglas de la correspondencia social son estrictas en lo que hace a la diagramación, en tanto que si nos referimos a las normas de tratamientos y redacción se consideran menos protocolares.

Pero más allá, de las pautas que establece la normativa vigente es necesario, conservar una buena estética unida a la sobriedad en lo referente a los materiales, papelería e impresión a utilizar, procurando la mejor calidad posible, ya que se constituye en la imagen de una empresa, corporación, entidad, institución, o inclusive de una persona dada.

III.1.1) Decreto 333/83:

El decreto 333/85 contempla y especifica los lineamientos y estilo para la elaboración, redacción y diligenciamiento de la documentación oficial. Dicho decreto define las denominaciones más usuales; la estructura de la documentación; características de la misma en cuanto a la confección, medidas, color de tinta, etc. También hace referencia al estilo de encabezamiento y fórmulas de tratamiento a autoridades nacionales y eclesiásticas, diplomáticos extranjeros, entre otros, describiendo el usos correcto de palabras como Don o Señor. Es necesario aclarar que las fórmulas de tratamiento y el tipo de correspondencia dependen y se modifican de acuerdo a la jerarquía, cargo y función que desempeña la persona que recibe y envía dicha correspondencia.

Por tanto, se considera que el decreto 333/85 es una guía de suma importancia para redactar todo tipo de correspondencia protocolar. A tal fin las diferencias en su aplicación provienen de implementar en algunas circunstancias las normas usadas por la Dirección General de Ceremonial de la Presidencia de La Nación, que es el organismo y autoridad competente en la materia.

III.1.1.1) Principales definiciones:

En decreto 333/85 en su título “Prescripciones Generales”, establece la definición de los proyectos y documentación administrativa de acuerdo con su finalidad, contenido, uso y medio de emisión. De esta forma define los términos de mensaje, proyecto de ley y decreto, resolución, resolución conjunta, disposición, nota y nota múltiple, circular, informe, dictamen, memorándum, parte, providencia y expediente.

III.1.1.2) Parámetros básicos de redacción de documentación establecidos en el decreto 333/85:

- ❖ La redacción de la documentación administrativa será clara, objetiva, concisa y en correcto español. Se evitarán expresiones que no se relacionen al objeto de la comunicación y palabras en idioma extranjero, a no ser que correspondan a un nombre propio o no se puedan traducir.
- ❖ Para iniciar el texto se utiliza la fórmula “Me dirijo a usted” y en caso de que se trate de una disposición se colocará “Por disposición de..., me dirijo a usted”. Para el saludo se utiliza “Saludo a usted atentamente”.
- ❖ Al pie de las notas y dentro de espacio destinado a la escritura se colocará en mayúsculas el tratamiento, nombre del cargo y del organismo al que se dirige la nota. En la línea siguiente se escribe el título y la palabra “Don”(o abreviatura) y luego el nombre y apellido del funcionario. En la línea siguiente se abrevia “Su Despacho” de la siguiente manera: S. /D.
- ❖ Cuando se envía una nota a una autoridad extranjera se debe escribir en español. Sin embargo, se puede pedir una traducción certificada por traductor público.
- ❖ Los nombres de personas se escribirán en su orden natural (primero el nombre y luego apellido). Además se escriben en mayúscula los apellidos, título y nombres de organismos, instituciones, países y aquello que se quiera destacar.
- ❖ Los párrafos y frases comenzarán con mayúsculas, como también los nombres propios, títulos y cargos. Cuando uno se refiere a una autoridad que es equivalente a un nombre propio se lo escribe con mayúscula, caso contrario se utiliza minúscula, por ejemplo: “el Ministro asistió al acto de apertura” o “el gobernador es una figura política fundamental para lograr orden en una provincia”.
- ❖ A su vez, se escriben con mayúsculas los apodos, nombres de instituciones, empresas, dependencias oficiales, entidades y edificios que posean nombres propios. Por su parte, los tratados, convenciones y protocolos, se escriben con mayúscula en la primera palabra únicamente.
- ❖ Los Tratamientos de cortesía, honoríficos, títulos y dignidades, se escriben con minúscula, sin embargo al abreviarlos se escriben con mayúsculas.

III.1.1.3) Fórmulas de cortesía establecidas en el decreto 333/85:

La Licenciada Perla Díaz, especialista en docencia universitaria, en su Seminario de Ceremonial Oficial, Empresario y Social, especifica las siguientes fórmulas de cortesía, extraídas del decreto 333/85:

III.1.1.3.1) Autoridades:

- ❖ Presidente de la Nación: Encabezamiento: Señor Presidente de la Nación; Texto: Señor Presidente o 1er. Magistrado; Antefirma: Dios guarde al Señor Presidente.
- ❖ Presidente de la Corte Suprema: Encabezamiento: Señor Presidente de la Corte Suprema de Justicia; Texto: Señor Presidente; Antefirma: Dios guarde al Señor Presidente.
- ❖ Presidentes de Cámaras: Encabezamiento: Señor Presidente del Honorable Senado de la Nación (de la Honorable Cámara de Diputados); Texto: Señor Presidente; Antefirma: Dios Guarde al Señor Presidente.
- ❖ Ministros, Secretarios y Funcionarios de similar jerarquía: Encabezamiento: Señor Ministro; Texto: Usted; Antefirma: Saludo a usted atentamente.

- ❖ Demás funcionarios públicos: Encabezamiento consiste en su título o rango, ejemplo: Señor Senador, “Señor Ministro”, entre otros.; Texto: “Usted” y antefirma “Saludo a Usted atentamente”.
- ❖ Embajadores extranjeros: Encabezamiento: “Señor Embajador”, Texto: “Vuestra Excelencia” y antefirma: “Saludo a Usted atentamente”.

III.1.1.3.2) Eclesiásticos:

- ❖ Papa: “Su Santidad” (S.S.) / “Santo Padre”.
- ❖ Cardenal: “Su Eminencia” (S. Ema.).
- ❖ Nuncio, Arzobispo y Obispo: “Su Excelencia Reverendísima” (S. E. Rvdma.).
- ❖ Internuncios: “Su Excelencia” (S. E.)
- ❖ Auditores: “Su Señoría” (S. Sa.).

III.1.1.3.3) Funcionarios:

A los restantes magistrados, dignatarios, miembros de las Fuerzas Armadas y funcionarios se los tratará por su cargo, anteponiendo la palabra “Señor” y el título profesional o el grado (en caso de tener) y la palabra “Don” o abreviatura.

III.1.2) Formas de comunicación escrita:

Dentro de las formas de comunicación escrita y presentación personal, se diferencian varios sistemas de correspondencia, entre ellos:

- ❖ Nota o carta personal
- ❖ Tarjetas personales o de visita
- ❖ Esquelas
- ❖ Saludas
- ❖ Invitaciones.

A continuación se detalla las principales características y normas establecidas para su redacción y confección.

III.1.2.1) Nota o carta personal:

A) Reglas generales para escribir una nota formal:

- ❖ La medida del papel adecuada para la escritura de una carta es de 21 cm. x 29,7 cm.
- ❖ El membrete, logo o escudo por regla general se coloca en la parte superior izquierda, sin embargo en ocasiones se ubica en la parte superior central de la hoja.
- ❖ La fecha se escribe en la parte superior derecha a dos interlíneas de donde termina el membrete o logo correspondiente, en caso de que el mismo se ubique en el centro. Si se localiza sobre el margen izquierdo, la fecha se indica a la altura de la última línea del membrete. Para especificar la misma, se escribe la localidad seguido de una coma, número de día, mes (en minúscula) y año.
- ❖ El encabezamiento se escribe sobre el margen izquierdo a cuatro interlíneas de la fecha y en tercera persona, puesto que apunta a aclarar a quien se dirige la nota. Se coloca el Tratamiento, cargo, título de la persona si posee, la partícula “don” o “doña”, seguido el nombre y apellido en mayúscula. A continuación se indica su despacho (se coloca para reemplazar a la dirección y demás datos personales). Se incluye dirección en caso de organismos oficiales o empresas con varias sucursales. Como ejemplo de fórmulas de cortesía para el encabezamiento puede citarse las siguientes: Señor Gerente General, Señor Presidente, entre otros.

- ❖ Con respecto a la fórmula introductoria, se escribe a cuatro interlíneas del encabezamiento de la carta. No se utilizan abreviaturas y el grado de formalidad de la fórmula de cortesía depende de la jerarquía del destinatario; ejemplo: “De mi mayor consideración”, “Estimados señores”, “De mi más alta y distinguida consideración”, etc.
- ❖ A dos interlíneas de la fórmula de introducción se comienza a redactar el texto. Dicho texto se escribe a una interlínea y en cada punto y a parte se dejan dos interlíneas.
- ❖ En párrafo a parte se escribe el saludo de despedida. Las fórmulas de cortesía usuales son: “Saluda al señor... con su mayor consideración”, “Saluda a... con su más alta y respetuosa estima”, etc.
- ❖ En lo referente a la firma la misma siempre se aclara. El nombre y apellido se escribe en la primera línea, en tanto que el cargo se especifica en la segunda. La firma se coloca en la parte inferior derecha. En caso de que deba figurar más de una firma el orden según importancia de la persona es el siguiente (el número 1 indica la mayor jerarquía):

2 1
 3

B) Reglas específicas para escribir una nota:

- ❖ Hay tres factores esenciales que toda nota debe cumplir: 1) Claridad y sencillez del mensaje, 2) En caso de enviarse una carta escrita a mano (para amigos, parientes, etc.), se requiere que la letra sea legible y manuscrita, 3) La estética es fundamental en cuanto a la elección del papel, color, tipo de sobre, textura, color de tinta cuando la nota sea escrita a computadora, etc.
- ❖ En cuanto al color del papel si bien el blanco es el que presenta mayor prestancia, se admiten los tonos pasteles, gris claro, marfil, salmón, etc. La textura requiere que el papel no sea muy grueso a los efectos de impedir que pueda ser doblado, ni tampoco extremadamente fino.
- ❖ El membrete o logo se puede imprimir en color azul, negro o gris.
- ❖ Si posee varias hojas sólo la primera lleva el logo, las siguientes son lisas del mismo color.
- ❖ La carta o nota se escribe de un solo lado del papel a computadora. También se admite a máquina o inclusive a mano cuando es una carta muy personal que no requiere un grado extremo de formalidad.
- ❖ Con respecto a la escritura del sobre, los datos del destinatario se ubican detrás del sobre, más específicamente en la parte central hacia la derecha. La fórmula de cortesía consta de Tratamiento, cargo, título (si posee), nombre y apellido, además se coloca la dirección y localidad, en caso de enviarse por correo o presente si se entrega en mano. Por otra parte, hará juego con el papel carta. Con respecto a los datos de quien envía la nota (empresa, institución, entidad, etc.) se colocan en la solapa o en la parte inferior del lado de atrás del sobre hacia la izquierda. Debe figurar el logo, dirección, provincia y país, teléfono, fax, mail y página Web en caso de poseer.
- ❖ No es aconsejable establecer abreviaturas, ni redundancias de palabras o expresiones.
- ❖ Las notas deben ser claras, objetivas y concisas.

C) Tipos de correspondencia:

❖ Cartas oficiales:

Son aquellas cuya escritura y redacción se encuentran sujetas a las normas establecidas en el decreto 333/85. Estas reglas se deben respetar y acatar de manera estricta y rigurosa.

❖ Cartas sociales:

Son aquellas que se escriben como invitaciones, agradecimientos por diversos motivos como ser un regalo o una invitación o por condolencias.

Las cartas de agradecimiento por regalos se pueden escribir en papel carta o tarjetones personales. Es regla básica enviar la carta inmediatamente después de haber recibido el obsequio. En el texto podrá figurar los siguientes ítems: agradecer la actitud de la persona, describir el regalo o elogiar las características del mismo.

Las cartas para agradecer una invitación a una reunión, deben incluir los siguientes puntos: comunicar a la anfitriona lo agradable que ha hecho sentir al invitado, elogiar los detalles y si es una comida se puede hacer algún comentario acerca de los platos servidos, elementos de decoración, etc.

Las cartas por condolencias es difícil escribirlas, por la situación vivida. Sin embargo, son una muestra de cariño y un momento para hacer recalcar la amistad.

❖ Cartas comerciales:

Se escriben siempre con un objetivo o finalidad claramente establecida, la que debe expresarse en forma clara y breve. Se aplican las normas del decreto 333/85 pero de manera menos rigurosa y de forma más simple y sencilla. Se utilizan encabezamientos como Sr. o Estimados Srs. en caso de dirigirse a más de una persona y la antefirma será “Saludo a Ud. Atentamente”, entre otros.

Si la carta va dirigida en primer lugar a una empresa y luego se especifica el nombre de la persona, significa que si dicha persona ya no trabaja allí, la carta puede ser leída por quien ocupa su puesto, en cambio si es a la inversa sólo podrá ser abierta por la persona en cuestión.

❖ Cartas amistosas:

No se aplican reglas. El estilo depende de quien la envíe como también del receptor. Tanto el encabezamiento como el saludo de despedida se basan en el sentimiento que se posee hacia el destinatario. Con respecto a la escritura del texto no se harán preguntas en cantidad y en especial no se escribirán únicamente las actividades personales y propias de cada uno.

D) Fórmulas de Tratamiento Escrito:

La palabra “tratamiento”, dentro del ámbito del ceremonial escrito, hace referencia a la manera o forma de dirigirse a las personas en la correspondencia protocolar, ya sea una carta, tarjeta, invitación, esquila, entre otros documentos.

Los más usados y tradicionales son los tratamientos de “Don”, “Doña”, y “Señor”.

❖ Tratamiento de “Don”:

El uso de esta clase de tratamiento en la actualidad se ha generalizado, de forma que se le asigna a toda persona que posea una mínima jerarquía social, por tanto su uso es común en los tratamientos oficiales.

En caso de que el individuo no posea un cargo ni título, no es correcto aplicar este tratamiento, al igual cuando se coloquen los títulos o cargos, después del nombre propio.

El “Don”, se antepone al nombre y nunca al apellido y cuando se presenta entre palabras se escribe en minúscula. Al abreviar esta partícula, queda sólo una D.

Ejemplo:

Al señor Intendente de la Ciudad de Mar del Plata
Arquitecto don Daniel Katz.
S. / D.

❖ Tratamiento de “Doña”

Se utiliza este tratamiento para enviar notas o invitaciones a mujeres de cierta jerarquía e importancia pública o social.

Se lo considera como un complemento de la palabra “señora” y al igual que el tratamiento de “Don”, al escribirse entre palabras va en minúscula. Su abreviatura es “Dña”.

Ejemplo:

A la señora Directora del Área de Turismo de la
Facultad de Ciencias Económicas y Sociales
Licenciada doña Mónica Asensio.
Presente

❖ Tratamiento de “Señor”

La partícula de “Señor” implica un máximo respeto por una persona y en general no se lo utiliza para con una persona que posee igual jerarquía que la propia.

Cuando dicha partícula se escribe entre palabras, se lo puede hacer en mayúscula o minúscula.

Ejemplo:

Al Señor Presidente del Ente Municipal de Turismo
Don Carlos Patrani
S. / D.

III.1.2.2) Tarjetas personales o de visita:

La tarjeta no es un medio de comunicación, sino una forma de presentación, de manera que es fundamental disponer material de excelente calidad y diseño. Es la primera expresión del ceremonial escrito y muestra la calidad en los aspectos culturales y sociales de quien le pertenece.

El decreto 333/85 establece las limitaciones de uso como también aquellas personalidades y autoridades que pueden disponer de ellas: Ministros, Secretarios, Jefes de estado Mayor, Subsecretarios y funcionarios con jerarquía equivalente, titulares de organismos descentralizados y empresas estatales, directores nacionales o generales, asesores de gabinete y funcionarios del servicio exterior. Se prohíbe su uso para enviar saludos de fin de año o en ocasiones parecidas, siendo esto competencia de los órganos de ceremonial cuando nos encontramos fuera del ámbito de la Administración Pública.

Además el decreto establece las normas para la redacción de dichas tarjetas:

- ❖ En una línea se imprimen el título, nombre y apellido, en tanto que debajo se especifica en una o dos líneas el cargo y nombre del organismo a que pertenece.
- ❖ Se imprime en color negro en relieve y se localiza en el centro, debajo del escudo nacional o logotipo. Se sugiere utilizar cartulina blanca.
- ❖ Las medidas son de 5,5 por 9,7 cm.

III.1.2.2.1) Otras especificaciones a tener en cuenta:

A) En el ámbito oficial se usa el escudo nacional cuando nos referimos a altos funcionarios, por lo que figura el nombre y debajo de él su cargo. En el ámbito empresarial se utiliza el logo o emblema. Es útil aclarar que en el mundo diplomático no se utiliza el escudo del país en cuestión, sino sólo el nombre y en línea seguida la jerarquía.

B) No es costumbre anteponer al nombre el título universitario de la persona, pero si se debe hacer en línea seguida con letra más pequeña. Esta norma no hace referencia al hablar de alguien que tiene un título nobiliario, jerarquías eclesiásticas y grados militares.

C) Se le puede asignar diversos usos como ser:

- ❖ Para anunciarse cuando se visita a alguien.
- ❖ Para intercambiarla con otras personas cuando se asiste a una cena, comida, reunión, recepciones o diversas clases de eventos, a los efectos de establecer un contacto.
- ❖ Para agradecer un regalo, invitación o atención recibida.
- ❖ Para felicitar a autoridades, personalidades y autoridades de distintos ámbitos.
- ❖ Para transmitir condolencias.
- ❖ Para expresar un pésame.
- ❖ Para acompañar un regalo y enviar flores.

D) La tarjeta se puede enviar por correo, sola o con una nota y no debe responderse.

E) Se debe escribir a mano todo mensaje que se desee comunicar, colocando al final el lugar y la fecha. No se coloca firma, sólo semirúbrica luego del nombre impreso.

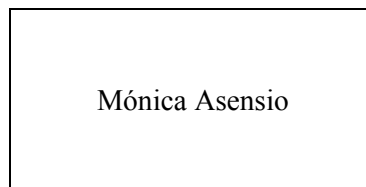
F) En cuanto los sobre deben ser de óptima calidad porque transmiten la imagen de uno mismo. En el ámbito social los datos del destinatario y del remitente deben ir manuscritos, en tanto que el sector oficial y empresario debe ir impreso.

III.1.2.2.2) La tarjeta personal y sus diversos usos:

La tarjeta personal es aquella que sólo lleva impreso el nombre y el apellido (en general con letra cursiva e inglesa) del individuo, pudiendo colocar a mano la dirección y el teléfono para ser entregadas a las personas que se ofrecen en diversos acontecimientos programados.

Estas tarjetas tienen diversos usos:

- ❖ Tarjetas personales para uso social: En el Centro de la tarjeta se imprime sólo el nombre y apellido, y la misma es de tamaño más pequeño que la comercial. No figura dirección, teléfono, título ni profesión. Al entregar la tarjeta socialmente, se cruza el nombre con una línea diagonal de izquierda a derecha y se puede agregar a mano el teléfono y dirección. Se utiliza para presentarse, brindar un obsequio, etc. Puede incluir escudo de familia, en caso de que la misma posea. Ejemplo:



- ❖ Tarjetas personales para uso oficial: Se imprime el escudo nacional o institución a la que pertenece, el nombre del organismo en que actúa y el nombre y cargo de la persona. No es conveniente indicar teléfono y dirección oficial.
- ❖ Tarjetas personales para uso empresarial: Se imprime el logo de la empresa, título, nombre y cargo de la persona. La dirección del ámbito laboral se coloca en el extremo

inferior izquierdo y el teléfono, mail y página Web en el extremo inferior derecho. Los datos particulares no se incluyen con excepción de que coincidan con los del ámbito laboral. Se diferencian dos tipos: 1) Para uso comercial en donde se identifica tanto la persona como la empresa en la que se desempeña, 2) Para uso institucional, donde sólo se identifica la empresa y no a la persona en particular.

Logo de la empresa	
Lic. en Turismo Mónica Asensio Gerente General	
Rivadavia 3425 7600 Mar del Plata	(0223)475-7600 turismo@gmail.com.ar www.turismomdp.com.ar

- ❖ Tarjetas personales para uso profesional: Se imprime el nombre y apellido, el título abreviado y antepuesto al nombre y apellido, la especialidad, la dirección, teléfono, localidad y mail. Ejemplo:

Lic. en Turismo Mónica Asensio	
Av. Luro 2556 7600 Mar del Plata	Tel: (0223)495-0000 licasensio@infovia.com.ar

- ❖ Tarjetas matrimoniales: Se imprime primero el nombre del marido y en segunda línea el de la esposa, con el apellido de soltera y casada. No se agregan direcciones, ni teléfonos, ni títulos, salvo que éstos sean nobiliarios. Ejemplo:

Juan Pérez Antonia Gonzalez de Pérez

III.1.2.3) Esquelas:

Es un medio de comunicación más personal, informal y breve que la nota, por tanto su uso se restringe más al ámbito social. Mide 1,48 por 21 cm. (media hoja oficio) y se la utiliza en forma apaisada o a lo alto indistintamente. El nombre, cargo, membrete, escudo o logo se coloca a la izquierda o en el centro de la parte superior.

Su singularidad es que comienza por la firma, la cuál debe ser aclarada, con especificación de nombre y cargo, se sigue con el texto y se finaliza con el lugar y fecha ubicados en el ángulo inferior derecho.

Se escribe a una interlínea y cuando es punto y a parte se establecen dos interlíneas. Además siempre va dirigida en tercera persona colocando el saludo final separado del texto.

Seguidamente, al pie de página en el sector izquierdo, se colocan los datos de la persona a quien se envía la esquila.

Por último, se puede diferenciar diversos usos de este tipo de comunicación como ser para invita, agradecer o salutación.

Estructura de una esquila:

Logo
Nombre de la organización o persona
Cargo de la persona que envía
Firma
Sello de aclaración (nombre y apellido), saluda a ud y tiene el agrado de invitarlo al acto inaugural del “I Congreso sobre Desarrollo turístico del Mercosur” a realizarse el día miércoles 26 de septiembre de 2007 a las 17:30 horas en el Sheraton Hotel de la ciudad de Mar del Plata.
Mar del Plata, 24 de agosto de 2007
Sr. Intendente del Partido de General Pueyrredon
Arquitecto Daniel Katz
<u>Presente</u>

III.1.2.4) Saludas:

Mide 15 x 21 cm. y su función primordial es remitir unas pocas líneas de carácter protocolar. Aparece el nombre y cargo de la persona que la envía y seguidamente consta la fórmula: Saluda. Este tipo de comunicación finaliza con un saludo de despedida y no se especifica firma alguna.

Se puede imprimir en papel blanco con tinta negra u oscura. Se debe redactar con claridad haciendo figurar los datos necesarios utilizando fórmulas de cortesía acordes a la personalidad a la que va dirigida con un tratamiento adecuado. Además puede solicitarse contestación. En comparación de la carta o nota, el saluda es menos formal (ver modelo de saluda en anexo II páginas 185 y 196).

III.1.2.5) Tarjetón de invitación:

Es uno de los principales documentos del ceremonial escrito. Se confecciona en cartulina preferentemente blanca o de colores pálidos, satinada o mate, y se imprime con un color de tinta que combine con la cartulina. Las medidas clásicas son: 15 a 17cm. de ancho, por 11 a 12 cm. de alto. Si dos personas realizan en forma conjunta la invitación, se coloca en primer término el nombre de la persona de mayor jerarquía y en caso de poseer el mismo rango, se coloca en primer lugar el nombre de la persona al que se debe confirmar la asistencia.

Se implementa como anuncio de un evento, como anuncio e invitación en forma conjunta o unicamente como invitación.

En cuanto al estilo de redacción debe ser sobrio y figurar toda la información necesaria acerca del acto o acontecimiento al que se invita. Se puede pedir contestación dentro de las 48 horas de haberla recibido ya sea por teléfono o correo. Además, es conveniente incluir alguna referencia acerca de la indumentaria que se sugiere vestir para asistir al evento.

Todas las invitaciones se deben enviar con suficiente antelación, pero dicha anticipación depende en gran medida del tipo de acto de que se trate y a que personalidad va dirigida:

- ❖ Para actos oficiales: un mes
- ❖ Para actos privados o acontecimientos programados: entre 15 días y un mes.

Se puede especificar dos tipos de invitaciones:

- ❖ Totalmente impresa: Se escribe unicamente el nombre del invitado puesto que en la tarjeta ya se encuentra consignado de antemano el tipo de evento, motivo, lugar, día y hora. Se la imprime en letra cursiva, estilo inglesa y sin utilizar negrita. Este tipo de invitación adquiere un estilo más formal para acontecimientos importantes.
- ❖ Parcialmente impresa: En esta clase de invitación se debe completar el tipo de recepción, día, hora y nombre del invitado. La dirección se coloca en el ángulo inferior izquierdo. Por otra parte, al tener que completarla sirve para cualquier tipo de ocasión.

La elección de una u otra clase de invitación dependerá del presupuesto, tipo de acto o evento e importancia de la ocasión.

Ejemplo de invitación totalmente impresa:

<p>Logo del congreso</p> <p>La Presidenta del “I Congreso sobre Desarrollo Turístico del Mercosur”, tiene el agrado de invitar al señor Gobernador de la Provincia de Buenos Aires don Felipe Sola, al acto de apertura de dicho congreso, que se celebrará el día miércoles 26 de septiembre de 2007 en el Sheraton Mar del Plata Hotel, como así también al cocktail de bienvenida a ofrecer luego del mismo en las instalaciones del mencionado hotel.</p> <p style="text-align: right;">Mar del Plata, septiembre de 2007</p>

Ejemplo de invitación parcialmente impresa:

<p>Logo del evento</p> <p>La Presidenta del “I Congreso sobre Desarrollo Turístico del Mercosur”, Lic. Mónica Asensio se complace en invitar a</p> <p>a....., que tendrá lugar el día..... a las..... en.....</p> <p>R.S.V.P Teléfonos: 494-7878/7979/8080</p>
--

III.1.3) Contestaciones: Abreviaturas

El francés es el idioma diplomático por excelencia, aunque actualmente el inglés se ha generalizado. Así mismo, también se usa el idioma oficial del país de que se trate. A continuación se especifican las abreviaturas más usuales que se colocan en tarjetas de invitación:

- ❖ R.S.V.P.: “Reponse s’il vous plait” cuyo significado es “contestar por favor”. Es fundamental en un acontecimiento dado, en especial en comidas o cenas formales cuando se debe conocer con anterioridad la cantidad de comensales a ubicar. Junto a esta sigla se coloca un teléfono al que se debe confirmar asistencia.
- ❖ S.R.C.: “Se ruega contestar”. Significa lo mismo que el caso anterior pero especificado en español. Su utilización no es imprescindible al tratarse de un cocktail o recepción, donde no se presentan problemas de colocación de invitados y se sabe previamente que asistirá gran cantidad de personas. También se coloca un teléfono al que se debe llamar para aceptar o declinar la invitación.
- ❖ P.M.: Significa en francés “Pour Mémoire” y en español para confirmar o como recordatorio. En general, las invitaciones se anticipan en forma verbal o telefónicamente. De esta forma, si el invitado acepta concurrir y se ha recibido la confirmación de asistencia, se tacharán las iniciales del R.S.V.P(a mano y con tinta negra) y se escribirá p.m., en español para recordar. Estas siglas siempre se escriben en minúscula.

Con respecto a las siglas que se colocaban antiguamente en las tarjetas de visita eran abreviaturas en francés y se escribían en minúscula y con lápiz. Actualmente no se aplica más, pero es de utilidad conocer su significado:

- ❖ P.R. “pour remercier”: Para agradecer o dar las gracias
- ❖ P.F. “pour fête”: Para felicitar.
- ❖ P.F.C. « pour faire connaissance »: Para conocer a la persona o presentarse
- ❖ P.P.C. “pour prendre congé”: Para despedirse.
- ❖ P.C. “pour condoléances”: Par dar el pésame.
- ❖ P.P. « pour présentation »: Para presentarse así mismo o a otra persona.

Otra forma de poder contestar una invitación es colocar junto a la misma una tarjeta de respuesta con un sobre con la dirección especificada.

III.2) COMIDAS Y REUNIONES:

Las diversas opciones de comidas y reuniones constituyen un motivo de encuentro. La celebración de tales acontecimientos, requiere un máximo grado de organización y planificación como así también implica establecer cierto orden, un método y una forma eficaz de control. Esto permitirá obtener un óptimo desarrollo a los efectos de evitar o solucionar posibles dificultades que se susciten, logrando el pleno éxito y satisfacción de todos los invitados.

El grado de dificultad en cuanto a la coordinación de todos los aspectos a considerar en tales encuentros depende de 4 variables:

- ❖ Importancia del acontecimiento.
- ❖ Grado de formalidad del mismo.
- ❖ Tipo de evento y forma que adquiere, es decir si pertenece al ámbito social, oficial o diplomático.
- ❖ Cantidad de personas, manera de servir y tipo de menú.

Lo cierto es que cualquiera sea el tipo de evento, hay determinadas pautas que se deben respetar para su organización.

III.2.1) Tipos de reuniones:

En el mundo del protocolo y ceremonial existen diversas clases de reuniones y comidas, las que se diferencian según variables como: grado de formalidad, hora a celebrarse, tipo de menú a implementar, tipo de indumentaria sugerida, ámbito en que se desarrolla y perfil de invitado al cuál se dirige.

En general, los términos vino de honor, lunch, aperitivo, cocktail, etc., se utilizan para designar a aquellas reuniones en donde la comida es algo casual, puesto que se ofrece luego de un acto dado, a diferencia de una cena o banquete, el cuál posee un contenido y sustantividad en si mismo.

A continuación se describen las principales características y detalles de cada tipo de evento.

❖ Brunch:

El brunch posee un carácter informal y su nombre se debe a una mezcla de las palabras breakfast y lunch, puesto que se celebra a mitad de mañana entre las 10:00 y 12:00 horas. Su equivalencia en castellano es “tentempié”(a media mañana).

Su característica radica en que permite desayunar y almorzar a la vez y si bien es una reunión que prevalece realizarla por una circunstancia de trabajo, también puede llevarse a cabo en otros ámbitos como ser en salones de un hotel para reuniones, congresos y seminarios, en los que se hace un pequeño descanso. Si se aplica en el ámbito social es para festejar un bautismo, comunión o actos que se realicen a media mañana.

En cuanto a la forma de invitar depende del grado de formalidad: se utiliza tarjeta en caso de que se requiera mayor formalidad, en su defecto se realiza la invitación vía telefónica.

Con respecto a la vestimenta la misma será de carácter informal, por la hora de su celebración.

Debido a que es sólo un descanso en medio de una reunión, su duración no debe ser superior a la media hora.

El menú que se ofrece se basa en platos rápidos semejantes a un desayuno: panes, frutas, tortas, panqueques, sandwiches, te, café, jugos frutales y agua mineral. Se puede incluir algún alimento más contundente debido al horario avanzado de la mañana.

En cuanto a la modalidad de prestación del servicio es autoservicio, por medio de fuentes ubicadas en mesas, disponiendo además de platos, vasos, bebidas, cubiertos y demás utensilios necesarios.

Se puede ofrecer en el mismo lugar donde se celebra el encuentro (en caso de reuniones pequeñas), o si se lleva a cabo en las instalaciones de un hotel (para un congreso, convención, etc.), se tomará el brunch en un salón a parte. A su vez, en caso de tratarse de una empresa donde no se dispone de servicio suficiente, puede contratarse previamente el espacio de una cafetería cercana.

❖ Lunch o aperitivo:

Se asemeja a un aperitivo y se ofrece antes del almuerzo o cena. Para la prestación del servicio se puede optar entre dos modalidades:

- 1) Servirse en mesas donde se colocan las bandejas preparadas para que la persona se sirva individualmente. Se requiere además de una mesa para depositar cubiertos, vajilla y cristalería utilizada por los invitados.
- 2) Contar con un servicio de mozos y camareras, los cuáles circulan la comida y bebida en bandejas.

El menú consta de bocados fríos y aperitivos calientes pero lo fundamental es no ofrecer comida muy contundente que quite el apetito, puesto que luego se procede al almuerzo o cena. Además se requiere que los pequeños bocados que puedan ser servidos con la mano o escarbadietes. Con respecto a las bebidas se sirven con y sin alcohol. Dentro de las primeras se destacan los vinos blanco y tinto, vermouth, jerez, etc., en tanto que en el segundo grupo se incluyen bebidas como refrescos, jugos, gaseosas y agua mineral.

La duración ideal para el aperitivo es de media hora, puesto que antecede a otra comida de mayor prestancia. Además los invitados al estar de a pie es factible que se cansen corriendo el riesgo de quitar el apetito de los participantes si se extiende su duración.

❖ Vernissage:

Este término proviene del francés y significa “barnizado”, haciendo referencia a una reunión similar al cocktail pero de carácter más informal. Es un tipo de encuentro que se relaciona con el arte porque generalmente se lleva a cabo para inauguraciones, muestras, presentaciones de libros, etc.

Se deben enviar invitaciones, puesto que luego serán pedidas en la entrada del salón donde se desarrolla el evento.

Dada la informalidad de este tipo de reunión, la indumentaria posee el mismo carácter.

Con respecto al menú sólo se ofrecen canapés y sandwiches en bandejas, servidas por mozos y camareras, para acompañar a la bebida. La confección del mismo, es similar a lo que se sirve en el Vino de Honor.

❖ Vino de Honor:

El Vino de Honor se ofrece para celebrar una ocasión puntual como ser: presentación de un libro, presentación de un producto, celebración de una conferencia de prensa, inauguraciones de muestras y lanzamiento de campañas.

Su duración es de una hora y se ofrecen bebidas como vino blanco y tinto, champagne y bebidas sin alcohol (jugos, gaseosas, agua mineral). En lo referente a los alimentos se sirven canapés, sandwiches de miga y demás bocados fríos. El servicio es por bandejeo ofrecido por mozos y camareras.

❖ Cocktail:

La palabra cocktail significa combinado y designa a una mezcla de diversos licores. Sin embargo, a través del tiempo se ha empleado para designar a aquellos acontecimientos con un grado variable de formalidad (depende la ocasión), puesto que se puede llevar a cabo para eventos de gran importancia o para aquellos más familiares e íntimos. Es decir se puede definir como una recepción formal que se brinda a una autoridad pública o privada, o también adquirir un matiz informal cuando se reúne a familiares y amigos. La denominación de cocktail sería equivalente a la de aperitivo en el idioma castellano. Se considera un tipo de celebración que puede realizarse por los más variados motivos: presentaciones, inauguraciones, congresos, convenciones, seminarios, festejos personales, etc., pero generalmente se aplica para actos en los que se congrega una gran magnitud de individuos.

A) Ventajas e inconvenientes del cocktail:

Ventajas:

- 1) Permite congregarse mayor cantidad de invitados, debido a que se dispone de mayor espacio, puesto que los mismos permanecen de a pie.
- 2) No se percibe si un invitado no asiste o no concurre al encuentro.
- 3) Con respecto a una cena formal, se evita la necesidad de tener que estudiar las precedencias de los comensales para ubicarlos correctamente.

Desventajas:

- 1) Al ser un tipo de reunión que permita absorber más cantidad de invitados, eso significa tener que considerar un mayor espacio, pudiéndose presentar dificultades para situar a los mismos.
- 2) Debido a la libertad que posee el invitado que asiste a un cocktail, ya que permanece de a pie en situación dinámica, se presenta la dificultad de poder establecer el fin de la reunión, puesto que en ocasiones habrá invitados que no se retirarán hasta la terminación total del evento.

B) Características:

- 1) Se invita mediante tarjeta (enviada con un máximo de 30 días y un mínimo de 15) en caso de que el grado de formalidad sea mayor o por medio de un llamado telefónico, al tratarse de una circunstancia más simple.
- 2) El horario para celebrarse queda establecido entre las 19:00 y 21:00 horas y su duración es de dos a tres horas. Sin embargo, hay ocasiones en que se puede realizar al mediodía entre las 12:00 y 13:30 horas.
- 3) El lugar de celebración es en las instalaciones de un hotel para congresos y convenciones (si la cantidad de invitados lo justifican) o inclusive puede realizarse en un domicilio particular si es de carácter informal y con pocos invitados. También puede organizarse al aire libre si las condiciones climáticas y características del acto lo admiten.
- 4) Respecto a la indumentaria adecuada dependerá de la importancia, formalidad y hora en que se celebra (mediodía o noche).
- 5) Este tipo de reunión se caracteriza por ser un evento donde los invitados permanecen de a pie y circulan libremente por el espacio.
- 6) En cuanto al servicio de comida existen dos opciones: o bien se dispone los alimentos y bebidas en bandejas ofrecidas por mozos y camareras; o se pueden colocar dos mesas principales en el salón para que los invitados se sirvan por sus propios medios, ubicando en una todo lo dulce y salado y en la otra la bebida, cristalería, vajilla y servilletas.
- 7) El menú se basa en bocados (fríos y calientes) que puedan ser presentados en pequeñas porciones y ser tomados con las manos, como por ejemplo canapés, patés, saladitos, fósforos, tarteletas, sandwiches, tabla de fiambres y quesos, entre otros. A su vez, se puede contar con una mesa a ser utilizada para el descarte de copas y otros utensilios.
- 8) Es imprescindible celebrar el cocktail en un sitio con suficiente espacio para permitir la circulación de los invitados. Esto es un detalle primordial a tener en cuenta.
- 9) En cuanto a los detalles a considerar no debe olvidarse colocar ceniceros en el salón y mantenerlos limpios en forma continua.
- 10) En cuanto al confort y ambientación, puede escucharse música instrumental preferentemente, en bajo volumen.
- 11) El invitado posee gran libertad puesto que al comer de pie puede moverse por todo el espacio.

❖ Recepciones:

La recepción es un estilo y clase de recibimiento que presenta las mismas características que el cocktail, con la sola diferencia que su duración es menor ya que usualmente se extiende hasta dos horas. Además, se suele asignar a la recepción un carácter más formal y oficial, ofrecida a una autoridad o personalidad importante.

Los elementos necesarios para la celebración de una recepción son: copas, vasos, fuentes, servilletas, baldes de hielo, una excelente comida en cuanto a la calidad y bebida suficiente para todos los invitados.

El servicio generalmente es atendido por mozos y camareras, no siendo necesario preparar ningún tipo de mesa.

El menú contiene una composición similar a la definida para el cocktail, en tanto que también se ofrecen bebidas con y sin alcohol.

❖ Buffet:

Es una alternativa intermedia entre el cocktail y la cena formal. Tiene una modalidad de autoservicio (self-service) ya que es el propio comensal quien se sirve y a diferencia de otras comidas se toma sentado. Comparte la ventaja junto al cocktail de que el invitado posee gran libertad para moverse, desplazarse de un lado a otro y sentarse donde desee, facilitando las relaciones entre los invitados.

A) Formas de presentación:

Se pueden especificar dos modalidades de prestación del servicio:

- 1) Los participantes se sirven en forma individual o por mozos y camareras.
- 2) Los invitados se sientan en mesas y ellos mismos se deben levantar para servir los alimentos de una mesa principal.

La primera alternativa es la más sencilla para su planificación, organización y coordinación y demanda menos espacio, en tanto que la última tiene un carácter más formal e implica una mayor complejidad en su organización.

B) Características:

- 1) La hora de celebrarse es entre las 20:00 y 22:00 horas.
- 2) La variedad de alimentos que se ofrecen supera a los brindados en un cocktail, con opciones de platos calientes, fríos y mixtos. Habrá fuentes con diversos platos, entradas y guarniciones junto a una amplia variedad de postres. En las mesas se ordenan los alimentos de acuerdo a su consumo: entrada, plato principal, acompañamientos y postres. Los mismos deben ser sencillos de comer y de servir. Como característica principal, se puede indicar que se permite servir varios alimentos en un mismo plato.

3) Se cuenta por lo menos con dos mesas de apoyo: una colocada al principio del itinerario, en donde se toma el plato, cubiertos y servilletas; y la otra al final del camino donde se ubican la bebida, hielo y cristalería. Sin embargo en algunos hoteles y restaurantes, se cuenta con un bloque central en donde se dispone todo para el servicio, circulando alrededor del mismo. A su vez, se establecen dos tamaños de platos: uno más grande para el plato principal y otro más pequeño para servir el postre. Como regla de oro nunca se debe llenar en demasía los platos, es preferible levantarse y volver a servirse.

4) Las bebidas son servidas por los mozos, las fuentes deben ser cambiadas antes que queden completamente vacías y no pueden permanecer sobre la mesa más de 2 o 3 horas ya

que se puede alterar su decoración, además los platos que requieren calor se deben colocar sobre calentadores.

5) El personal de servicio debe ser calificado y profesional. Se estima a razón de un mozo cada 10 comensales.

C) Movimiento de invitados:

La dinámica de los invitados para servirse se limita a los movimientos de los mismos desde y hacia las mesas del servicio. Se puede presentar una única mesa de tamaño grande situada sobre una pared del salón o en el centro del mismo o distribuir los alimentos en varias mesas de menor tamaño. A tal fin la circulación de los comensales se limita a las siguientes normas:

1) Si la mesa se sitúa contra la pared, el servicio se comienza por la izquierda y el invitado se debe desplazar hacia la derecha.

2) Si la mesa se localiza en el centro del salón y hay espacio a su alrededor, se inicia el itinerario por la derecha para luego circular en el sentido de las agujas del reloj.

D) Mesas a utilizar en un buffet:

Las mesas a utilizar pueden ser redondas, cuadradas o rectangulares pero las más funcionales son las que poseen forma de herradura.

El lado principal de dicha mesa debe ser largo y ancho, en tanto que los laterales se usan de apoyo y extensión. El ancho dependerá de las fuentes a usar, centros florales y candelabros como elementos decorativos principales.

Si se localiza la mesa contra la pared se debe dejar suficiente espacio para la movilidad del personal de servicio. La mesa se aconseja ubicarla a la entrada del salón y se debe colocar un mantel lo suficientemente largo para tapar la parte delantera de la misma.

En caso de usarse este formato de mesa, los platos, cubiertos, pan y servilletas se ubican en una de las extensiones.

Por otra parte, no se debe colocar sobre una misma mesa los platos salados y los postres, y con respecto a aquellas bebidas que se consumen frías no deben exponerse en la mesa.

Si los invitados se sientan en mesas particulares y se levantan a servir, las mismas deben poseer un arreglo decorativo, saleros y pimenteros, servilletas, cubiertos, vajilla y cristalería adecuada.

❖ Almuerzos:

Cuando se habla de almuerzos se puede hacer referencia a un encuentro de gran formalidad (por ejemplo una boda) o a una sencilla reunión entre amigos. El sitio elegido puede ser un restaurant, una casa o incluso al aire libre en un jardín o terraza.

Es una de las principales comidas del día y se realiza entre las 13:00 y 15:00 horas, con una duración de una hora aproximadamente.

Si es una ocasión formal se puede enviar tarjeta, en donde se establece un horario el cuál se debe respetar para servir la comida puesto que puede suceder que gran cantidad de invitados deban continuar con sus funciones y tareas diarias.

La decoración de la mesa puede ser más sobria en comparación con una cena, utilizándose una vajilla y cristalería más informal. Si se produce el retraso de un invitado es conveniente comenzar el servicio sin su presencia.

Con respecto a las características del menú, el mismo debe ser liviano y equilibrado, a base de verduras, carnes magras, pastas con salsas suaves, buscando en todo momento platos que no impliquen una excesiva elaboración y que sean fáciles de comer. Es decir, debe prevalecer la sencillez y calidad. Generalmente consta de una entrada consistente, un plato principal a base de pescado o pollo y un postre que puede ser una fruta o tarta, pastel, mousse, dulces varios y helados.

En lo referente a la bebida, es necesario ser moderado con al ingesta de aquellas que tienen alcohol. Además de vino debe haber agua mineral, jugos y gaseosas.

❖ Cenas:

Antes de describir las principales características de este tipo de evento se debe aclarar que en general se denomina comida a la reunión celebrada entre las 21:00 y 22:00 horas, en tanto que la palabra cena designa a aquel encuentro realizado entre las 24:00 y 2:00 horas. A tal fin y a los efectos de simplificar la exposición del tema, en el presente trabajo, se refiere a ambas de manera indistinta para exponer sus rasgos más importantes.

Al hablar de cenas se puede pensar tanto en un encuentro en casa de amigos o restaurant, como reuniones que implican una mayor formalidad como es el caso de cenas en acontecimientos programados como ser congresos, convenciones, conferencias, etc., a las que asiste gran cantidad de comensales.

La duración de una cena formal se extiende de 2 horas en adelante, en especial si luego se ofrece algún tipo de espectáculo o show complementario.

El menú debe ser equilibrado, y los alimentos pueden variar entre los pescados blancos, carnes suaves, pollo, papas, ensaladas o platos de mayor elaboración. La elección del menú depende en gran medida del grado de formalidad que la cena posea y fundamentalmente la época del año en que se celebra, sitio donde se lleva a cabo, cantidad de invitados, hora a realizarse, entre otros aspectos. Este punto es importante ya que por ejemplo si es una cena durante el verano se debe seleccionar un menú con alimentos ligeros y frescos, en tanto si se celebra en invierno deben ser platos más consistentes y fuertes.

Por otra parte, las cantidades a servir no deben ser excesivas ya que siempre es preferible ofrecer la repetición del plato, controlando en todo momento la temperatura a la que se sirven los mismos.

Generalmente antes de la cena se brinda un aperitivo o cocktail, el cual debe ser moderado para no quitar el apetito a los comensales.

Tipos de servicio para almuerzos y cenas:

La autora Bugallo Mirta Cristina, en su libro “Ceremonial, protocolo, cortesía y buenos modales”, distingue los siguientes tipos de servicios:

- 1) Francés: Es aquel en donde el personal circula con bandejas para que cada individuo se sirva por sus medios. Se aplica en muchas ocasiones, en especial si es un encuentro de carácter formal.
- 2) Ruso: La comida es servida a cada invitado en bandejas por mozos y camareras. Se implementa en eventos menos formales que en caso anterior.
- 3) Inglés: Es común en el ámbito familiar. La dueña de casa despacha los platos o se pasan fuentes para que cada comensal se sirva el mismo.
- 4) Americano: El menú viene emplatado desde la cocina, en forma individual y el personal de comedor sólo los distribuye a los comensales.

III.2.2) Reuniones de carácter empresarial:

Si bien algunos de los tipos de reuniones descritos anteriormente son aplicados al ámbito laboral (brunch, cocktail, cenas, etc.), en este apartado se explica y hace referencia a aquellos eventos relacionados específicamente con reuniones realizadas por motivos de trabajo como ser: desayunos de trabajo, coffee break, almuerzo de trabajo y meriendas.

La elección del tipo de reunión a implementar para agasajar dependerá de: el objetivo o finalidad que se persigue, el presupuesto y medios económicos que se dispone, los recursos humanos y técnicos que se posee, y tiempo disponible.

❖ Desayuno de trabajo:

Es una reunión que posee un carácter informal y que se lleva a cabo entre personas de una misma empresa o entre individuos pertenecientes a otras compañías o firmas. Se ha extendido al ámbito profesional, político, ejecutivo, etc.

Son encuentros que tienen establecido un motivo de realización, por ejemplo: informar acerca de un nuevo producto, diseñar planes o estrategias de marketing, solucionar algún tipo de conflicto, organizar campañas de promoción, realizar entrevistas, etc.

Suele celebrarse de 7:00 a 8:00 o de 8:00 a 9:00 horas con una duración de 60 minutos, siendo la cantidad de miembros por lo general reducida. Se puede desarrollar en la oficina de quien haya solicitado la reunión, en la sala de la empresa, en una confitería o restaurant que sirva desayunos, en un hotel si la importancia del encuentro lo amerita, en una institución o residencia, etc. El motivo que congrega a desayunar en grupo, comienza a ser tratado luego de que se sirve la primera taza de café.

Con respecto a los alimentos se ofrecen manteca, mermelada, tostadas y dulces como biscochos o bollos diversos. Las infusiones consisten en bebidas calientes como café, té y chocolate y bebidas frías como jugos, leche y agua. Dependiendo de las costumbres del grupo que participa del desayuno se pueden incluir alimentos más consistentes como panceta, huevos, queso, fiambres, etc.

❖ Coffee break:

El coffee break presenta características similares a un brunch. Generalmente se realiza para producir un corte y descanso en cierto tipo de acontecimientos programados en especial en congresos, en donde se programan actividades y sesiones a lo largo de la jornada de trabajo y es necesario por tanto disponer un tiempo para luego continuar con las tareas programadas. Así mismo, esta clase de reunión tiene una amplia aplicación en el ámbito laboral para establecer un alto en las tareas de la empresa. En esta ocasión tiene lugar en el propio despacho.

Se puede servir a media mañana o media tarde y se ofrece café con masas secas y petit fours. Con respecto a la duración de este tipo de encuentro es conveniente que no supere la media hora.

❖ Almuerzos de trabajo:

Son reuniones de equipo con personal jerárquico, profesionales, directivos y ejecutivos para tratar y discutir temas profesionales, laborales o empresariales.

La característica de este tipo de encuentro radica en que el almuerzo se desarrolla en forma rápida e incluye alimentos de consistencia liviana para luego poder continuar trabajando. Así mismo, se celebra entre personas y miembros pertenecientes a una misma

empresa u organización. El sitio seleccionado para el desarrollo del almuerzo puede ser el comedor del directorio de una empresa, el propio despacho, una institución o un restaurant cercano con óptima ambientación, confort, calidad de servicio y tranquilidad.

Su duración no debe ser superior a una hora y el horario más adecuado para su desarrollo es de 12:00 a 13.00 o de 13:00 a 14:00 horas.

El intercambio de ideas, que se constituye en el motivo y esencia del encuentro, se produce luego de haber solicitado el menú al mozo. El objetivo de este encuentro empresarial es poder solucionar conflictos o problemas relacionados con el trabajo a desempeñar.

Si dentro del grupo, hay individuos que pertenecen a otras firmas, se dedican 10 minutos para conversar sobre temáticas generales y aspectos comunes.

❖ Meriendas de trabajo:

Se ofrecen a los efectos de organizar reuniones y debatir temas de actualidad. Se brinda entre las 17:00 y 19:00 horas y se sirve té, café, chocolate y en cuanto a la repostería mini dulces (pequeños bocados dulces), es decir se sugieren cosas pequeñas o cortadas para que puedan ser fácilmente ingeridas y tomadas con la mano.

El sitio adecuado para llevar a cabo una merienda es en el propio despacho de quien la organiza (anfitrión) o en una confitería cercana cuyo servicio estará a cargo del lugar en cuestión. La duración es sobre los 60 minutos.

III.2.3) Pautas generales de organización:

Para una óptima planificación, desarrollo y éxito de las comidas y reuniones anteriormente explicadas, se pueden especificar las siguientes pautas básicas de organización, pese a que las mismas varían dependiendo del grado de formalidad, tipo de menú, cantidad de invitados y objeto del encuentro:

- ❖ En primer término se debe establecer la fecha y lugar de celebración, lo que depende del tipo e importancia del acontecimiento.
- ❖ Se debe seleccionar cuidadosamente el tipo de menú a ofrecer, en base a la clase de reunión que se trate (no es lo mismo el menú a implementar en un cocktail que en una cena formal) y en especial el horario en que se lleve a cabo.
- ❖ En caso de ser un evento en donde no se contrate un servicio a una empresa especializada, se debe asegurar con antelación la disposición de vajilla, cristalería, mantelería, elementos decorativos y proceder a su compra en caso de faltar. Esto es aplicable generalmente para eventos sociales que se realicen en una casa particular. En caso de necesitar personal de servicio, es necesario contratarlos con suficiente antelación.
- ❖ Es fundamental confeccionar la lista de invitados, a los efectos de contar con un guía acerca de la cantidad de personas que asisten al encuentro.
- ❖ Si el acontecimiento posee un carácter formal, se confeccionan y remiten las invitaciones, cuya antelación varía dependiendo del tipo e importancia del evento y ámbito al cual pertenece (oficial, privado o empresarial).
- ❖ Es importante determinar previamente quien o quienes son los encargados del recibimiento de los invitados o autoridades relevantes.
- ❖ Si se trata de una cena formal donde se programe la asistencia de importantes personalidades, se debe estudiar cuidadosamente su ubicación en las mesas. Este es el aspecto protocolario que reviste mayor importancia, por lo que debe estar resuelta de antemano.

- ❖ En caso de pronunciarse algún discurso en el brindis, se debe planificar y coordinar el orden de intervención de los oradores.
- ❖ Por último, es imprescindible establecer una línea de despedida para los invitados, en caso de que las circunstancias lo exijan por la jerarquía de los participantes y relevancia del evento.

III.3) LA MESA: LUGAR DE REUNIÓN

La mesa es considerada como un lugar de encuentro y reunión, es decir es un ámbito privilegiado para la interacción de las personas, en tanto que en el sector laboral también es una posibilidad excelente para establecer un buen negocio. El compartir la mesa es una señal de convivencia y amistad, por tanto al organizar una comida será fundamental considerar desde la elección del tipo de mesa a utilizar, pasando por la colocación de los invitados, hasta las pautas que rigen el servicio a compartir. De estos temas se hablará en las páginas siguientes.

III.3.1) Presidencias:

III.3.1.1) Concepto:

Según Rosario Jijena Sánchez es el lugar de máximo honor que una persona ocupa en un evento dado, de acuerdo a su jerarquía. La presidencia se asigna por el cargo, sexo o edad del individuo.

Generalmente, las presidencias en una comida o reunión, se encuentran situadas enfrentadas entre sí, siendo los sitios donde se ubican los anfitriones del evento en cuestión.

De esta forma se distingue una primera presidencia correspondiente al anfitrión o dueño de casa y una segunda presidencia, que se le asigna a la anfitriona o dueña de la casa.

III.3.1.2) Clasificación de las presidencias:

Se establece dos tipos de presidencias:

A) Presidencia unipersonal o única:

Este tipo de presidencia requiere utilizar una mesa alargada rectangular, de manera que sólo sea ocupada por el lado externo de su banda, por tanto nadie se sentará en la cara opuesta interior. La colocación del resto de los invitados, se establece a partir de la presidencia, intercalando a derecha e izquierda de la misma, los invitados según su orden de precedencia definido previamente. Es decir, la mesa presidencial ha de ser impar a los efectos de poder establecer una presidencia.

B) Presidencia bipersonal o doble:

Se puede optar por definir una doble presidencia cuando sucedan algunas de las siguientes situaciones:

- ❖ Acuden a un acontecimiento programado dos personalidades o autoridades de igual rango y jerarquía.
- ❖ Cuando se invita a una autoridad y su jerarquía es mayor a la que posee el anfitrión o invitante o a su vez cuando viene acompañado de su señora.
- ❖ Cuando los anfitriones presiden como matrimonio.

De este modo, se establece una primera y una segunda presidencia representada por el anfitrión y anfitriona correspondiente.

En caso de ser un acto, la mesa presidencial ha de ser par para que las personalidades que conforman la presidencia constituyan una unidad

III.3.1.3) Formas de colocación de las presidencias:

El autor José Antonio de Urbina diferencia dos sistemas de colocación para presidencia bipersonal (doble presidencia):

A) Sistema francés o continental: Se caracteriza porque sitúa a las presidencias en el centro de la mesa. El anfitrión se coloca mirando hacia la ventana del comedor, en tanto que la anfitriona se ubica enfrente del mismo, de espaldas a las ventanas. En los extremos de la mesa no se colocan invitados. Sin embargo, cuando el comedor tiene las ventanas en un extremo o se esta en una sala interior, el punto de referencia es la entrada del servicio que se localiza enfrente de la anfitriona.

Este sistema presenta la ventaja de que favorece la conversación, puesto que las presidencias estan enfrentadas y se permite conformar un grupo con las personalidades de mayor categoría. De esta manera, se facilita la posibilidad de establecer un polo de conversación en el centro de la mesa.

En cambio, presenta la desventaja de que dificulta la conversación en las puntas, haciendo que los invitados de menor jerarquía localizados en los extremos, se encuentren aislados de la conversación. Esto permite resaltar la importancia de las personas, lo que se constituye en otra desventaja.

B) Sistema inglés o anglosajón: Las presidencias se colocan en las puntas de las mesas, en donde el anfitrión (primera presidencia) mira hacia la entrada de invitados, en tanto que la anfitriona se coloca del lado opuesto. La definición esta establecida por la puerta de entrada de los invitados ya que el anfitrión no puede nunca darle la espalda. Si se trata de un comedor con ventanas en un extremo o si ellas por ser de interior, el punto de referencia antes especificado no se modifica.

Este sistema favorece la conversación ya que la misma es más uniforme y masiva, estableciéndose dos polos de conversación en las puntas. Así, los comensales de menor rango, se incorporan a la conversación de los anfitriones. Esta ventaja, a su vez fomenta otra que es la de disimular las jerarquías, puesto que los comensales de menor rango se rodean con los de mayor categoría, conformando un todo.

Dentro de los inconvenientes, se presenta el hecho de que las presidencias se sitúan en forma alejada con lo cuál los invitados más importantes quedan divididos en 2 grupos, separados por la presencia de los invitados de menor jerarquía ubicados en el centro de la mesa. Así, se dificulta y quiebra la conversación importante.

III.3.1.4) Cesión de presidencias:

A) Cesión de la primera presidencia: Anfitrión

El anfitrión puede ceder su presidencia en tres supuestos diversos:

- ❖ Se trata de una comida con señoras y el anfitrión cede la primera presidencia porque el número y sexo de los comensales asi lo exigen, debiendo aplicar una doble presidencia femenina. De este modo, la anfitriona ocupa la primera presidencia, que ha dejado su marido, en tanto que la segunda es ocupada por la primera dama invitada.

- ❖ En caso de darse una ocasión muy particular en una comida con señoras como puede ser un acontecimiento donde asista una alta autoridad política y su esposa. El anfitrión cede la primera presidencia y pasa a ocupar la segunda. La anfitriona por su parte, se sienta a la derecha de la autoridad política y no a su izquierda porque su marido ha sido quien ha cedido la presidencia y no ella específicamente. La señora de la autoridad política se ubica a la derecha del anfitrión.
- ❖ En comidas con hombres solos cuando el invitado de honor tiene una jerarquía muy elevada, entonces el anfitrión cede su presidencia y se ubica en la segunda.

B) Cesión de la segunda presidencia: Anfitriona

En determinados supuestos como ser la presencia de una importante personalidad, la dueña de casa puede ceder su segunda presidencia. En tal caso la anfitriona se localiza a su izquierda porque de ese modo, aunque ceda la presidencia, sigue siendo la dueña de casa; a su vez, así tiene a su derecha a la autoridad relevante (siendo la derecha el puesto de honor) y finalmente porque de situarse a su derecha perdería su carácter de anfitriona.

Sin embargo existen dos excepciones, frente a las cuáles la anfitriona se ubica a la derecha de la autoridad: 1) Cuando asiste el Presidente de La Nación, puesto que al ser la máxima autoridad política del país siempre preside en al primera presidencia y la anfitriona se ubica a su derecha, 2) Para que un matrimonio se siente junto y evitar tener que descender a su marido un grado.

III.3.2) Formas y clases de mesas:

III.3.2.1) Formas de mesas:

- ❖ Rectangular: En comidas es la que más se usa debido a que permite establecer una clara definición de las presidencias.
- ❖ Ovalada: Es similar a la anterior pero en las puntas termina en forma semicircular.
- ❖ Redonda: Se usa para reuniones con gran cantidad de invitados y se constituye en una buena alternativa para colocar a mujeres u hombres solos. Facilita la conversación entre los comensales.
- ❖ Cuadrada: Se la emplea sólo para encuentros muy personales e íntimos(a lo sumo 8 personas), por tanto para acontecimientos programados de gran asistencia generalmente no se la utiliza.

III.3.2.2) Clases de mesas:

- ❖ Mesa imperial(rectangular):

Esta clase de mesa permite una fácil colocación de los invitados, y una definición de las dos presidencias clásicas (anfitrión y anfitriona) localizadas una enfrente de la otra. Como desventaja presenta sus grandes dimensiones, por lo que se requiere un espacio de gran tamaño para su uso.

Se la emplea para homenajear a una persona especial, compartiendo la presidencia con el anfitrión.

Es característica de banquetes de gran jerarquía y admite colocar entre 20 y 60 comensales.

- ❖ Mesa en herradura:

Permite una fácil colocación de comensales y una clara ubicación de la presidencia. Para comidas mixtas, los anfitriones se ubican uno al lado del otro, sentándose la mujer a la derecha del hombre, no colocándose nadie enfrente de ellos.

También se podrán localizar uno enfrente del otro, pero esto presenta el problema de que uno de ellos necesariamente dará la espalda a los invitados. Es una buena opción cuando el número de comensales es amplio y no se dispone de un espacio de grandes dimensiones.

❖ Mesa en forma de “U”:

Permite colocar como máximo 50 comensales. La presidencia se ubica en el centro del tablero horizontal. Aunque en la actualidad esta clase de mesa se emplea en gran medida, su uso no se recomienda porque se considera antiestética y además porque en caso de que los anfitriones se sienten en la banda interna de la misma darían la espalda a los invitados ubicados en los brazos de la mesa. De este modo, es requisito para su empleo, que tanto los anfitriones como las personalidades que conforman la presidencia junto a ellos se coloquen en su banda externa.

❖ Mesa en forma de “T”:

Es poco usual, siendo para una cantidad menor de comensales que el caso anterior. El lado de mayor jerarquía es el de la derecha de la anfitriona o anfitrión.

❖ Mesa peine

Son aquellas que poseen varios dientes o extensiones. Por ejemplo, si se posee una mesa peine de tres dientes, la extensión más importante es la del centro y dentro de esta el lado de mayor jerarquía es aquel que se ubica a la derecha del anfitrión. Le sigue en importancia el lado izquierdo del mismo diente. Luego se pasa al lado derecho (derecha del anfitrión) de la extensión derecha y luego al lado izquierdo de la extensión izquierda, se continúa por el lado izquierdo de la extensión derecha y por último se pasa al lado interno de la extensión izquierda, y así sucesivamente hasta completar todos los lugares.

Admite una capacidad para 80 o 90 personas (dependiendo de la cantidad de extensiones o dientes que posea).

❖ Mesas múltiples:

Las mesas múltiples son de gran utilidad para comidas muy formales con gran asistencia de gran cantidad de comensales. Presenta la ventaja de aprovechar en forma óptima el espacio disponible, siendo apta para diversos objetivos, además de contribuir con la estética del entorno. Se emplea en congresos, convenciones y banquetes de gran formalidad.

Su estructura viene determinada por una idea de conjunto compuesta por una mesa presidencial, en donde se ubica a los anfitriones e invitados de mayor jerarquía. Dicha mesa será de forma rectangular si se localiza en un lado de la sala, en tanto que será redonda si se ubica en el centro de la misma. A esto se le suma las mesas rectangulares o redondas para el resto de los invitados, emplazadas enfrente de la mesa presidencial cuando ésta es rectangular, en tanto que si es redonda, las destinadas a los invitados también serán de igual forma y se ubican a su alrededor. Es decir se presentan tres posibilidades:

- A) Mesas múltiples rectangulares con presidencia rectangular.
- B) Mesas múltiples redondas con presidencia rectangular.
- C) Mesas múltiples redondas con presidencia de igual forma.

En el anexo I páginas 172 y 173, se muestran las diversas formas de mesa especificadas anteriormente.

III.3.3) Colocación de invitados:

III.3.3.1) Pautas generales de ubicación: Reglas de oro de la comida y el Lugar de Honor

La ubicación de los invitados en un acontecimiento dado es primordial; esto es así hasta tal punto que la presencia de errores en esta tarea puede condicionar el éxito del evento. Por tanto, se debe realizar un estudio previo con sumo detalle, en especial al tratarse de una comida de carácter oficial por la rigurosidad de las reglas establecidas. Sin embargo, sea la reunión oficial, empresarial o un evento social, todos los participantes se ubicarán de acuerdo con su rango. Para esto se puede realizar una lista con todas las personas intervinientes, colocando de un lado a las señoras y del otro a los caballeros, asignándoles un número en cada caso según su orden de precedencias. Especificados los invitados, se determina su colocación, respetando en lo posible las siguientes reglas de oro de la comida:

1) El lugar de honor en una comida sólo para damas o sólo para caballeros será la derecha de la anfitriona o anfitrión, en tanto que para una comida mixta el lugar de honor está localizado a la derecha de la dueña de casa. El lugar de honor siempre se establece enfrente de la puerta de entrada del salón, pero si ésta es lateral se localiza mirando hacia las ventanas exteriores.

2) Si las presidencias se ubican en el centro de la mesa (a la francesa), los invitados a colocar por cada banda debe ser número impar a los efectos de marcar un punto central que permita las presidencias.

3) Se debe considerar el principio de la prioridad de la derecha, es decir, la derecha siempre representa el lugar de honor.

4) En caso de asignar a una persona el carácter de invitado de honor, éste siempre se debe colocar en el puesto de honor.

5) En cenas con señoras se aconseja lograr la igualdad en el número de invitados de ambos sexos, aunque en la práctica y sobretodo en reuniones de gran cantidad de personas es sumamente difícil que dicha regla se cumpla.

6) En comidas con señoras es aconsejable aplicar la regla de la alternancia de sexos, es decir intercalar a los hombres y mujeres. Si se trata de una comida laboral u oficial, las mujeres ocuparán el lugar en la mesa según la precedencia de su cargo.

7) No es aconsejable sentar dos señoras juntas, tampoco una mujer en la punta de la mesa, puesto que los extremos deben ser ocupados por caballeros.

8) Los matrimonios no deben sentarse juntos, tampoco enfrentados. La posición correcta es en diagonal. Sin embargo, en caso de no poder colocar a un matrimonio de manera correcta, el marido debe descender un puesto y nunca su señora, es decir la misma permanece en su lugar. Sin embargo, esto es posible si el nuevo puesto que el marido pasa a ocupar es de su mismo rango, de lo contrario sería imposible de implementarlo.

9) Las presidencias de mesa se dividen entre los anfitriones e invitados de mayor importancia.

10) En caso de que el anfitrión sea soltero o se encuentre sin su mujer, enfrente de él se podrá ubicar el invitado de más alta jerarquía o la mujer del mismo.

11) En reuniones para hombres o mujeres solas, tanto la anfitriona como el anfitrión podrán presidir solos.

12) Si un comensal posee una jerarquía oficial, al ser invitado a una reunión social o privada no debe emitir queja por la ubicación asignada.

13) Cuando se invita a un jefe de estado, alteza real o nuncio, les pertenece la presidencia de mesa.

14) Cuando dos jefes de estado presidan la mesa se podrán colocar uno enfrente del otro o uno al lado del otro (la persona invitada a la derecha del invitante).

15) Cuando una persona desempeña dos cargos de diferente categoría, la precedencia queda establecida por el cargo más alto.

Algunas sugerencias para la colocación de invitados:

- ❖ Si asisten a la comida invitados extranjeros, es necesario intercalarlos con los nativos, es decir no se deben ubicar a dos personalidades extranjeras juntas.
- ❖ En caso de poseer igual jerarquía entre un invitado extranjero y uno nacional, se concede preferencia al primero.
- ❖ No debe colocarse juntas a dos personalidades que hablen distintos idiomas.
- ❖ Cuando en una comida falla un invitado, se debe deslizar toda la banda donde estaría sentado el comensal hacia el centro de la mesa.
- ❖ Los elementos de señalización para ubicar a los invitados en sus lugares, pueden obviarse al ser una comida íntima, con pocos invitados y de carácter informal.
- ❖ Es imprescindible aplicar el sentido común para la colocación de los comensales, en el aspecto de evitar sentar juntas personas que por ejemplo no posean buena relación.
- ❖ Es fundamental cuando, por una determinada razón no puede respetarse la precedencia de una personalidad, explicárselo antes de que la misma se siente en su lugar.

III.3.3.2) Reglas de cortesía en una reunión social:

Para toda reunión de carácter social, que se celebre en una casa y dentro de un círculo más íntimo se debe respetar las siguientes reglas protocolarias para ubicar a los invitados:

- ❖ La presidencia se asigna a los anfitriones, sin embargo el dueño de casa puede ceder la presidencia si desea homenajear a un invitado. Así, se colocará en la última posición entre los hombres presentes, o a la derecha de la primera invitada.
- ❖ Las señoras son ubicadas siguiendo el orden de precedencia de los maridos, pero no sucede lo mismo a la inversa, es decir el marido no asume el rango de su esposa.
- ❖ Con respecto a las señoras viudas, las mismas conservan la jerarquía que poseían sus esposos.
- ❖ Las damas casadas entran antes que las solteras y divorciadas, a excepción que éstas últimas se encuentren en una situación superior que las primeras.
- ❖ En caso de una mujer sola, la misma se coloca en la mesa en base a su edad, situación personal o algún tipo de distinción de honores.
- ❖ Las mujeres jóvenes son las últimas en pasar, a excepción de que posean una situación personal especial.
- ❖ En caso de tratarse de autoridades del clero, las mismas tienen una precedencia específica.
- ❖ Si la persona es extranjera o visita por primera vez una casa, se le asigna una precedencia particular.
- ❖ Si un individuo posee una distinción honorífica, la precedencia se da en base al grado en que recibieron dicha distinción y ante la misma distinción se da prioridad a la que es más antigua.
- ❖ Los títulos nobiliarios poseen una precedencia particular y ante igual importancia, la antigüedad del mismo determina la precedencia.

- ❖ Hay determinadas circunstancias en que los integrantes de una familia pueden tener una situación particular en ciertas regiones.

III.3.3.3) Sistemas de colocación:

Al igual que para la colocación de las presidencias en una mesa existen dos métodos (francés e inglés); para la ubicación de los comensales se pueden establecer también dos sistemas:

A) Sistema reloj: Se aplica para comidas a realizarse sólo con mujeres. También es válido para cenas con caballeros pero únicamente cuando la primera presidencia posee una jerarquía muy superior con respecto a la segunda. Este sistema sigue el movimiento de las agujas del reloj, situando a los invitados alrededor de los anfitriones como se indica a continuación: el primer comensal a la derecha de la primera presidencia, el que le sigue en jerarquía a su izquierda, luego se continúa a la derecha de la segunda presidencia y finalmente a su izquierda, y así sucesivamente hasta localizar a todos los participantes.

B) Sistema de las equis o cartesiano: Este sistema se aplica para comidas sólo de damas o sólo de caballeros y se basa en colocar a los invitados formando una equis: derecha de la primera presidencia, derecha de la segunda, izquierda de la primera presidencia, izquierda de la segunda y así sucesivamente hasta la ubicación completa de comensales.

III.3.3.4) Orientación de los comensales hacia su sitio:

Para contribuir a la buena organización y éxito del evento, la señalización a utilizar en la llegada de los comensales y proceso de orientación hacia su lugar correcto en la mesa es un punto fundamental que se debe coordinar con antelación. A los efectos de brindar una buena imagen del acontecimiento y facilitar la correspondiente ubicación de cada invitado se debe llevar a cabo una tarea de información acerca de cuál es el sitio reservado para cada comensal. Para tal fin, se pueden utilizar diversos elementos orientadores:

A) Meseros: Consisten en planos de las respectivas mesas con tarjetas rectangulares en donde figura el nombre y cargo de los invitados, especificando el lugar que ocuparán en la mesa. Con respecto a la ubicación del mesero se debe colocar en un lugar visible por todos los invitados, siendo el antecomedor una posible opción. También puede localizarse en un salón adyacente junto a la entrada del comedor.

B) Tarjeta plano individual: Se trata de una tarjeta en forma de díptico, donde en su cara externa figura el logo, membrete o escudo de quien organiza el banquete, escribiendo debajo el nombre, cargo y tratamiento del invitado. En su interior, se imprime el diseño de la mesa, marcando con una X el sitio a ocupar por la persona. Si es una comida con mesa presidencial y mesas múltiples se puede colocar o bien la impresión de la mesa presidencial con la X marcando el lugar o sólo el dibujo de la mesa numerada que se le asigna al invitado, no siendo necesario identificar el lugar correcto mediante la X, pues al llegar a la mesa el invitado verá la tarjeta de plato con su nombre.

Este tarjetón se entrega a la llegada del comensal o pueden ubicarse sobre una mesa por orden alfabético de apellidos, cargos, grupos participantes, etc.

C) Paneles: Se ubican paneles en lugares con el listado de todos los comensales por orden alfabético y al lado se especifica su número de mesa. Este panel se puede complementar con otro localizado a su derecha que muestre la distribución de las mesas en el salón. Sin embargo, una desventaja de colocar este segundo panel es que el resto de los invitados pueden ver la situación de los demás y la suya personal, en relación con la mesa presidencial.

D) Azafatas: Se colocan azafatas o personal de relaciones públicas a la entrada del salón para indicar a cada comensal su mesa y lugar.

E) Tarjetas personales de plato: Constituyen el punto final dentro de este proceso de orientación de los comensales hacia su sitio correcto. Se sitúan en el sector delantero hacia la derecha del plato e indica el tratamiento, cargo y nombre del comensal. Puede o no tener logo o escudo. Dichas tarjetas nunca se deben colocar delante del plato de quien preside el evento.

En el anexo I páginas 173 y 174, se muestran los diferentes elementos descriptos para la orientación de los comensales.

III.3.4) El servicio de mesa:

El servicio de mesa en un banquete dado, ya sea almuerzo, cena, cocktail, aperitivo, es un factor, que junto a la buena organización y colocación de invitados marca el óptimo resultado o fracaso de este acto social. Es así, que se deben prever todos los detalles, los que serán mayores o menores dependiendo de la naturaleza del evento. A continuación se exponen los principales aspectos que conforman el servicio a brindar.

III.3.4.1) El menú:

Según la Real Academia Española el menú es un conjunto de platos que constituyen una comida. Es la carta del día donde se relacionan las comidas, postres y bebidas.

A partir de esta definición se pueden inferir dos significados de la palabra:

1) Sentido restringido: Es el detalle de alimentos y bebidas que se consumen en una comida.

2) Sentido amplio: Es el detalle de los alimentos y bebidas que se ofrecen en un restaurant.

De estos dos significados, y debido a los temas tratados en la presente monografía sólo interesa la primera definición.

III.3.4.2) La minuta:

La minuta es una cartulina o papel donde figura el menú con la descripción de la comida a brindar, vinos, logo o escudo institucional, fecha del evento y nombre de la entidad organizadora. Se diferencian dos clases de minuta:

A) Rigurosa o nominada: Se trata de una cartulina vertical en forma de rectángulo donde se describe la comida y bebidas que componen el menú del banquete. Esta, a su vez puede ser que sólo especifique la comida, vinos, escudo o logo en su sector superior y lugar y fecha en la inferior; o que además mencione en la parte superior, si se brinda en honor o en homenaje a alguna personalidad.

B) Imaginativa o creativa: Consiste en una cartulina en forma de díptico, donde en su cara externa se puede detallar todos aquellos aspectos que se deseen los que puede ir desde la mención del objetivo del evento hasta determinado tipo de diseño gráfico relacionado con el acontecimiento en cuestión. En su cara interna se especifica los alimentos y bebidas.

III.3.4.3) Descripción del menú:

El menú consta de una entrada, plato principal y postre. Luego se puede ofrecer café con petit fours, algún licor y champagne.

En la respectiva minuta, las reglas del protocolo establecen que no se debe mencionar el previo aperitivo a ofrecer, ni el café o licores, debido a que su ofrecimiento se da por sentado. Con respecto las recomendaciones para la confección de un buen menú figuran las siguientes:

- ❖ Debe ser abundante y equilibrado, en el sentido de que si el primer plato es sencillo y liviano, el segundo debe ser contundente.
- ❖ La cantidad debe ser suficiente, es decir no escatimar pero tampoco ser excesivos en su provisión.
- ❖ Es fundamental considerar la época del año, puesto que la composición de los platos no será igual si se esta en invierno o en verano.
- ❖ No se deben repetir carnes similares como mariscos y pescados.
- ❖ En caso de existir personas que deban seguir una dieta en particular se preparará un plato especial para las mismas.
- ❖ Se debe poseer conocimiento acerca de los gustos, costumbres y preferencias de los comensales.
- ❖ Los platos más livianos se ofrecen primero que los más sustanciosos para no afectar los sabores.
- ❖ Esta prohibido usar igual salsas para dos platos diferentes.
- ❖ Se debe variar en cuanto a la técnica de la cocina a utilizar, es decir si un plato es a base de parrilla, el que le sigue no lo será.
- ❖ No es aconsejable ofrecer platos exóticos o excesivamente condimentados.

III.3.4.4) El servicio de mesa propiamente dicho:

Una mesa correctamente puesta es señal de poseer criterio de belleza y buen gusto. Por tanto es esencial considerar que menú se va a ofrecer, que elementos y decoración se va a implementar como también determinar que normas el personal debe respetar para permitir una cordial atención y plena satisfacción de los comensales.

A) Disposición de elementos para el servicio de mesa:

En cuanto a los elementos que permiten establecer el servicio de mesa figuran:

- ❖ La vajilla compuesta por plato de pan, plato de manteca, plato o taza para sopa, plato de pescado, plato de ensaladas (tipo riñón), plato de postre, taza de café con plato y el plato de sitio que es de metal y que cumple la función de señalar el sitio del comensal.
- ❖ La cristalería esta conformada por vasos y copas colocadas en forma horizontal o de manera ascendente, siendo su ubicación de afuera hacia adentro la siguiente: licor, champagne, agua, vino tinto, vino blanco.
- ❖ Cubiertos: Se diferencian las cucharas de sopa, postre y café; los tenedores de pescado, trinchante de comida y postre; cuchillos de manteca, pala de pescado, trinchante de comida y postre y aquellos especiales para mariscos, caracoles, etc.

El orden para utilizar los cubiertos es de afuera hacia adentro, a medida que traen los diversos platos.

- ❖ Otros elementos: A su vez, se requieren otros elementos como ser servilletas, las que deben estar dobladas de forma sencilla; bowls para los dedos en caso de servirse frutas; saleros y pimenteros a lo largo de la mesa y ceniceros, que si bien no se colocan en la mesa se deben ofrecer al momento del café, ya que éste es el tiempo adecuado para comenzar a fumar en una cena formal.

B) Orden para servir:

La autora Maria Berisso en su libro “Protocolo y Ceremonial” señala que la mejor forma de servir es aquella que respeta las precedencias de los comensales. A su vez, describe los siguientes sistemas de servir a los invitados:

Sistema N°1:

Cada 10 invitados se cuentan 2 personas para servir. Primero se sirve a las damas y luego a los caballeros, respetando su orden de precedencia. Con respecto a las primeras se sirve a la señora A sentada a la derecha del anfitrión y pasando por detrás de éste sirve a la señora B, sentada a su izquierda. Luego se continúa con la dama C, D y termina con la anfitriona. Se sigue con los señores: sirve al señor F, sentado a la derecha de la anfitriona, luego al caballero G sentado a la izquierda de la misma, continúa con el H, I, y finalmente sirve al anfitrión(ver anexo I página 175).

Sistema N°2:

Cuando el número de invitados es mayor, será la anfitriona quien establezca el modo de servir, pero considerando en todo momento las precedencias de los invitados. Un posible modo de hacerlo es como se muestra en el anexo I página 175 en el sistema N°2.

III.4) ORNAMENTACION DE SALONES Y MESAS:

III.4.1) Arreglo y decoración de mesas para diversos actos:

La decoración es el complemento perfecto para disponer de una mesa elegante. Sin embargo, una mesa elegante no significa que la misma este recargada. La regla fundamental para decorar una mesa es no crear barreras con la decoración. El objetivo es no aislar a los invitados con elementos decorativos de gran tamaño.

El autor José Antonio de Urbina, diferencia la ornamentación de las mesas según sean éstas para comer, firmar algún tipo de acuerdo o negocio o para presidir en una cena formal.

III.4.1.1) Ornamentación de mesas para celebrar comidas:

Los elementos decorativos para ornamentar esta clase de mesa se basan fundamentalmente en centros de mesa, candelabros y flores.

Los centros son arreglos florales y pueden encontrarse intercalados con los candelabros, formando números pares dependiendo de las dimensiones de la mesa, lo que quedaría de la siguiente manera: centro-candelabro-centro-candelabro. La ubicación para los centros es en el medio de la mesa o en sus puntas (si es mesa rectangular) y pueden variar en tamaño, en tanto que si se colocan candelabros deben ser iguales para que la luz de la vela ilumine el sector en forma uniforme. En cuanto a la forma de la mesa, la rectangular admite una mayor decoración que la redonda, puesto que esta última sólo permite un arreglo floral en el centro de la misma.

El material a emplear en estos elementos es plata, bronce, cristal o porcelana, siendo necesario mantener cierta estética en lo que hace a la univocidad de los mismos(es decir se utiliza o todo bronce, plata, cristal o porcelana).

A su vez, es regla básica que las flores (ya sea naturales o secas) sean bajas de manera de no impedir la visión de los comensales y también de escaso perfume para no mezclar los aromas con la comida a servir. En cuanto a las velas de los candelabros deben ser blancas o de color marfil.

Por último, existen otros elementos decorativos en función del tipo de comida y del sitio, como ser centros de frutas, o detalles como un tronco de árbol hueco y barnizado, pequeños centros de pétalos de flores sin perfumar, etc.

III.4.1.2) Ornamentación de mesas de trabajo:

Se diferencian diversas formas de mesas para negociar. Así, se pueden establecer mesas rectangulares para dos delegaciones; mesas en herradura para tres delegaciones, colocando la presidencia en el centro; mesas en forma de rectángulo cerrado para múltiples grupos y por último mesas redondas y en forma de polígonos a ser usadas en negocios con cierto grado de dificultad, puesto que no hay presidencia siendo todos los grupos iguales.

Lo especial de estas mesas con finalidad laboral es que no se adornan, sólo se colocan elementos propios del trabajo y de apoyo al mismo. Dentro de los primeros se incluyen las tarjetas para identificar cada mesa de trabajo, block de hojas, lapiceras y resaltadores, clips, lápices y todo elemento necesario para llevar a cabo la negociación. Dentro de los útiles de apoyo se encuadran las tazas de café y té, termo, jarra de leche, agua y bocadillos dulces. Próxima a la sala donde se negocia, es conveniente localizar en un sector sillones, diarios y revistas para descansar y disponer de un tiempo de relajación.

III.4.1.3) Ornamentación de mesas para firmar:

Se diferencian dos tipos de mesas para firmar: aquellas en donde ambas partes que firman se localizan una delante de la otra y aquellas en donde las dos personas están una al lado de la otra. En caso de ser más de dos personas las que firman, se utilizan tres lados de la mesa, dejando uno libre para la prensa en cuestión. También, cabe la posibilidad de utilizar mesas redondas u ovaladas.

Con respecto a la ornamentación, además de los elementos de trabajo especificados anteriormente, se puede colocar un adorno sencillo de plata o bronce, en el sector central de la mesa. No es necesario colocar ni candelabros, ni arreglos con flores.

III.4.1.4) Ornamentación de mesas para presidir:

Los elementos decorativos a utilizar en las mesas para presidir se basan en tarjetones de pie para especificar el nombre, cargo de las personalidades que conforman la presidencia. Estas tarjetas no se colocan para identificar a la persona que preside.

La ornamentación es simple y sencilla, colocando un arreglo floral de baja altura de forma alargada o un centro de mesa.

Al ser la mesa presidencial siempre es conveniente destacarla en base a algún elemento decorativo, por constituirse en el centro del acto. Para esto puede utilizarse un cuadro o tapiz elegante.

III.4.2) Banderas:

III.4.2.1) Principios generales:

La Bandera es el símbolo nacional supremo y en todos los casos posee mayor precedencia que otros ya sean a nivel internacional, nacional, provincial y local.

Su ubicación siempre se establece a partir de una persona que mira hacia un público auditorio, por tanto éste la visualiza a su izquierda. Es decir, la bandera siempre se coloca a la derecha del lugar de honor o punto central. En caso de colocarse en el frente de un edificio se

ubica saliendo del mismo hacia su derecha y si se utiliza los balcones de una casa o departamento, se lo hace sobre la ventana derecha (saliendo de la casa hacia fuera).

Con respecto a la bandera nacional en todos los casos ocupa el lugar de honor. Si hay otras banderas, que no sean de países extranjeros, deben ser de igual o menor tamaño que la nacional, en cambio al tratarse de banderas de una serie de países todas serán idénticas, debido al principio de la igualdad de los estados.

Las embajadas pueden colocar la bandera de su país, sin la necesidad de hacerlo junto a la bandera local. Mirando hacia la calle, se ubica la bandera de la embajada a la izquierda y hacia la derecha la del país sede.

En caso de empresas extranjeras radicadas en un país, deben pedir autorización para ubicar su bandera, debiendo enarbolar en forma necesaria las dos (país sede y propio). Saliendo del edificio hacia la derecha se ubica la bandera del país local y hacia la izquierda la del país propio.

III.4.2.2) Tipos de banderas:

Se establecen dos clases de banderas: de interior y de exterior.

A) De interior: En este caso la medida de la bandera y su mástil es menor que al hablar de una bandera de exterior

B) De exterior: Las banderas de exterior pueden ser para colocar en un balcón o de mástil en posición vertical. En ambos supuestos sus medidas son mayores que en el caso anterior. Lo mismo sucede con el mástil de balcón y vertical, siendo a su vez este último mayor que el primero.

C) A su vez, se diferencia la bandera de ceremonias, que es aquella que porta el abanderado, la bandera de ornato (es aquella que no posee el sol en el caso de la bandera Argentina), y la bandera empresarial.

III.4.2.3) Colocación de banderas:

A) Número par de banderas:

En este caso se coloca la bandera del país que preside hacia la derecha del punto central, lugar de honor, presidencia o fachada del edificio (izquierda del espectador) y luego hacia la izquierda se ubican las restantes según orden alfabético de los países intervinientes. Para esto se utiliza el idioma oficial del país sede.

B) Número impar de banderas:

Al ser número impar, las banderas se colocan hacia al derecha de la mesa presidencial (en caso de ser un acto) o frente de un edificio saliendo del mismo. El lugar central será ocupado por la bandera del país que preside y luego se ubican a derecha e izquierda en forma intercalada la de los restantes países según orden alfabético de los mismos. Se utiliza como idioma oficial para el ordenamiento el del país que preside.

En caso de ser una bandera nacional, otra provincial y una institucional, se coloca al centro la nacional, a su derecha la provincial y a su izquierda la institucional.

C) Línea de banderas:

Se establecen dos alternativas dependiendo de la ubicación del auditorio, salón (en caso de actos) o estructura del edificio:

❖ Línea única:

Las banderas se colocan en la línea única cuando la entrada es lateral, ubicándose en el lado derecho de la misma (izquierda del espectador).

❖ Línea doble:

La entrada al lugar se encuentra centrada lo que permite la ubicación simétrica de las banderas a ambos lados de la misma.

III.4.3) Otros detalles a considerar:

III.4.3.1) Alfombra roja:

Se establece el color rojo para este tipo de ornamentación porque desde la antigüedad dicho color fue expresión de máximo poder, supremacía de mando y jerarquía.

La ubicación de la alfombra puede ser de exterior o interior. En el primer caso, se puede colocar de dos formas: paralela a la entrada del edificio, cubriendo su frente o de manera perpendicular a la fachada, a partir del punto donde baja la autoridad.

Con respecto al uso de interior, en pocas ocasiones se implementa, y cuando se lo hace es para delinear el camino que debe seguir la autoridad hasta llegar al lugar del encuentro.

III.4.3.2) Plantas:

Se utilizan para la decoración de interior o de exterior. La regla fundamental es la moderación y equilibrio para su uso puesto que puede provocar ciertos inconvenientes si se colocan en cantidad: alergias, estornudos, etc.

En todo momento la decoración verde agrega un toque diferencial y de belleza a la sala o comedor donde se desarrolla el acontecimiento en cuestión.

III.4.3.3) Flores:

Aquí, se aplica el mismo supuesto que en el caso de las plantas, es decir se requiere moderación y sencillez y que las mismas no posean perfume para evitar la mezcla de aromas.

Las flores se las puede utilizar para ornamentar un salón, donde se debe colocar en poca cantidad, ajustándose al decorado establecido y realizándose sólo cuando el ambiente es tan sobrio y frío que el mismo lo exige, o para ornamentar mesas en un determinado acto o evento.

III.4.3.4) Tapices y cuadros:

Constituyen el elemento decorativo por excelencia. Asigna a la sala una dosis de belleza y elegancia.

Lo importante del tapiz es su practicidad pues permite achicar espacios en blanco y abiertos o destacar la presidencia, enriqueciendo este sector.

III.4.3.5) Regalos:

El regalo es un gesto de agradecimiento por algún tipo de invitación o trato y a la vez una demostración de cariño y amistad. Así, se pueden establecer algunas sugerencias y consejos para hacer un obsequio:

- ❖ Debe ser de buen gusto y en especial tener una utilidad para quien lo recibe.
- ❖ Su valor debe ser moderado y razonable, es decir no se debe herir la susceptibilidad de la persona que lo recibe, por ende se debe evitar la ostentación.
- ❖ Los regalos íntimos solo se realizan a personas muy conocidas y amigas.
- ❖ Se debe sacar el precio del regalo y procurar una excelente presentación.
- ❖ Se puede realizar un obsequio relacionado con la profesión o hobby de una persona.
- ❖ Si se realiza un regalo a una persona extranjera se debe conocer sus costumbres.
- ❖ No se aconseja llevar un regalo en la primera reunión de un negocio, puesto que podría interpretarse como una forma de presión.
- ❖ Se sugiere no imprimir el logo en el objeto que se regala, sino en su estuche.
- ❖ En caso de no saber que regalar, las flores y bombones siempre constituyen una excelente opción cuando el destinatario es una mujer, en tanto que las bebidas es una buena alternativa para los hombres, ya que en ambos casos se trata de una posibilidad convencional y generalizada.

MARCO TEORICO: SEGUNDA PARTE

CAPITULO IV: ACONTECIMIENTOS PROGRAMADOS: MERCADO DE REUNIONES

IV.1) TIPOS DE EVENTOS E IMPORTANCIA EN EL MERCADO TURISTICO ACTUAL:

IV.1.1) Importancia de las reuniones y negocios en el mercado turístico actual y futuro:

El mercado de reuniones abarca el sector del mercado turístico que se ocupa de la organización de actos públicos o privados a los que asisten determinados grupos de personas guiados por una motivación común de carácter político, comercial, empresarial, científico, deportivo, académico o social. La finalidad del evento, marcará el carácter del acto y las peculiaridades que su organización posee¹.

El motivo principal por el cuál surge este mercado, tan importante para la industria del turismo por sus amplios beneficios que posee, fue en repuesta a una necesidad laboral, donde se requiere intercambiar opiniones, puntos de vista, objetivos y logros durante el trabajo en equipo. A esto se suma, el hecho establecer relaciones entre diversas culturas para abordar aquellas problemáticas que inciden a nivel mundial y que afectan en alto grado a la sociedad actual, más una necesidad imperiosa de crear empleos formales, todo esto dentro de un marco donde las nuevas tecnologías facilitan el estudio virtual con el consiguiente desarrollo, mejorando la calidad de vida integral.

Los factores que benefician y que permiten incrementar año tras año la demanda del mercado de reuniones y negocios son: las nuevas modalidades y tendencias del turismo, avance en los medios de transporte y recientes tecnologías, el incremento de las preferencias por viajar y visitar otras regiones, el hecho de que los participantes de eventos poseen en mayor parte los gastos cubiertos por la empresa o institución que trabajan, entre otros. Estos factores permiten estar ante la presencia de un mercado en alza, constituido por los grandes eventos y congresos nacionales e internacionales.

Por tanto, se genera una oportunidad de establecer un negocio y obtener un amplio beneficio económico en base al mercado de acontecimientos programados, el que se encuentra cada vez con mayor crecimiento por su capacidad de desestacionalizar el mercado turístico de una determinada región o área como por su capacidad de fomentar una cierta sinergia, beneficiando otras actividades y servicios complementarios.

De esta manera, se despierta el interés de los oferentes, tanto del sector público como privado, por el impacto económico que el evento produce en el lugar en que se desarrolla.

Esto supone valorar todo tipo de eventos de carácter comercial o profesional, sumado a la imprescindible necesidad de contar con recursos humanos altamente cualificados y preparados para responder globalmente a una demanda también global, que conforma el mercado de reuniones y negocios.

Así, es el carácter internacional el que se debe considerar para dotar de valor y espíritu de competencia a este mercado en constante alza, permitiendo mostrar en todo momento los avances en diversas facetas (cultural, científica, artística y comercial), fomentando e incentivando los movimientos turísticos a nivel mundial, generando flujos del mercado global.

¹ Herrero Paloma. “Gestión y organización de congresos: Operativa, protocolo y ceremonial. Editorial Síntesis, 2000.

En conclusión, el turismo de negocios es un complemento para la práctica de turismo de ocio debido a que comparte igual infraestructura e instalaciones, brindando un valor agregado a los turistas, comunidad local y oferta de la ciudad.

Por otra parte, también incrementa el turismo de esparcimiento y recreación puesto que los visitantes de reuniones y negocios regresan por una segunda vez con acompañantes (familias, amigos, colegas, etc.).

Asimismo, permite conservar una actividad continuada durante todo el año generando una expansión en el espacio y fomentado el emplazamiento de empresas en destinos de vacaciones lo que permite alargar las temporadas y crear puestos de trabajo de categoría y calidad con recursos humanos calificados para atender las demandas de viajeros de negocios relacionadas con servicios personales y técnicos.

Estos motivos, hacen que muchos destinos realicen amplios esfuerzos por desarrollar el turismo de reuniones ya que se estiman importantes incrementos anuales.

IV.1.2) Aspectos generales:

Con respecto a la composición de la demanda, el perfil del turista que conforma el segmento de reuniones y negocios se caracteriza por poseer elevada categoría y amplio poder adquisitivo y rendimiento.

Generalmente son profesionales en una determinada área, mostrando elevado nivel cultural y social.

El gasto promedio es alto, en comparación de otros segmentos de demanda, pese a que la estadía es menor condicionada a la duración del evento en si.

Por su parte, dentro de la oferta a nivel nacional, entre las ciudades que se destacan como sede para congresos y convenciones se encuentra en primer lugar la ciudad de Buenos Aires, seguida por Córdoba, para finalizar con Mar del Plata. Estos destinos proporcionan un producto integral susceptible de adaptarse al turismo de reuniones y negocios, brindando una oferta de alojamiento diversificada y de calidad, junto a instalaciones y equipamiento acorde a las necesidades de este grupo particular de demanda.

Así mismo, la comercialización de un destino para el segmento de reuniones y negocios, se puede mejorar mediante la celebración de un acontecimiento de diversa índole, ofreciendo nuevas atracciones además de las relacionadas específicamente con el evento dado.

Esto incide en forma favorable en la imagen de un destino, impulsando su promoción considerablemente.

Ofrecer un producto turístico integral, además de los servicios de reuniones y alojamiento propiamente dichos, permite aportar a la comercialización de un destino dado. Esto es así, porque durante el lapso de duración del evento se puede visitar la ciudad y los atractivos de la misma, permitiendo la venta de lugares para el turismo de negocios.

Es así, que se deben diseñar e idear productos que se adapten a las exigencias de este segmento de demanda, ofreciendo servicios acordes a estas necesidades y posicionando a un destino con cierta ventaja frente a otros competitivos.

IV.1.3) Tipos de eventos:

Los eventos se diferencian y se pueden clasificar atendiendo a distintas variables como ser: objetivos que se pretenden alcanzar, organizadores del evento, demanda a la que se dirige el evento (participantes), duración y financiamiento². A continuación se muestra un cuadro

² Herrero Paloma. “Gestión y Organización de congresos: Operativa, protocolo y ceremonial”. Editorial Síntesis. 2000

con los principales tipos de eventos y sus rasgos diferenciales según las variables nombradas anteriormente:

Evento	Definición	Objetivo	Organizador	Participantes	Días	Financia
Asambleas	Reunión periódica	Informar, analizar y resolver cuestiones	Asociaciones y empresas	Socios, accionistas, miembros de empresas.	1 día	Empresas, asociaciones
Conferencia	Debate político	Políticos	Gobernantes	Funcionarios de alto nivel	1 0 2	Entre participantes
Congresos	Reuniones a gran escala y abiertas	Tecnológicos y científicos, culturales y médicos.	Asociaciones y universidades sociedades y profesionales	Profesionales del sector.	3- 5 días.	Patrocinio, inscripción y exposición paralela.
Convención	Reuniones cerradas	Informar, motivar a miembros de una empresa	Empresas	Personal de empresas	2 días	Empresa convocante.
Cursos	Reuniones formativas	Formación	Asociaciones y universidades	Profesionales y estudiantes	2 a 5 días	Subvención e inscripción.
Ferias y exposiciones	Mercados de productos mayorista y minoristas	Comercial	Empresas, gobiernos	Profesionales y público general	4 a 8 días	Expositor
Seminarios	Reunión de estudio y trabajo	Formación	Empresas, asociaciones.	Profesionales y miembros de empresas	1-2 días	Empresas, asociaciones
Simposios	Reunión con personas capacitadas	Científico	Empresas, asociaciones	Profesionales	1-2 días	Empresas, asociaciones
Viajes de incentivos	Estrategia de motivación	Motivación y venta	Empresas	Miembros de empresas	2 a 10 días	Empresa.

IV.2) RELACIÓN DE LOS ACONTECIMIENTOS PROGRAMADOS CON EL PROTOCOLO Y CEREMONIAL:

Dentro de los diversos ámbitos de la vida moderna el ceremonial marca el comportamiento de las personas, en tanto que el protocolo establece que reglas se deben seguir en cada contexto.

Se requiere un accionar social adecuado, basado en la educación y en las buenas costumbres, y ahí es donde aparece la utilidad de las normas protocolarias, para ordenar la sociedad y fijar la conducta por medio de reglas.

Es así, que la inclusión del ceremonial es cada vez más necesaria, incorporando sus pautas como una herramienta que permita ser utilizada en diversos ámbitos de la sociedad actual, marcada por constantes cambios y en donde la persona se le asigna un rol decisivo.

Es así que, ante la globalización de la sociedad y mercado actual, las pautas establecidas por el ceremonial, toman mayor relevancia en otros sectores como ser el mundo empresarial, privado y ámbito de las relaciones públicas.

La empresa influenciada por principios económicos y financieros, se ve obligada a entender y comprender que existen condicionantes para su accionar, donde la comunicación e información son la base de sus operaciones y negocios. En este contexto, el ceremonial permite conocer las reglas fundamentales que facilitan esos negocios y su presencia mundial.

Por tanto, es imprescindible que las empresas se impregnen de los mecanismos que rigen las relaciones humanas, las relaciones públicas y relaciones internacionales, visualizando que el ceremonial provee el marco que guía las relaciones comerciales para mejorar y apoyar sus estrategias comerciales y posición mundial.

Dentro de este marco y por la importancia que representa, es necesario que toda empresa cuente con un sector compuesto por profesionales dedicados al protocolo y ceremonial, que les ayude organizar actos, reuniones de negocios, ubicación de personalidades y banderas, otorgamiento de distinciones y celebración de todo tipo de acontecimientos programados. Y es aquí donde comienza a relacionarse el mundo del protocolo y ceremonial con un evento dado y más específicamente con un congreso que es el tema de la presente monografía.

En el ámbito de los acontecimientos programados, se requiere a partir de que se toma la decisión de llevar a cabo una comida o un congreso internacional, observar una serie de normas y procedimientos como instrumento para regular la planificación, coordinación y desarrollo del evento. Estas normas dependen y se derivan del protocolo y ceremonial oficial, y es necesario que se adapten y contemplen las actividades formales y características de quien organiza el encuentro dado, debiéndose ajustar en todo momento a cada organización o entidad. De aquí se deduce, que si bien las normas protocolarias en el contexto privado derivan del ámbito oficial, las primeras son más flexibles, menos rígidas y rigurosas que éstas últimas. Esto es especialmente aplicable para congresos y convenciones, ya que no es lo mismo las reglas a considerar en una en una reunión oficial donde participen autoridades nacionales y extranjeras, que si se desarrolla un congreso de medicina.

Ahora bien, la necesidad de considerar y observar el protocolo y ceremonial en un acontecimiento dado, por ejemplo un congreso, se deriva que en el mismo existen personalidades con diversas jerarquías diferenciando un invitado de honor, un presidente del congreso, un Comité Organizador, Ejecutivo o de Honor, entre otros. Es así, que al organizar un congreso, existen asociaciones, federaciones, autoridades nacionales y extranjeras que se deben ubicar correctamente en los actos propios y sociales del congreso, debiendo estudiar previamente su orden de precedencia protocolar.

Así, el protocolo y ceremonial significa, orden y respeto por los rangos e importancia de las personalidades intervinientes que marcan normas de conducta y convivencia.

A esto se debe agregar, que en un congreso dado, debido a la diversidad de participantes, costumbres, tradiciones y usos, en oportunidades se debe gobernar y guiar por un amplio sentido común, teniendo en cuenta fundamentalmente el objetivo del acontecimiento y los miembros que asistirán.

IV.3) MATERIALIZACIÓN DEL PROTOCOLO Y CEREMONIAL EN CONGRESOS: SU PROGRAMA SOCIAL Y SESIONES DE TRABAJO

En los congresos, los aspectos del protocolo y ceremonial se materializan en lo que se denomina programa social, es decir aquel documento donde se especifican aquellas opciones o alternativas turísticas y recreativas, tours pre y post congreso, y aquellos actos sociales propios del evento:

- ❖ Acto de apertura
- ❖ Cocktail de bienvenida
- ❖ Acto de clausura
- ❖ Cena de despedida o clausura.

A) Acto de Apertura:

Se trata de la apertura oficial del congreso. Desde el punto de vista de los aspectos protocolarios es uno de los momentos más importantes, puesto que si su desarrollo es adecuado y correcto, será indicio de un evento excelente.

Con respecto a las tareas ceremoniales, las mismas deben comenzar con la conformación de la lista de los invitados y remisión de invitaciones a personalidades que poseen el carácter de invitados especiales, ponentes o conferenciantes magistrales y autoridades relevantes del sector privado y oficial. Esto requiere comenzar a trabajar con un mes de antelación. Se invita por carta a personalidades oficiales de prestigio y funcionarios de jerarquía relacionados al tema del congreso, adjuntándole el tarjetón de invitación, en tanto que si la invitación no es tan formal se envía un saludo con la correspondiente tarjeta. Se debe cuidar el estilo de redacción y diseño a utilizar en estos documentos.

Con respecto a la ornamentación del salón para el acto de apertura se pueden colocar banderas de países o instituciones intervinientes, y elementos como flores, plantas o si la importancia del acto lo amerita se puede colocar alfombra roja.

La conformación del estrado o mesa presidencial, debe estar compuesta por la menor cantidad posible de individuos, siendo los números ideales cinco, siete o nueve personas. Siempre se aconseja número impar para marcar correctamente la presidencia y a partir de ese punto colocar a derecha e izquierda el resto de las autoridades que conforman el estrado. La precedencia se estudia para ocasión en particular, considerando no sólo las jerarquías y cargos, sino lo que representa la persona en ese acto. A su vez, se debe reservar las primeras filas del auditorio para las personalidades invitadas y relevantes del evento. En caso de que asistan personas pertenecientes al ámbito privado y oficial, lo adecuado es intercalarlas.

Además siempre que concurra una autoridad del gobierno es usual establecer contacto con la oficina de protocolo para coordinar la hora y detalles que se deben considerar. En caso de que sea un acto protocolar al que asiste el Presidente de La Nación, en la organización del mismo intervendrá el sector de Ceremonial de la Presidencia.

El acto es iniciado por un presentador, locutor o jefe de protocolo y ceremonial, que dará un saludo de bienvenida y mencionará la conformación del estrado.

Luego comienza los discursos a cargo de las autoridades designadas a tal fin, siendo el orden de intervención de menor a mayor jerarquía.

Antes de finalizar, en algunas ocasiones se estila ofrecer un espectáculo acorde a las circunstancias basadas en un coro, concierto, entre otros.

Es de destacar, que las normas del protocolo a considerar en el acto de apertura se encuentran relacionadas con el recibimiento de autoridades, colocación de las mismas, secuencia de discursos especificando su duración y despedida de participantes y autoridades. En ciertos actos, se estila brindar luego del mismo un Vino de Honor para los principales miembros concurrentes.

B) Cocktail de bienvenida:

Generalmente el cocktail de bienvenida no reviste dificultades desde el punto de vista protocolar. Estas tareas se acotan a la confección y envío de invitaciones, las que se podrán remitir en forma conjunta con la correspondiente al acto de apertura; a la conformación de la

línea de recibo por parte del Presidente del Congreso, miembros del Comité Organizador y Ejecutivo, para lo cuál deberán situarse en sus lugares aproximadamente con media de antelación a la llegada de autoridades. Para celebrar el cocktail existen 3 alternativas³:

- ❖ Celebrarlo la noche anterior a la apertura del congreso
- ❖ Celebrarlo al mediodía del día de inicio del congreso, luego de las acreditaciones y acto de apertura
- ❖ Celebrarlo a la última hora de la tarde al término de la primera jornada.

Por otra parte, al tratarse de un cocktail no se debe estudiar previamente las colocaciones de los invitados ya que el servicio de comida es de pie. El menú puede ser provisto por el servicio de restauración de la propia sede del congreso o por una empresa de catering contratada a tal fin.

Este acontecimiento puede o no incluir discurso por parte de los anfitriones del acto para dar unas palabras de bienvenida a los congresistas.

C) Acto de Clausura:

Es el cierre oficial del congreso pero no posee tanta relevancia como el acto de inauguración. El acto de clausura, al igual que el de apertura posee un contenido protocolar, pero este en menos riguroso y de menor incidencia.

La concurrencia del público es mucho mas reducida y el protocolo se ajustará en base a las autoridades que asistan y presidan el acto. Este evento se considera puramente académico ya que se leen las conclusiones obtenidas en las diversas sesiones de trabajo y se efectuarán recomendaciones de temas específicos relacionados con la temática que suscito la celebración del congreso.

También se pronuncian discursos a cargo del Presidente del Congreso y se produce el cierre por parte de una autoridad relevante (personalidad gubernamental, entidad internacional, etc.). El orden de intervención es el mismo que el especificado para el acto de apertura.

Las tareas protocolarias se relacionan con la confección de la lista de participantes y envío de invitaciones junto con la correspondiente al banquete, conformación de la línea de recibo y despedida y colocación de autoridades en el presidium o público auditorio.

La esencia de este acto académico es que se realiza un balance del desarrollo y tareas del congreso, junto con los agradecimientos correspondientes por los apoyos recibidos.

D) Cena de clausura:

Puede ser comida o cena, esta última incluye espectáculo, que consiste en baile, orquesta, show o un disc jockey. Esta ocasión, se constituye en una excelente alternativa para mostrar algo típico y característico del país sede. Por otra parte, puede o no estar incluida en el coste de la inscripción. En el primer caso, la asistencia es del 80 % aproximadamente puesto que es sin costo extra. Si la comida debe ser paga, sólo asiste una tercera parte del total de los participantes. Por lo general, se adopta la modalidad de que los miembros deban pagar la comida de clausura. Un sistema de confirmación de asistencia es por teléfono o mediante la entrega de tickets de control numerados, que los participantes deberán recoger horas antes de acudir a la cena.

Es primordial reservar una o dos mesas para colocar al Presidente del Congreso y autoridades para que sean atendidas en forma óptima tanto por el personal de servicio como por el Comité Ejecutivo y Organizador.

³ Monferrer Carlos Alberto. “Organización de Congresos, Exposiciones y otros eventos”. Editorial Dunken. 2003.

La cena de gala puede tener lugar la noche anterior al último día de las sesiones. Desde el punto de vista protocolar es fundamental conocer las personalidades que asistirán para determinar su colocación de acuerdo a su orden de precedencia y normativa protocolar. La autora Paloma Herrero establece que en la planificación de un banquete se debe considerar:

- ❖ Elección del menú y vinos.
- ❖ Montaje de mesas y colocación de comensales.
- ❖ Tratamiento de la mesa presidencial
- ❖ Ornamentación de mesas y sala.
- ❖ Necesidades de equipos de sonido y traducción simultánea.
- ❖ Invitaciones
- ❖ Tipo de vestimenta.

Con respecto a la organización protocolaria, la misma se basa en:

- ❖ Conformar la lista de invitados según orden de prelación
- ❖ Confeccionar y remitir las invitaciones
- ❖ Conformación de la línea de recibo y despedida
- ❖ Colocación de comensales
- ❖ Discursos y brindis según precedencias.
- ❖ Entrega de regalos y obsequios.

D) Sesiones de trabajo:

En el desarrollo de un congreso, las normas protocolarias y de ceremonial, además de aplicarse en la confección y materialización del programa social, también se manifiestan en los actos propios del congreso, es decir en las sesiones de trabajo. Este tema es primordial puesto que las reuniones son el alma del congreso y el motivo de ser del mismo, que impulsa su celebración.

Tanto las ponencias como conferencias plantean las cuestiones a debatir, sugerencias, comentarios y tras su desarrollo se implementa el intercambio de ideas y opiniones.

Estas sesiones pueden ser plenarios o paralelas: las primeras se desarrollan en horario exclusivo y son masivas; las segundas se implementan en distintas salas durante un mismo horario de forma que el congresista debe optar a cual asistir entre todas las programadas, por tanto la concurrencia es menor.

La totalidad de las salas deben estar correctamente equipadas y con el montaje de sala apropiado para la ocasión en particular, dependiendo de la cantidad de participantes y modalidad de la reunión. El equipamiento básico consta de sillas y mesas para el público auditorio, plataformas, mesas y sillas para ponentes, cartel de mesa, estrado, podio, pantallas y equipos de proyección (diapositivas, cañones, filminas, etc.), micrófonos, micrófonos inalámbricos y auriculares. Además se debe agregar los equipos de traducción simultánea si hay participantes extranjeros.

Es esencial disponer del servicio de azafatas para la atención y apoyo a los miembros participantes y para localizarse a la entrada de cada sala a los efectos de controlar el ingreso de congresistas.

Las tareas protocolarias en estos actos se limitan a la atención que el personal de sala y relaciones públicas puedan brindar.

Finalmente se pueden especificar y diferenciar diversos montajes de sala para celebrar las sesiones:

A) Montaje teatro o auditorio:

Se aplica en sesiones de apertura, clausura y plenarias. Consiste en montar hileras de sillas con pasillos laterales y centrales. Las sillas se ubican hacia el frente mirando al presidium. Este montaje se realiza de manera rectangular o media luna. Se recomienda no superar las 15 sillas por hilera para lograr una mayor comodidad. La primera fila, por lo general no se ocupa y es reservada para invitados especiales. También se puede separar los grupos según sean fumadores o no fumadores.

B) Tipo escuela o aula:

Es el más empleado para sesiones de trabajo y consiste en incluir mesas detrás de las sillas, para tener la posibilidad de tomar notas.

Es conveniente agregar en las mesas anotadores, lapiceras, jarras de agua y vasos y cubrir las mismas con paños de color. La cantidad de personas a colocar por mesa debe ser entre 6 y 12 congresistas.

Este montaje de sillas puede ser horizontal o en forma de “V”. No se estila reservar mesas y sillas para este montaje puesto que se usa para sesiones en las que no asisten personas importantes, más que las que conforman el presidium.

C) Mesa redonda o imperial:

Se colocan las sillas alrededor de la mesa, ubicando 1 o 2 hileras de filas a su alrededor.

D) Mesa en forma de “U” y “T”:

Los tableros se colocan en forma de “U” o “T”, sin cubrir el espacio frontal correspondiente a la presidencia.

IV.4) ETAPAS FUNDAMENTALES PARA LA ORGANIZACIÓN DE UN CONGRESO:

La organización de un congreso queda a criterio de la entidad quien lo promueve y depende de su naturaleza, del ámbito que quiera otorgársele, del número de congresistas que se quiera reunir e importancia y publicidad que se desee acompañarle⁴.

El punto de partida para la organización de un congreso, es un tema que convoca a un segmento de público, que tiene en común igual o similar profesión y deseo de interactuar con otros individuos para dialogar, compartir y aprender. Todos los aspectos de un congreso deben ser planificados con suficiente antelación, para que los mismos puedan ser cumplidos en tiempo y forma, de manera de manejar correctamente dichos tiempos de organización y asegurar su cumplimiento, ya que un retraso en la ejecución de algunas de las tareas programadas afectará el éxito del congreso.

De este modo, se debe considerar que cada congreso es un evento único y particular que no puede ser organizado aplicando un patrón uniforme y preestablecido, dado que cada uno presenta características propias que han de ser valoradas en forma individual.

De todas maneras, pueden establecerse tres grandes etapas en su proceso organizativo que son necesarias de respetar y cumplir en todo congreso:

- ❖ Etapa de precongreso o planificación.
- ❖ Etapa de desarrollo del congreso.

⁴López Francisco. “Manual de Protocolo”. Editorial Ariel. 2000.

❖ Etapa de post congreso.

Dentro de cada una de estas grandes etapas se pueden diferenciar determinadas tareas y funciones a cumplir por distintos responsables de organización, las cuáles en este apartado sólo serán nombradas puesto que se detallan y especifican en profundidad mediante el ejemplo práctico ideado sobre el “I Congreso sobre Desarrollo Turístico del Mercosur” que conforma el marco práctico de la presente monografía.

IV.4.1) ETAPA I: PRECONGRESO O PLANIFICACION

Dentro de esta etapa se deben llevar a cabo las siguientes tareas y funciones:

A) Definición del congreso:

Implica describir el evento y conocer sus componentes. De esta forma se debe definir y determinar lo siguiente:

- ❖ Naturaleza del congreso: Se refiere a las ponencias y presentaciones que dependerán del carácter del congreso (científico, cultural, económico, etc).
- ❖ Fecha de realización, su duración y días de la semana en que se celebrará.
- ❖ Especificación de los objetivos generales y específicos del congreso.
- ❖ Conformación de la estructura organizacional: Definición de Presidente y Comités Organizador, Ejecutivo, Científico, Técnico y de Honor.
- ❖ Selección de la sede del evento: Puede ser un palacio de congresos y convenciones o un hotel, considerando las siguientes variables para su elección: disposición de salas para reuniones principales, paralelas y para expositores, existencia de medios audiovisuales y equipos de traducción simultánea.
- ❖ Determinar los posibles participantes: Estos se dividen en congresistas propiamente dichos y ponentes o conferenciantes ya sean invitados o que se presenten por propia iniciativa.
- ❖ Comenzar con tareas contables como: presupuesto, establecer el precio de las inscripciones según categoría, abrir cuenta en el banco, prever tarjetas de crédito, etc.
- ❖ Seleccionar la imagen del congreso que viene representada por el logo, el que debe aparecer en la primera documentación del mismo.
- ❖ Determinar los patrocinadores y recursos económicos: Se requieren para cubrir los gastos de la organización del evento.
- ❖ Especificar los recursos humanos y logísticos: Esta tarea esta a cargo de un Organizador profesional de congresos u organismos responsables de su organización.
- ❖ Confeccionar un cronograma donde se especifiquen los tiempos de ejecución de cada tarea.
- ❖ Diseñar e imprimir la papelería del congreso: Folleto promocional, afiches, fichas de inscripción, hojas y sobres, entre otros.

B) Confeccionar un plan de difusión utilizando como medios primordiales notas, folletos promocionales, Internet, afiches, gacetillas, entrevistas, campañas de prensa y visitas personales. Este plan de difusión consta de un primer anuncio o programa preliminar y de un segundo anuncio mediante el envío de un newsletter.

C) Controlar y gestionar el proceso de inscripciones y envío de correspondencia: completar mailings, computarizar inscripciones y pagos, etc. Diseñar y enviar el boletín de inscripciones y establecer el sistema de registro y gestión.

D) Realizar reuniones periódicas entre los miembros de los diferentes comités para tratar cuestiones básicas relacionadas con el congreso.

E) Contratación de recursos y elementos para el desarrollo del congreso:

- ❖ Personal: Seleccionar jefes, coordinadores y secretarias, asistentes (de sala, de proyecciones), intérpretes simultáneos, personal de Relaciones Públicas, Protocolo y Ceremonial, encargados de las acreditaciones y de la documentación (taquígrafos, traductores, correctores, compaginadores, etc.)
- ❖ Materiales: Computadoras, fotocopadoras, carpetas, bolsos, lapiceras, credenciales, banderas estrado, impresiones, calefacción y aire acondicionado.
- ❖ Servicios: Sonido; proyecciones; señalización; seguridad; turismo (transporte, recepción de autoridades, tours pre y post congreso); emergencias médicas; fotografía; comunicaciones (telefonía, fax, Internet); actos sociales como ser: Cocktail de bienvenida, Cena de Gala, almuerzos laborales, coffee breaks, espectáculos y obsequios; reserva de alojamiento; servicios de catering y restauración.

F) Preparar documentación básica para congresistas.

G) Confeccionar lista de invitados especiales, autoridades relevantes y ponentes y conferenciantes invitados. Remisión de invitaciones correspondientes.

H) Planificar la posible realización de conferencias de prensa antes y después del desarrollo del congreso.

IV.4.2) ETAPA II: DESARROLLO DEL CONGRESO

IV.2.1) Días previos a la celebración:

A) Secretaría en sede:

La secretaria en sede, que se constituye en el punto de contacto y de operaciones, deberá llevar a cabo las siguientes tareas:

- ❖ Mantener una reunión con el personal de la sede para conocer las personas con quien va a trabajar.
- ❖ Citar con suficiente antelación al personal el primer día.
- ❖ Llevar el material y equipo necesario, confeccionando previamente un listado (check list).
- ❖ Preparar el programa final para su entrega a los congresistas el primer día del evento.

B) Celebrar la conferencia de prensa, con asistencia de medios locales, nacionales e internacionales, dependiendo del alcance del congreso.

IV.2.2) Celebración del congreso:

A) Registro de congresistas, entrega de su documentación y proceso de acreditaciones:

Se deberá contar con varios mostradores para cubrir diversas funciones:

- ❖ Mostrador de información
- ❖ Mostrador congresistas preinscriptos.
- ❖ Mostrador Nuevas inscripciones.

B) Recepción de autoridades oficiales y privadas en aeropuerto.

C) Inauguración del congreso: Se desarrolla el acto de inauguración (apertura oficial) y el Cocktail de bienvenida. Se debe prever las invitaciones a autoridades, protocolo de entrada, presidencia de mesa, atril, banderas y ornamentación.

D) Montaje de salas para sesiones de trabajo: Se debe considerar su equipamiento y operatividad, escenografía y ornamentación. Instruir al personal de sala.

E) Coffee breaks y almuerzos de trabajo: Se debe comunicar a la sede con una antelación de 72 horas los participantes estimados para cada servicio. Para los descansos durante la mañana y tarde es suficiente mostrar la credencial, en tanto que para los almuerzos, es aconsejable incluir en la carpeta de los congresistas tickets de entrada para llevar un control de ingresos.

F) Cena de Gala: Se debe verificar el montaje del salón y calidad del servicio. Es necesario tener presentes las normas protocolarias en cuanto a la confección y envío de invitaciones, recibimiento de autoridades, colocación de comensales, secuencia de la cena, etc.

G) Acto de clausura: Cierre oficial del congreso. Se recomienda considerar las pautas protocolarias tanto previas como durante el desarrollo del acto.

IV.4.3) ETAPA III: POST CONGRESO

Si bien el congreso ha finalizado para los participantes, todavía quedan tareas por llevar a cabo:

- ❖ Realización de tours post congreso.
- ❖ Conferencia de prensa para exponer y dar a conocer las conclusiones.
- ❖ Cancelar pagos pendientes y preparar una rendición contable final.
- ❖ Analizar y evaluar las encuestas realizadas a los participantes.
- ❖ Enviar notas de agradecimiento a autoridades, ponentes y conferenciantes invitados, integrantes del Comité de Honor, entre otros.
- ❖ Preparar una carpeta final con: programas y trabajos presentados, conferencias, ponencias, conclusiones, recomendaciones, número de participantes, rendición final y evaluación integral del congreso.

MARCO PRÁCTICO

“I CONGRESO SOBRE DESARROLLO TURISTICO DEL MERCOSUR”



Presentación:

El “I Congreso sobre Desarrollo Turístico del Mercosur” se celebrará en la ciudad de Mar del Plata, República Argentina durante los días 26, 27, 28 y 29 de septiembre de 2007, a los efectos de establecer directrices, líneas de acción y posteriores acuerdos interpaíses a nivel turístico entre todos los Estados integrantes del Mercosur por un lado y resolver cuestiones turísticas aún no tratadas y consideradas fundamentales para optimizar las relaciones y aspectos referidos al turismo por el otro.

Durante el desarrollo del congreso; los participantes, delegados, invitados especiales, observadores y acompañantes podrán intercambiar experiencias y tendrán a su disposición un programa social que incluye la especificación de una serie de tours pre y post congreso junto con las actividades sociales que podrán llevarse a cabo durante el evento y como complemento a las jornadas de trabajo con la finalidad de que todos los congresistas enriquezcan su conocimiento acerca de la ciudad de Mar del Plata. Así mismo se elabora una agenda con actividades para los que asisten junto a los congresistas la que conforma el llamado “programa de acompañantes”.

Por otra parte para una mejor organización y seguimiento del congreso, el mismo se divide en tres etapas fundamentales:

- ❖ Precongreso
- ❖ Desarrollo del congreso
- ❖ Post congreso

En cada una de estas fases se especifican las principales tareas y puntos que se deben considerar para la realización del evento, siendo los aspectos de “protocolo y ceremonial” (ejes primarios de la presente monografía de graduación) los que se explicarán en profundidad en la segunda etapa, por ser en esta fase donde los mismos adquieren relevancia, si bien se deben tener en cuenta desde el primer momento en que se decide llevar a cabo el congreso en cuestión.

ETAPA I: “PRECONGRESO”

1) Planificar los siguientes ítems:

❖ Definición de objetivos y estructura organizacional:

A) Objetivos del congreso:

- ⇒ Realizar una planificación turística integral que abarque distintos aspectos de interés como ser: transporte aéreo, operadores turísticos, promoción de destinos del Mercosur, gestión y desarrollo turístico.
- ⇒ Mejorar e intensificar las relaciones en materia turística entre los estados miembros del bloque mediante la realización de acuerdos interpaíses.
- ⇒ Debatir áreas temáticas relevantes para promover los movimientos turísticos entre los países que conforman el Mercosur.
- ⇒ Incrementar los beneficios sociales, culturales, naturales y económicos que se pueden absorber de la práctica turística.
- ⇒ Lograr plena unidad turística entre los países miembros considerando criterios de sustentabilidad económica, cultural y ecológica.

B) Estructura orgánica:

Presidente del congreso: Lic. Mónica Asensio.

Comité organizador:

- ⇒ Presidente: Carlos Patrani, Presidente del Ente Municipal de Turismo (Emtur) de Gral. Pueyrredon.
- ⇒ Coordinadores: Lic. Mónica Scatizzi, Lic. Raquel Lareu.

Comité técnico:

- ⇒ Presidente: Sans Alejandro, Presidente de la A.A.A.V.Y.T.
- ⇒ Vicepresidente: Boente Elena, Vicepresidenta 1 de la C.A.T.
- ⇒ Secretario: Castracane Domingo, Vicepresidente 2 de la C.A.T.

Comité ejecutivo:

- ⇒ Presidenta: Lic. María Julia Muñoz, Vicepresidenta de la Asociación de Licenciados en Turismo Mar del Plata.
- ⇒ Vicepresidente: Sr. Ángel Díaz, Vicepresidente del Emtur.
- ⇒ Secretaria: Sra. Sonia Bezzato, Presidenta de la Asociación de Licenciados en Turismo Mar del Plata.

Comité científico:

- ⇒ Presidente: Arq. Juan Carlos Mantero
- ⇒ Secretario: Arq. Ricardo Dosso
- ⇒ Coordinadores: Lic. en Sociología Bernarda Barbini, Lic. en Turismo Marcela Bertoni, Lic. en Turismo Graciela Benseny, Lic. en Turismo Cristina Varisco, Lic. en Turismo Daniela Castelucci, Lic. en Turismo Jorge Cañueto.

Comité de Honor:

- ⇒ Presidente: Intendente de la ciudad de Mar del Plata Arq. Daniel Katz.
- ⇒ Vicepresidente: Secretario de Turismo de la Nación Carlos Enrique Meyer.
- ⇒ Vocales: Castro Soteldo Wilmar, Ministro de Turismo de la República Bolivariana de Venezuela; Dos Mares Guia Walfrido, Ministro de Estado de Turismo de Brasil; Lescano Héctor, Ministro de Turismo y Deporte del Uruguay; Troche de Gallegos Maria Evangelista, Ministra de la Secretaría de Turismo del Paraguay.

La conformación de la estructura orgánica del congreso se representa gráficamente en el organigrama del anexo II, página 176.

❖ **Determinar los convocantes y patrocinadores:**

A) Convocantes:

- ⇒ Emtur.
- ⇒ Facultad de Ciencias Económicas y Sociales (F.C.E.Y.S) de la Universidad Nacional de Mar del Plata (U.N.M.D.P).
- ⇒ Asociación de Licenciados en Turismo Mar del Plata.

B) Patrocinadores:

- ⇒ Secretaria de Turismo de la Nación.
- ⇒ Secretaria de Turismo y Deporte de la Provincia de Buenos Aires.
- ⇒ C.A.T
- ⇒ A.A.A.V.Y.T
- ⇒ Consorcio de Municipios Turísticos de Buenos Aires (COTAB).

❖ **Definición de la sede y fechas del congreso:**

- ⇒ Fecha: 26, 27, 28 y 29 de septiembre de 2007.
- ⇒ Ciudad sede: Mar del Plata
- ⇒ Hotel sede: Sheraton
- ⇒ Hoteles de apoyo: Costa Galana, Hermitage, Torres de Manantiales.

❖ **Determinar las fuentes de ingreso y financiamiento:**

- ⇒ Cuotas de inscripción según distintas categorías: Miembros de organismos públicos; miembros de asociaciones, cámaras e instituciones; profesores y docentes; estudiantes; acompañantes.
- ⇒ Patrocinio: Secretaria de Turismo de la Nación, Secretaria de Turismo y Deporte de la Provincia de Buenos Aires, C.A.T, A.A.A.V.Y.T, COTAB.
- ⇒ Donativos: F.C.E.Y.S de la U.N.M.D.P

❖ **Determinación de los posibles participantes:**

- ⇒ Organismos públicos y oficiales nacionales e internacionales avocados a la temática turística.
- ⇒ Asociaciones, cámaras e instituciones relacionadas con el turismo.
- ⇒ Consorcios, cooperativas y mutuales de turismo

- ⇒ Empresas nacionales e internacionales interesadas en el sector.
- ⇒ Agencias de turismo nacionales e internacionales.
- ⇒ Profesionales del sector turístico.
- ⇒ Estudiantes y profesores de universidades e institutos turísticos.
- ⇒ Público en general.

2) Elaborar un presupuesto tentativo:

A) Estimación de ingresos:

- ⇒ Cuotas de inscripción
- ⇒ Patrocinio.
- ⇒ Donativos.

B) Estimación de egresos:

- ⇒ Sede: Alquiler de 5 salas incluyendo equipos de traducción simultánea, medios audiovisuales, señalización interna de salones, sonido.
Catering: incluye servicios de coffee break, almuerzos de trabajo, refrescos varios.
- ⇒ Diseño de imagen: logotipo.
- ⇒ Impresos: Papelería para carteles de mesa, tarjetas, invitaciones, cartas, sobres, acreditaciones, formularios de inscripción, programas varios y documentación.
- ⇒ Decoración: banderas, alfombras, flores, cuadros, tapices.
- ⇒ Cartelería: cartel exterior, rótulos de mesas, cartel estrado, carteles de pie, paneles varios.
- ⇒ Correo
- ⇒ Materiales varios: materiales Comité Técnico, carpetas y lapiceras, diplomas.
- ⇒ Personal
- ⇒ Contratación empresa de seguridad y cobertura médica.
- ⇒ Póliza de seguro: seguro del congreso y de los participantes.
- ⇒ Honorarios agente oficial de turismo: alojamiento, traslados aeropuerto, transporte, programa social, programa de acompañantes.
- ⇒ Honorarios Ochoa catering: cocktail de bienvenida, almuerzo hotel Hermitage, cena de gala.
- ⇒ Honorarios diseñador grafico.
- ⇒ Honorarios contratación agente de Protocolo y Ceremonial: obsequios, show tango de bienvenida, show cena de gala.
- ⇒ Contingencias.

3) Elaborar un plan de difusión:

Este plan constituye la base de la difusión del congreso llevándose a cabo dos anuncios a lo largo del tiempo.

3.1) Primer anuncio: Programa preliminar

Es un documento válido para dar a conocer el congreso como así también un elemento que se utiliza en las primeras instancias de su organización y promoción indicando

globalmente los horarios de las sesiones y actividades, además de proporcionar a los congresistas información de carácter general sobre el evento enviándose con 12 meses de anticipación al mismo. Dicho programa se traduce paralelamente a la lengua portuguesa puesto que se espera una gran afluencia de Brasil con lo cuál el folleto a enviar debe ser bilingüe, tarea que estará a cargo del laboratorio de idiomas de la U.N.M.D.P.

Los medios utilizados para este primer anuncio son la página Web del congreso y se enviará mediante correo oficial y electrónico a todos los potenciales participantes conformando de esa forma un “Mailing list”.

Posibles congresistas:

- ❖ Organismos turísticos públicos y oficiales nacionales y ubicados en los países integrantes del Mercosur.
- ❖ Miembros y personas asociadas a los organismos patrocinadores: Secretaria de Turismo de la Nación, Secretaria de Turismo y Deporte de la Provincia de Buenos Aires, C.A.T, A.A.A.V.Y.T, COTAB.
- ❖ Miembros y personas asociadas a las entidades convocantes: F.C.E.Y.S, Asociación de Licenciados en Turismo y Emtur.
- ❖ Asociaciones, cámaras e instituciones nacionales e internacionales relacionadas con el turismo.
- ❖ Consorcios, cooperativas y mutuales de turismo radicadas en Argentina como en los estados miembros del Mercosur.
- ❖ Empresas nacionales y multinacionales interesadas en el sector.
- ❖ Agencias de viajes nacionales y extranjeras.
- ❖ Profesionales del sector turístico.
- ❖ Participantes concurrentes a congresos anteriores relacionados con temáticas turísticas.

Contenido del programa preliminar:

A) Nombre: “I Congreso Internacional sobre Desarrollo Turístico del Mercosur”

B) Fecha de realización: 26, 27,28 y 29 de septiembre de 2007.

C) Sede: Sheraton Mar del Plata Hotel.

D) Logo: Consiste en la creación de un logo que se aplica a todos los soportes publicitarios, materiales y folletos a utilizar para dar a conocer el evento.

E) Organizadores: Emtur, Facultad de Ciencias Económicas y Sociales (F.C.E.Y.S) de la Universidad Nacional de Mar del Plata, Asociación de Licenciados en Turismo.

F) Patrocinadores: Secretaría de Turismo de la Nación, Secretaría de Turismo y Deporte de la Provincia de Buenos Aires, C.A.T, A.A.A.V.Y.T, COTAB.

G) Comités:

Comité Organizador:

- ❖ **Presidente:** Carlos Patrani, Presidente del Ente Municipal de Turismo de Gral. Pueyrredon.
- ❖ **Coordinadores:** Lic. Mónica Scatizzi, Lic. Raquel Lareu.

Comité Técnico:

- ❖ Integrantes de la Cámara Argentina de Turismo (CAT), integrantes de la Asociación Argentina de Agentes de Viajes y Turismo (A.A.A.V.Y.T).

Comité Ejecutivo:

- ❖ Integrantes de la Asociación de Licenciados en Turismo de la ciudad de Mar del Plata, integrantes del Emtur.

Comité Científico:

- ❖ Presidente: Arq. Juan Carlos Mantero
- ❖ Secretario: Arq. Ricardo Dosso
- ❖ Coordinadores: Lic. en Sociología Bernarda Barbini, Lic. en Turismo Marcela Bertoni, Lic. en Turismo Graciela Benseny, Lic. en Turismo Cristina Varisco, Lic. en Turismo Daniela Castelucci, Lic. en Turismo Jorge Cañueto.

Comité de Honor: A determinar.

H) Objetivos:

- ❖ Realizar una planificación turística integral que abarque distintos aspectos de interés como ser: transporte aéreo, operadores turísticos, promoción de destinos del Mercosur, gestión y desarrollo turístico.
- ❖ Mejorar e intensificar las relaciones en materia turística entre los estados miembros del bloque mediante la realización de acuerdos interpaíses.
- ❖ Debatir áreas temáticas relevantes para promover los movimientos turísticos entre los países que conforman el Mercosur.
- ❖ Incrementar los beneficios sociales, culturales, naturales y económicos que se pueden absorber de la práctica turística.
- ❖ Lograr plena unidad turística entre los países miembros considerando criterios de sustentabilidad económica, cultural y ecológica.

I) Idiomas oficiales del congreso:

- ❖ Español
- ❖ Portugués

J) Datos de la secretaria del congreso:

- ❖ Dirección: Funes 3250, primer piso. CP 7600 Mar del Plata, Buenos Aires, Argentina.
- ❖ Teléfono:(0540223) 4749696, interno 1820.
- ❖ E-mail: info@mercosurturistico.com.ar
- ❖ Web: www.mercosurturistico.com.ar
- ❖ Horario de funcionamiento: lunes a viernes de 9:00 a 12:00 y 16:00 a 20:00.

K) Datos del agente oficial de turismo:

- ❖ Dirección: San Luís 1819. CP 7600 Mar del Plata, Buenos Aires Argentina
- ❖ Teléfono: (540223) 4954141/4922723
- ❖ E-mail: info@turismosat.com.ar

L) Temario de las sesiones, ponencias, conferencias y paneles:

- ❖ Potencialidad turística del Mercosur.
- ❖ Beneficios económicos del desarrollo turístico del Mercosur.
- ❖ Transporte aéreo y Mercosur.
- ❖ Operadores turísticos y Mercosur.
- ❖ Planificación integral de destinos turísticos del Mercosur.
- ❖ El turismo hoy y sus perspectivas para el año 2020.

- ❖ Gestión y desarrollo turístico sostenible.
- ❖ El rol del sector público en turismo.

Nota: Este temario fue establecido y elaborado por el comité científico, a excepción de aquellas temáticas a tratar en la sesión plenaria 2, ponencia 2 y conferencias magistrales cuyo contenido fue ideado por los profesionales invitados a exponer.

M) Datos sobre alojamiento y ubicación:

❖ **Hotel Sede: Sheraton Mar del Plata:**

Localización: Alem N° 4221 entre calle Paso y Larrea.

Habitaciones: Dispone de 160 habitaciones y 31 suites de lujo equipadas con: acceso a Internet de alta velocidad, televisión con cable, televisión pantalla plana, Data Port para conexión de computadora, refrigerador, jacuzzi, correo de voz, teléfono, room service las 24 horas, cunas, escritorios, secador de pelo, plancha con tabla de planchar, detectores de humo, servicio de despertador, reloj despertador, silla de escritorio, caja de seguridad, aire acondicionado, calefacción, habitaciones para no fumadores, habitaciones con vista a la ciudad y campo de golf, habitaciones comunicadas.

Servicios del hotel: Front Desk y servicio de habitación las 24 horas, aire acondicionado, servicio de niñera, Internet, alquiler de autos, playa cercana, campo de golf en los alrededores, servicio de excursiones turísticas, lavandería, servicios de traducción, tratamientos de masajes.

Instalaciones: Pileta de natación para chicos, piscina al aire libre, instalaciones de spa, pileta de natación interna climatizada, estacionamiento, sauna, guarda equipaje, business center, drugstore, gimnasio, peluquería, farmacia, facilidades accesibles para personas discapacitadas, 10 salas para congresos y convenciones con 3,280 metros cuadrados: Vélez Sarsfield (salón A, B, C), Carlos Tejedor, Juan B. Alberti, Joaquín V. González, Cruz del Sur (sector A, B y C), Atlántico, Juan C. Castagnino, Victoria Ocampo

Facilidades gastronómicas: Restaurant “La Pampa” con menús a la carta y buffet, abierto las 24 horas; “La Posta Pool Bar” ubicado en las inmediaciones de la piscina exterior, su especialidad son los sandwiches y funciona de 9:00 a 20:00 horas; Restaurant “La Barca” con cocina del más alto nivel; “Lobby Bar” con los mejores tragos y cocktails, funciona de 15:00 a 2:00 horas.

❖ **Hotel Costa Galana:**

Ubicación: Boulevard P.P. Ramos 5725 entre Quintana y Saavedra.

Habitaciones: Posee 186 de las cuáles 45 son suites. Tipos: Superior, Superior de Lujo, Suite Júnior de Lujo, Suite Ejecutiva, Honey Moon Suite, Suite Gobernador y Presidencial. Equipamiento: Conexión a Internet, equipos de música, televisión con cable, climatizadas, insonorizadas, minibar, room service las 24 horas, jacuzzi, correo de voz, teléfono, cunas, escritorios, silla de escritorio, servicio de despertador, secador de pelo, caja de seguridad, habitaciones para no fumadores, habitaciones con vista a la ciudad y al mar, habitaciones comunicadas.

Servicios del hotel: Front Desk y servicio de habitación las 24 horas, aire acondicionado, calefacción, servicio de niñera, Internet, alquiler de autos, playa cercana, servicio de excursiones turísticas, lavandería, tintorería, tratamientos de masajes.

Instalaciones: Beauty & Health Center, spa con sauna, sala de relax y minipiscinas de hidromasajes frente al mar, masajes y tratamientos de salud y belleza, piscina exterior

climatizada, cama solar, gimnasio, salón de belleza, cocheras, business center, drugstore, guarda equipaje, salones modulables con tratamiento acústico y tecnología inteligente con capacidad hasta 2100 personas: Salón Real, Peralta Ramos, Juan De Garay, Álvarez Argüelles, Piano Bar, Foyer, Galería del Mar para exposiciones y muestras de arte.

Facilidades gastronómicas: Restaurant “Le Frac” con cocina francesa e internacional, Restaurant “La Terraza” cuya especialidad es la cocina mediterránea, Bar “La Promenade” con los mejores tragos, cocktails y cafés.

❖ **Apart Hotel Torres de Manantiales:**

Ubicación: Alberti entre Pellegrini y Urquiza.

Habitaciones: Posee departamentos con opciones de 2, 3 y 4 ambientes con vista al mar y terrazas individuales los cuáles se encuentran totalmente equipados con: televisión con cable, teléfono, cocina, equipos de música, calefacción, aire acondicionado, room service, cajas de seguridad, servicio de despertador.

Servicios del apart: Servicio de mucama, servicio de emergencia médica, videoteca, periódico del día, sala de juegos, actividades recreativas, shows los sábados a la medianoche, guardería, Internet, frigobar, front desk y servicio de habitación las 24 horas, servicio de taxi, lavandería, tratamientos faciales, corporales, de celulitis, circuitos de belleza y salud, sesiones de masajes.

Instalaciones: Centro de Spa con sauna, cama solar, gimnasio y piscina en verano, drugstore, salón de belleza, cochera cubierta, 11 salones con tecnología de última generación y amplia flexibilidad operativa con capacidad para 1000 personas.

Facilidades gastronómicas: Restaurant “La Regata” y “La Costa” ofrecen la mejor gastronomía con platos de primera calidad. En el piso 29 se encuentra “Las Nubes Café” para disfrutar de tragos y espectáculos con una imponente vista de la ciudad. Por último encontramos “El Paraíso, Dance & View” para escuchar buena música.

❖ **Hotel Hermitage:**

Ubicación: Boulevard Marítimo P.P Ramos 2657.

Habitaciones: Posee 330 habitaciones. Tipos: Suite Tradicional, Superior, De Lujo, Ejecutiva, Júnior, Emperador, Presidencial. Equipamiento: teléfono con línea directa, televisión, conexión de banda ancha, caja de seguridad, minibar, aire acondicionado, calefacción, luces inteligentes, insonorización, room service, servicio de despertador.

Servicios del hotel: Front desk y servicio de habitación las 24 horas, guardería, lavandería, aire acondicionado, calefacción, tratamientos de masajes, Internet, servicios de taxi.

Instalaciones: Spa de mar y balneario privado, piscina y solarium, gimnasio, casino sala especial, estacionamiento para 500 vehículos, salón de belleza, salones para congresos y convenciones entre los que se puede nombrar Salón Versalles y Doré y además cuenta con un espacio de 7500 metros cuadrados para exposiciones.

Facilidades gastronómicas: Restaurant “Luís Alberto” que ofrece cocina mediterránea y se caracteriza por la luminosidad de los ambientes; “Lobby Bar” un ambiente exclusivo para disfrutar de excelente pastelería artesanal y gran variedad de cocktails.

❖ **Localización:**



Referencias:

Número 1: Hotel Sheraton

Número 2: Hotel Costa Galana

Número 3: Apart Hotel Torres de Manantiales.

Número 4: Hotel Hermitage

N) Programa social:

❖ **Programa de actividades sociales opcionales:**

Miércoles 26 de septiembre:

9:00 a 12:30 hs: City tour cultural visitando los principales museos y sitios históricos de la ciudad de Mar del Plata. Precio: \$20 por persona.

10:00 a 15:30 hs: Excursión a Laguna y Sierra de los Padres con almuerzo en cabaña de la zona. Precio: \$45 por persona

12:30 a 15:30 hs: Almuerzo campestre en estancia cercana a la ciudad. Precio: \$35 por persona incluyendo transfer desde el hotel a la estancia y viceversa.

Jueves 27 de septiembre:

20:30 hs: Festival Gastronómico del Chocolate en el Hotel Costa Galana de la ciudad. Precio: \$22 por persona incluyendo traslado.

21:00 hs: Exposición de Arte en el Museo Castagnino de la ciudad. Precio: \$15 por persona incluyendo transporte.

21:30 hs: Cena de Celebración “Día Internacional del Turismo” en el restaurante Pehuén de la ciudad. Precio: \$35 por persona.

Viernes 28 de septiembre:

21:30 hs: Cena de Gala en el Sheraton Mar del Plata Hotel. Precio: \$90 por persona

❖ **Programa de actividades sociales incluidas:**

Miércoles 26 de septiembre:

17:30 a 18:30 hs: Acto de Apertura en el Sheraton Hotel.

20:00 a 22:00 hs: Cocktail de bienvenida.

22:00 hs: Show Tango de bienvenida.

Sábado 29 de septiembre:

11:15 a 12:40 hs: Acto de Clausura en la sede del congreso.

❖ **Tours pre y post Congreso:**

Cataratas Del Iguazú: 4 días – 3 noches.

Día 1: Llegada. Recepción y traslado del aeropuerto al hotel. Alojamiento y cena.

Día 2: Desayuno americano. Excursión de día completo al Parque Nacional Iguazú. Visita a las Cataratas del Iguazú: Salto Bozzetti, Salto San Martín, Garganta del Diablo, Saltos del Moconá. Almuerzo incluido.

Día 3: Desayuno americano. Excursión de día completo a las Ruinas de San Ignacio. Almuerzo incluido.

Día 4: Desayuno americano. Traslado al aeropuerto para tomar el vuelo de partida.

Hotel: Esturión. Categoría: 4 estrellas.

Precio: \$800 por persona incluyendo alojamiento, transporte aéreo, traslados aeropuerto-hotel y viceversa, excursiones a Ruinas de San Ignacio y Cataratas del Iguazú.

Mendoza: 5 días – 4 noches:

Día 1: Llegada. Recepción y traslado del aeropuerto al hotel. Alojamiento y cena.

Día 2: Desayuno americano. Tour cultural e histórico de día completo por la ciudad de Mendoza: Plaza Independencia, Centro Cívico, Museo de Ciencias Naturales y Antropológicas, Ruinas de la iglesia de San Francisco, Parque General San Martín. Almuerzo incluido.

Día 3: Desayuno americano. Mañana: libre. Tarde: Visita a bodegas de alrededores. Muestra de elaboración de vinos.

Día 4: Desayuno americano. Circuito turístico de día completo para visitar Termas de Villavicencio-Uspallata-Cacheuta. Camino de 150 Km. Almuerzo incluido.

Día 5: Desayuno americano. Traslado al aeropuerto para tomar el vuelo de partida.

Hotel: Internacional.

Precio: \$1100 por persona incluyendo alojamiento, transporte aéreo, traslados aeropuerto-hotel y viceversa, tour por la ciudad, visita a bodegas y circuito turístico.

Córdoba Capital: 4 días - 3 noches.

Día 1: Llegada. Recepción y traslado del aeropuerto al hotel. Alojamiento y cena.

Día 2: Desayuno americano. Por la mañana visita a la Manzana Jesuítica y Patios Coloniales. Por la tarde excursión a Villa Carlos Paz. Almuerzo incluido.

Día 3: Desayuno americano. Excursión de día completo a Villa General Belgrano y La Cumbrecita. Almuerzo incluido.

Día 4: Desayuno americano. Traslado al aeropuerto para tomar el vuelo de partida.

Hotel: Ducal Suites. Categoría: 4 estrellas.

Precio: \$ 800 por persona incluyendo alojamiento, transporte aéreo, traslado aeropuerto hotel y viceversa, visita por la ciudad y excursiones a Villa Carlos Paz y Villa General Belgrano.

O) Programa de acompañantes:

Jueves 27 de septiembre:

10:00 a 17:00 hs: Excursión día completo a la ciudad de Miramar. Por la mañana visita a diferentes granjas y estancias para realizar el circuito de turismo rural. Almuerzo en “Complejo Turístico Las Dunas” incluido. Por la tarde visita al Bosque energético. Precio: \$35 por persona.

19:00 a 21:00 hs: Té desfile en el Hotel Costa Galana con las mejores marcas de la ciudad. Precio: \$15 por persona.

Viernes 28 de Septiembre:

10:00 a 13:00: Tour de compras. Visita a los principales puntos comerciales: Shopping “Los Gallegos”, calle Güemes y calle Alem de la ciudad de Mar del Plata.

13:30 a 15:30: Almuerzo en el puerto de la ciudad para degustar comidas típicas a base de pescado. Precio: \$18 por persona

16:00 a 18:00: Visita al “Museo del Mar”. Precio: \$16 incluyendo chocolate con torta.

P) Estructura horaria tentativa:

Miércoles 26 de septiembre	Jueves 27 de septiembre	Viernes 28 de septiembre	Sábado 29 de septiembre
9:00 a 17:00 hs. Registro de congresistas.	9:30 a 10:45 hs. Sesión plenaria	9:30 a 10:45 hs. Mesa redonda.	10:00 a 11:00 hs. Sesión de despedida.
9:00 a 15:30 hs. Actividades sociales	10:45 a 11:15 hs. Brunch laboral.	10:45 a 11:15 hs. Coffee break.	11:15 a 12:40 hs. Acto de Clausura.
			-

opcionales.			
-	11:30 a 13:30 hs. Conferencia magistral 1.	11:30 a 12:30 hs. Conferencia magistral 2.	12:45 hs. Fin del congreso. Salida a destinos o participación en tours post congreso.
-	13:00 a 15:00 hs. Almuerzo buffet.	13:00 a 15:30 hs. Almuerzo Hotel Hermitage.	
16:00 a 17:00 hs. Sesión plenaria inicial.	16:00 a 17:00 hs. Ponencia 1.	16:00 a 17:00 hs. Ponencia 2.	
17:30 a 18:30 hs. Acto de Apertura	17:15 a 17:45 hs. Coffee break.	17:15 a 17:45 hs. Coffee break.	
-	18:00 a 20:30 hs. Panel 1.	18:00 a 20:30 hs. Panel 2.	
20:00 a 22.00hs. Cocktail de bienvenida	20:30 hs. Actividades sociales opcionales.	21:30 hs. Cena de Gala.	
22:00 hs Show Tango de bienvenida.	-	-	

Nota: Todos los eventos se realizan en la sede del congreso, a excepción de indicaciones contrarias.

Q) Ficha de inscripción de participantes:

- ❖ Se anexa al programa preliminar el siguiente formulario de inscripción que debe ser remitido a la secretaría del congreso con la cuota correspondiente según categoría.

“I Congreso Internacional sobre Desarrollo Turístico del Mercosur”

Sede: Hotel Sheraton Mar del Plata
Fecha: 26, 27,28 y 29 de septiembre de 2007

1) Datos personales:

Nombre y Apellido:.....
 Domicilio:..... Cp:.....
 Ciudad:.....Provincia:..... País:.....
 E-mail..... Teléfono:.....
 Entidad u organismo para el cuál trabaja:.....
 Dirección:..... Ciudad:.....Provincia:.....País:.....
 E-mail:..... Teléfono:.....
 ¿Viaja con acompañante?: Si..... No..... Nombre y Apellido.....

Monto de inscripción: (por persona y en pesos)

	Hasta el 26/06/07	A partir del 26/06/07
Miembros de organismos públicos	550	580
Miembros de asociaciones, cámaras e instituciones	450	480
Profesores y docentes	400	430
Estudiantes	300	330
Acompañantes	350	380

Importe Inscripción:

Enviar el importe correspondiente a la Secretaría del Congreso Funes 3250 primer piso, CP 7600 Mar del Plata.
Tel: (540223)749696 interno 1820. E-mail: info@mercosurturistico.com.ar

Formas de pago:

Tarjetas de crédito:

Visa..... Mastercard..... Diners..... American Express.....
Nombre del titular..... Número de Documento.....
Número de Tarjeta..... Código de Seguridad..... Vencimiento.....
Firma del Titular:.....

Transferencia:

A la orden de: Banco Provincia, Cuenta número 2727

Banco donde se efectiviza la transferencia:

Nombre:..... Dirección:..... Fecha:.....
Ciudad:..... País:.....

2) Alojamiento: (tarifas por habitación y noche, incluyendo desayuno e IVA, en pesos)

	Habitación single	Doble	Triple
Hotel Sheraton
Hotel Costa Galana
Hotel Hermitage
Hotel Torres de Manantiales

Arribo..... Partida..... Cantidad de Noches.....

Deberá pagar un depósito equivalente a una noche de alojamiento, el monto restante será abonado a la llegada al hotel. El depósito lo deberá enviar a la orden de: Turismo Sat

San Luí 1819 Mar del Plata
(540223) 4954141- 4922723
E-mail: info@turismosat.com.ar

Depósito Alojamiento:

3) Transporte aeropuerto- ciudad-aeropuerto:

Combi Aeropuerto-Hotel-Hotel Aeropuerto \$ 20 por persona

Cantidad de personas:.....

Llegada:..... Partida:.....
Aerolínea:..... Aerolínea.....
Vuelo N°:..... Vuelo N°.....
Hora:..... Hora.....
Procedencia:..... Destino:.....

El monto a pagar lo deberán hacer a la orden de: Turismo Sat

San Luí 1819 Mar del Plata

(540223) 4954141- 4922723
E-mail: info@turismosat.com.ar

Monto total:

4) Programa social:

Actividades sociales opcionales:

Tour cultural por Mar del Plata:

- ⇒ Precio: \$20 por persona
- ⇒ Día: miércoles 26 de septiembre
- ⇒ Cantidad de personas:

Almuerzo campestre:

- ⇒ Precio: \$35 por persona
- ⇒ Día: miércoles 26 de septiembre
- ⇒ Cantidad de personas:.....

Laguna y Sierra de Los Padres:

- ⇒ Precio: \$45 por persona
- ⇒ Día: miércoles 26 de septiembre
- ⇒ Cantidad de personas:.....

Festival Gastronómico del Chocolate:

- ⇒ Precio: \$22 por persona.
- ⇒ Día: jueves 28 de septiembre.
- ⇒ Cantidad de personas:.....

Exposición de Arte:

- ⇒ Precio: \$15 por persona.
- ⇒ Día: jueves 28 de septiembre.
- ⇒ Cantidad de personas:.....

Cena celebración “Día Internacional del Turismo”:

- ⇒ Precio: \$35 por persona
- ⇒ Día: jueves 28 de septiembre
- ⇒ Cantidad de personas:.....

Cena de Gala:

- ⇒ Precio: \$ 90 por persona
- ⇒ Día: viernes 28 de septiembre
- ⇒ Cantidad de personas:.....

Monto total actividades sociales:

Tours pre y post Congreso:

Tour	Desde	Hasta	Nº de personas	Precio por persona
Cataratas Iguazú	29/09/07	02/10/07		\$800
Mendoza	29/09/07	03/10/07		\$1100
Córdoba	29/09/07	02/10/07		\$800

Monto total Tours pre y post Congreso:

El monto a pagar equivalente al 40% del total que lo deberán hacer a la orden de:

Turismo Sat
San Luis 1819 Mar del Plata
(540223) 4954141- 4922723
E-mail: info@turismosat.com.ar

Monto a abonar:

Formas de pago:

Tarjetas de crédito:

Visa..... Mastercard..... Diners..... American Express.....
Nombre del titular..... Número de Documento.....

Número de Tarjeta.....Código de Seguridad..... Vencimiento.....
Firma del Titular:.....

Transferencia:

A la orden de: Banco Provincia, Cuenta número 2727

Banco donde se efectiviza la transferencia:

Nombre:..... Dirección:..... Fecha:.....

Ciudad:.....País:.....

3.2) Segundo anuncio: Newsletter

El anuncio final del congreso se realiza tres meses antes de su inicio es decir, aproximadamente el 26 de junio de 2007 a través de la página Web y enviando un newsletter con información final del evento sobre la base del mismo mailing list utilizado para el envío del programa preliminar.

Este anuncio se destina paralelamente a la sede del congreso (Sheraton Hotel) y a los hoteles de apoyo (Costa Galana, Hermitage y Torres de Manantiales), junto a los medios de comunicación que intervendrán ya sea a nivel local (canal 8, canal 10, radio Lu 6 y Lu 9, multimedios La Capital) como a nivel nacional (TN, Crónica TV, Telefe, diario La Nación, diario Clarín).

Contenido del newsletter:

A) Ayuda memoria acerca del proceso de inscripción:

El boletín de inscripción recibido por el congresista junto al programa preliminar será recepcionado en la secretaría del congreso hasta el día viernes 22 de septiembre de 2007. No obstante, durante el primer día del congreso, se habilita en la sede del mismo un mostrador (hospitality desk) que funcionará de 9:00 a 17:00 horas para llevar a cabo las acreditaciones junto con las nuevas inscripciones.

Montos de inscripción según categoría:

	Hasta el 26/06/07	A partir del 26/06/07
Miembros de organismos públicos	550	580
Miembros de asociaciones, cámaras e instituciones	450	480
Profesores y docentes	400	430
Estudiantes	300	330
Acompañantes	350	380

B) Datos de la secretaría del congreso:

- ❖ Dirección: Funes 3250, primer piso. CP 7600 Mar del Plata, Buenos Aires, Argentina.
- ❖ Teléfono:(0540223) 4749696, interno 1820.
- ❖ E-mail: info@mercosurturístico.com.ar
- ❖ Web: www.mercosurturístico.com.ar
- ❖ Horario de funcionamiento: lunes a viernes de 9:00 a 12:00 y 16:00 a 20:00.

C) Contactos de la sede del congreso:

- ❖ Nombre: Sheraton Hotel

- ❖ Dirección: Alem 4221 Mar del Plata, CP 7600, Buenos Aires, Argentina.
- ❖ Teléfono: (540223) 4140000
- ❖ E-mail: informes@sheratonmardelplata.com.ar

D) Cuadro horario detallado:

Martes 25 de septiembre:

20: 00 hs: Llegada de Ministros y Secretarios de Turismo de países integrantes del Mercosur. Recepción en aeropuerto y traslado en vehículos particulares a los hoteles Sheraton y Costa Galana.
--

Miércoles 26 de septiembre:

7:00 hs: Llegada de congresistas. Recepción en el aeropuerto y traslado en combi a los hoteles respectivos.
7:30 hs: Check in en hoteles Sheraton, Costa Galana, Hermitage y Torres de Manantiales.
7:30 a 9:00hs: Desayuno en hoteles.
9:00 a 17:00 hs: Registro de congresistas en la sede del congreso.
9:00 a 15:30 hs: Actividades sociales opcionales: A) Almuerzo campestre B) City tour cultural C) Excursión a Laguna y Sierra de los Padres.
16:00 a 17:00 hs: Sesión plenaria 1. Presentación e información sobre temas a tratar en cada encuentro.
17:30 a 18:30 hs: Acto de Apertura: Palabras de bienvenida del Presidente del congreso y discurso de personalidades y autoridades.
20:00 a 22:00 hs: Cocktail de bienvenida en Sheraton Hotel
22:00 hs: Show Tango de bienvenida.

Jueves 27 de septiembre:

7:00 a 9:00 hs: Desayuno en cada hotel.
9:30 a 10:45 hs: Sesión plenaria 2. <u>Tema:</u> El turismo hoy y sus perspectivas para el año 2020. <u>Disertante invitado:</u> Sr. Carlos Patrani.
10:45 a 11:15 hs: Brunch laboral
11:30 a 12:30 hs: Conferencia magistral. <u>Tema:</u> Gestión y desarrollo turístico sostenible. <u>Conferenciante invitado:</u> Arq. Juan Carlos Mantero.
13:00-15:30 hs: Almuerzo buffet en Sheraton Hotel.
16:00-17:00 hs: Ponencia 1. <u>Tema:</u> Transporte aéreo y Mercosur. <u>Ponente:</u> Lic. Mónica Asensio.
17:15 -17:45 hs: Coffee break.
18:00 - 20:00 hs: Panel 1. <u>Tema:</u> Planificación e integración de destinos turísticos del mercosur. <u>Panelistas:</u> Arq. Juan Carlos Mantero, Arq. Ricardo Dosso, Lic. Jorge Cañueto.
20:30 hs: Actividades sociales opcionales. A) Festival gastronómico del chocolate B) Cena celebración día Internacional del Turismo C) Exposición de Arte.

Viernes 28 de septiembre:

7:00 a 8:30 hs: Desayuno en cada hotel.
8:30 hs: Reunión en lobby de cada hotel para salir hacia el teatro Auditorium.
8:45 hs: Cruce peatonal hacia teatro Auditorium de congresistas hospedados en hotel Hermitage.
9:30 a 10:45 hs: Mesa redonda. <u>Tema:</u> Beneficios económicos del desarrollo turístico del Mercosur. <u>Integrantes:</u> Lic. Marcela Bertoni, Lic. Cristina Varisco. <u>Coordinador:</u> Lic. Raquel Lareu.
10:45 a 11:15 hs: Coffee break.
11:30 a 12:30 hs: Conferencia magistral 2. <u>Tema:</u> El rol del sector público en turismo. <u>Conferenciante invitado:</u> Sr. Enrique Meyer.
13:00 a 15:00: Almuerzo en hotel Hermitage.
15:15 hs: Reunión en Hotel Hermitage para regreso a la sede del congreso.
16:00 a 17:00 hs: Ponencia 2. <u>Tema:</u> Operadores turísticos y Mercosur. <u>Ponente invitado:</u> Lic. Juan Cunil.
17:15 a 17:45 hs: Coffee break.
18:00 a 20:00 hs: Panel 2. <u>Tema:</u> Potencialidad turística del Mercosur. <u>Panelistas:</u> Lic. Bernarda Barbini, Lic. Marcela Bertoni, Lic. Daniela Castelucci.
21:30 hs: Cena de Gala en Sheraton Hotel

Sábado 29 de septiembre:

7:00 a 9:30 hs: Desayuno en cada hotel.
10:00 a 11:00 hs: Sesión plenaria de Clausura. Tema: Resúmen y conclusiones obtenidas.
11:15 a 12:40 hs: Acto de Clausura. Palabras de despedida del Presidente del congreso, Ministros y Secretarios de Turismo de los países integrantes del Mercosur.
12:40 hs: Fin congreso. Salida a destinos de origen y participación en tours post congreso.

4) Especificar la modalidad de inscripción:

Para el control de las inscripciones se utiliza el respectivo formulario que como se dijo anteriormente será enviado al congresista junto al programa preliminar quien lo deberá remitir a la secretaría del congreso junto con la cuota de inscripción correspondiente. Recibido el boletín por la secretaría, esta dispone de un programa informatizado que le permite cargar los datos del participante y llevar un estricto control produciendo al mismo tiempo la confirmación para el congresista que se le deberá enviar junto a su número de inscripción y otros papeles como ser el comprobante de factura, acreditación, etc. Este procedimiento también se podrá realizar vía correo electrónico.

Es necesario aclarar que los montos de reserva referidos a alojamiento, transporte, traslados, programa social y de acompañantes se deben remitir al agente oficial de turismo del congreso agencia Sat.

5) Enumerar los servicios necesarios para el desarrollo del congreso y proceder a su contratación:

Este punto supone conectarse con los diferentes proveedores, relación que se inicia mucho tiempo atrás del desarrollo del evento pero se intensifica 40 días antes de su comienzo.

❖ **Alojamiento:**

La secretaría turística, a través de la agencia de turismo Sat será la encargada de proceder a la reserva de alojamiento para lo cuál vía mail confirmará a cada hotel interviniente la fecha de realización del evento y hará un bloqueo tentativo de habitaciones especificando cantidad de cuartos y no tipo de habitaciones. La confirmación definitiva se realiza 10 antes, momento en que se envía un rooming list detallando nombre y apellido del congresista, tipo de habitación y forma de pago. Se exige un depósito correspondiente a una noche de alojamiento siendo el resto abonado al tomar posesión de la habitación.

❖ **Catering:**

Será la secretaría de servicios temporales quien efectúe las contrataciones y arreglos correspondientes para cubrir los servicios de restauración, algunos de los cuáles serán provistos por la propia sede del congreso como ser: coffee break de mañana y tarde, brunch laboral y almuerzo del día 27/09/07.

Los servicios restantes referidos al cocktail de bienvenida, cena de gala y almuerzo hotel Hermitage serán provistos por Ochoa catering.

❖ **Contratación de salas, servicios de sonido y proyecciones:**

La secretaría de servicios temporales contrata 5 de las 10 salas con que cuenta la sede del congreso. Esta contratación incluye la tecnología referida al sonido como a los medios audiovisuales y de comunicaciones.

- ⇒ Micrófonos y amplificadores
- ⇒ Equipos de traducción simultánea
- ⇒ Equipos para grabaciones
- ⇒ Sistemas de diapositivas
- ⇒ Pantallas gigantes

❖ **Elementos de señalización y cartelería:**

Respecto a este tipo de servicios la sede del congreso posee un sistema propio de señalización de las salas con lo cuál la secretaría de marketing a través de la contratación de un diseñador gráfico sólo se debe ocupar del cartel exterior de calle que enuncia el evento, de los paneles informativos acerca del programa general del congreso y cambios que pudieran sucederse sobre la marcha, del cartel de estrado, carteles de mesa para ponentes y aquellos orientativos para la colocación de los invitados en los actos de Apertura, Clausura y actividades sociales.

❖ **Servicios turísticos:**

La agencia de turismo Sat centraliza toda la operatoria correspondiente a los tours pre y post congreso, programa de acompañantes y actividades sociales referidas a paseos, visitas y excursiones. Así mismo, efectúa los traslados de llegada y salida entre el aeropuerto y los hoteles y se ocupará del transporte de los participantes durante el desarrollo del congreso. Se exige contar con un depósito del 40% al momento del inicio del evento para asegurarse estos servicios.

❖ **Seguridad, seguros y cobertura médica:**

Se contrata a la empresa local de seguridad ALA S.R.L, ubicada en calle 20 de septiembre 3294 para la custodia de autoridades y personalidades de prestigio nacionales y extranjeras. Dicha empresa se encarga del operativo de seguridad en el aeropuerto como en los traslados desde la sede y demás hoteles a otros sitios de la ciudad. Así mismo, se cuenta con la vigilancia y personal propio de estas funciones pertenecientes a cada uno de los hoteles que intervienen en el evento.

Con respecto al servicio de seguros se contrata 2 pólizas: una destinada a cubrir al congreso en si mismo durante todo su desarrollo y la otra destinada proteger al congresista

durante su participación en el evento siendo la compañía utilizada para tal fin San Cristóbal Seguros Generales. Por último, en lo que hace a la cobertura médica se contrata durante el lapso de duración del congreso los servicios de Cardio Salud.

❖ **Personal:**

La secretaría administrativa dependiente del Comité Ejecutivo tendrá a su cargo la contratación del personal siendo los cargos a cubrir los siguientes:

Coordinadores de:

- ⇒ Asistentes de sala
- ⇒ Inscripción y documentación
- ⇒ Informes en general

Asistentes de:

- ⇒ Sala
- ⇒ Inscripción y documentación
- ⇒ Informes en general
- ⇒ Actos sociales

Intérpretes simultáneos

Traductores

Taquígrafos y correctores

Nota:

1) En cuanto al personal necesario para informar acerca de todos los servicios turísticos será provisto y contratado por el agente oficial de turismo.

2) El personal utilizado para el servicio de sonido y proyecciones será aquel perteneciente a la empresa que opera en el hotel sede.

❖ **Servicios especiales:**

Dentro de este rubro se incluye la contratación de los siguientes servicios:

- ⇒ Agente de protocolo y ceremonial el cuál tendrá una notoria intervención en el programa social del congreso ocupándose de estos aspectos en los actos de apertura, clausura, cocktail de bienvenida y cena de gala. Se contrata para estas tareas a la Lic. Perla Díaz.
- ⇒ Diseñador gráfico que tendrá a su cargo las funciones de diseño de la imagen del congreso e impresos.
- ⇒ Business center, referido a las necesidades de fotocopiado, telefonía, fax e Internet, las cuáles serán cubiertas por medio de la sede del congreso.

6) Preparación y entrega de documentación básica:

La secretaría de servicios temporales dependiente del Comité Técnico centraliza las tareas relacionadas con la preparación de la documentación que será entregada el primer día del congreso al momento de realizar la acreditación por parte de los congresistas y ponentes. Dicha documentación deberá estar organizada con 20 días de anticipación al evento.

La documentación básica será:

- ❖ Programa oficial el cuál especifica en forma muy detallada las actividades, horarios, programas y datos de interés del congreso (este punto es tratado en el apartado siguiente al hablar de la etapa de desarrollo del congreso).
- ❖ Credenciales diferenciadas por color según categoría del participante.
- ❖ Folletos turísticos de la ciudad.

7) Confeccionar la lista de autoridades y personalidades nacionales e internacionales que tienen el carácter de invitados especiales y que forman parte del Comité de Honor:

A) Lista tentativa de invitados especiales por orden alfabético:

- ❖ Aguilera Daniel, Subsecretario de Turismo de la Nación
- ❖ Boente Elena, Vicepresidenta Primera de la C.A.T y Vicepresidenta del Comité Técnico.
- ❖ Bezzato Sonia, Presidenta de la A.L.T
- ❖ Castracane Domingo, Vicepresidente Segundo de la C.A.T., Presidente de Fedecatur y Secretario del Comité Técnico.
- ❖ Cuberos Miguel Ángel, Secretario de Turismo y Deporte de la Provincia de Buenos Aires.
- ❖ Cunil Juan, Licenciado en Turismo y ponente invitado.
- ❖ Díaz Ángel, Vicepresidente del Emtur.
- ❖ Groupierre Víctor Sergio, Subsecretario de Políticas Turísticas y Deportivas de la Provincia de Buenos Aires.
- ❖ Mantero Juan Carlos, Arquitecto y Director del Centro de Investigaciones turísticas de la F.C.E.Y.S.
- ❖ Martín Ana Estela, Directora Provincial de Turismo.
- ❖ Morea Francisco, Vicedecano de la F.C.E.Y.S.
- ❖ Muñoz María Julia, Vicepresidenta de la A.L.T.
- ❖ Palacios Marco Aurelio, Presidente de la C.A.T
- ❖ Patrani Carlos, Presidente del Emtur.
- ❖ Pérez Daniel, Decano de la F.C.E.Y.S.
- ❖ Pérez Rojas Mariano, Secretario Académico de la F.C.E.Y.S.
- ❖ Rodríguez Juan José, Presidente del COTAB.
- ❖ Sans Alejandro, Presidente de la A.A.A.V.Y.T. y Comité Técnico.
- ❖ Sola Felipe, Gobernador de la Provincia de Buenos Aires.

B) Lista de autoridades que conforman el Comité de Honor:

- ❖ Presidente: Intendente de la ciudad de Mar del Plata Arq. Daniel Katz Vicepresidente: Meyer Carlos Enrique, Secretario de Turismo de la Nación.

Vocales:

- ❖ Castro Soteldo Wilmar, Ministro de Turismo de la República Bolivariana de Venezuela
- ❖ Dos Mares Guia Walfrido, Ministro de Estado de Turismo de Brasil.
- ❖ Lescano Héctor, Ministro de Turismo y Deporte del Uruguay
- ❖ Troche de Gallegos Maria Evangelista: Ministra de la Secretaría de Turismo del Paraguay.

Para las personalidades que se propongan para conformar el Comité de Honor se les enviará con 4 meses de antelación a la celebración del evento una carta formal solicitándole obtener la Presidencia de Honor u otro cargo dentro del Comité.

El procedimiento será el siguiente: la solicitud para ocupar la Presidencia de Honor destinada al Sr. Intendente de la ciudad de Mar del Plata Arq. Daniel Katz se dirige a la Secretaría de la Municipalidad de General Pueyrredon debiendo dar su conformidad dentro de las 48 horas de recibida la misma. Hasta que dicha conformidad no se reciba no podrá hacerse constar su aceptación en ningún escrito ni folleto en que se enuncie el congreso.

El mismo procedimiento se sigue para solicitar la vicepresidencia de Honor al Sr. Secretario de Turismo de la Nación y para cubrir los puestos de vocales por los Ministros y Secretarios de Turismo de los países integrantes del Mercosur.

En este último caso se debe remitir la solicitud a Cancillería de la Nación dirigida al mostrador de atención de cada país que compone el bloque, el cuál se encarga de enviar la carta a la respectiva Embajada y desde allí se cursa la correspondencia al Ministerio o Secretaría correspondiente (ver modelo de carta anexo II página 177).

Se podrá confeccionar otro modelo de carta para ser remitido al Secretario de Turismo de la Nación, Ministros y Secretarios del extranjero siendo el contenido de la carta el mismo, modificando unicamente el nombre del destinatario y el cargo que se le invita ocupar(ver modelo de carta anexo II página 178).

Así mismo con un mes de antelación se remite la invitación a los actos sociales y protocolares del congreso tanto a las autoridades invitadas especiales como a lo miembros del Comité de Honor. A las primeras se les dirigirá un saluda y a las segundas una carta formal acompañando en ambos casos el correspondiente tarjetón de invitación debiendo contestar dentro de las 48 horas.

Si bien es en esta etapa de precongreso cuando se debe enviar la saluda o carta formal con la correspondiente invitación, el diseño y modelo de las mismas se especificarán en la fase siguiente de “Desarrollo del congreso” al explicar y describir el protocolo a seguir en el acto de apertura, clausura, cocktail de bienvenida y cena de gala.

8) Planificar la realización de conferencias de prensa con la presencia de medios de comunicación locales y nacionales.

Uno de los principales objetivos del congreso debe ser “comunicar”, por lo que es necesario entonces contar con la presencia de distintos medios de difusión. Para tal fin se planifica llevar a cabo 2 ruedas de prensa: la primera se celebrará 5 días antes de inaugurarse el evento, es decir el 21 de septiembre de 2007 y la segunda al finalizar el congreso para dar a conocer las conclusiones y logros obtenidos realizándose el día 29 de septiembre de 2007.

Al término de las conferencias se brinda un Vino de Honor para los periodistas y directores de los medios, el cuál se lleva a cabo en la sede del congreso.

Para ambos acontecimientos se cursará con 15 de anticipación una carta formal invitando a acudir tanto a las conferencias de prensa como al Vino de Honor.

9) Determinar los ponentes invitados y los conferenciantes magistrales a los efectos de entregar las correspondientes invitaciones para conformar las mesas de trabajo.

Las cartas para solicitar a los expertos y profesionales su participación se cursarán con 4 meses de anticipación de modo que sus nombres consten en el envío del newsletter y también para que se cuente con el tiempo suficiente para recibir la conformidad por parte del ponente o conferenciante especificando el tema que ha seleccionado para exponer en el congreso.

A) Lista de ponentes invitados por orden alfabético:

- ❖ Cunil Juan, Licenciado en Turismo.
- ❖ Palacio Marco Aurelio, Presidente de la C.A.T
- ❖ Patrani Carlos, Presidente del Emtur.

B) Lista de conferenciantes magistrales por orden alfabético:

- ❖ Mantero Juan Carlos, Arquitecto y Director del Centro de Investigaciones turísticas de la F.C.E.Y.S.
- ❖ Meyer Carlos Enrique, Secretario de Turismo de La Nación.

En el anexo II páginas 179 y 180, se detallan dos modelos de cartas: una dirigida a conferenciantes magistrales y la segunda destinada a ponentes invitados la cuál no requiere ser escrita con un estilo tan formal como sucede en el primer caso.

ETAPA II: “DESARROLLO DEL CONGRESO”

I) Días previos a la celebración del congreso:

I.1) Realizar una conferencia de prensa con asistencia de diferentes medios de difusión locales y nacionales:

El día 21 de septiembre de 2007 se lleva cabo la primera rueda de prensa con el objeto de dar a conocer los principales temas de las sesiones de trabajo como así también quiénes serán los conferenciantes, ponentes, autoridades y personalidades de renombre que asistirán al congreso, brindando a su vez una descripción detallada de los horarios y sitios en que tienen lugar los distintos actos sociales del evento. Para un mejor entendimiento de este acto se describe el protocolo previo a su celebración como aquel que debe considerarse durante el desarrollo del mismo.

A) Protocolo previo a la celebración: Tareas a realizar:

⇒ **Confeccionar la lista de medios de comunicación que serán invitados:**

Lista de medios de comunicación locales:

- ❖ Televisión Canal 8 de Mar del Plata (grupo Telefe)
- ❖ Televisión Canal 10 de Mar del Plata.
- ❖ Radio Lu 6 y Lu 9.
- ❖ Multimedia La Capital.

Lista de medios de comunicación nacionales:

- ❖ Canal Todo Noticias (TN).
- ❖ Crónica TV.
- ❖ América Noticias.
- ❖ Telefe.
- ❖ Diario Clarín.
- ❖ Diario La Nación.

⇒ **Remitir las cartas formales a los directores de los medios:**

La invitación a la conferencia de prensa se realiza mediante carta formal dirigida a los directores de los medios solicitándole su presencia y el envío de un representante de su medio para la cobertura del evento. Dicha carta también invita a concurrir al Vino de Honor que se brinda luego de la conferencia siendo remitida con 15 de antelación a la realización del congreso. El modelo de la carta se detalla en el anexo II página 181.

⇒ **Elección del local dentro del hotel sede para llevar a cabo la conferencia:**

Se utiliza el salón Carlos Tejedor del Sheraton Hotel con una capacidad para 125 personas, siendo el montaje de sala apropiado y seleccionado tipo teatro.

Distribuidas por el salón se colocan mesas con ceniceros y copas de agua mineral para los asistentes.

B) Protocolo durante la celebración:

⇒ Recepción de directores y periodistas:

Las asistentes de sala reciben en el hall del Sheraton Hotel a los directivos y representantes de los medios haciéndoles entrega de una síntesis de los temas que se van a informar como ser: temáticas de las mesas de trabajo, estructura horaria de las actividades académicas y sociales del congreso, ponente y conferenciantes magistrales, autoridades invitadas, conformación de los comités. Además de esta síntesis se entrega material para poder tomar notas. Luego los invitados se dirigen junto a la de la Jefa de Protocolo y Ceremonial Lic. Perla Díaz a la puerta del salón Carlos Tejedor donde serán recibidos por la Presidenta del Congreso Lic. Mónica Asensio y la Presidenta y Vicepresidente del Comité Ejecutivo. Una vez que han llegado todos los invitados las asistentes de sala se dirigen al interior del salón para atender cualquier requerimiento tanto de los conferenciantes como del público invitado.

⇒ Colocación de periodistas, directivos y conferenciantes:

Como muestra el diagrama de montaje tipo teatro diseñado anteriormente la mesa presidencial rectangular esta integrada por la Presidenta del Congreso Lic. Mónica Asensio que ocupa el lugar central, a su derecha se ubicará el Presidente del Comité Organizador Sr. Carlos Patrani y a su izquierda la Presidenta del Comité ejecutivo, Lic. María Julia Muñoz. El orden así establecido para conformar la presidencia se basa en la jerarquía de los miembros. Así mismo se dispone de un atril ubicado a la derecha del estrado, de cara al público que será ocupado por un moderador encargado de coordinar las preguntas que realizan los medios antes de finalizar. Por último los periodistas, directivos, representantes, etc. estarán localizados en las sillas dispuestas en filas, una a continuación de la otra estando divididas en dos sectores: la parte derecha mirando a la mesa presidencial corresponderá a los medios nacionales, en tanto que la izquierda a los medios locales.

Esquema conferencia de prensa:



Referencias:

A= Anfitriona Lic. Mónica Asensio

Lugar 1= Sr. Carlos Patrani, Presidente Comité Organizador.

Lugar 2= Lic. María Julia Muñoz, Presidenta del Comité Ejecutivo.

P= Podio con presentador.

⇒ **Orden de la celebración del acto:**

Colocados los invitados y establecida la presidencia se sigue el siguiente protocolo: la Presidenta del Congreso pronunciará una breve introducción diciendo las autoridades del evento, los objetivos que se persiguen, nombramiento de patrocinadores y donativos, especificación de autoridades nacionales e internacionales, principales ponentes y conferenciantes y dará a conocer el programa oficial con el máximo detalle en cuanto a horarios y actividades de diversa índole. A continuación, el Presidente del Comité Organizador hará un resumen de los temas a desarrollar en las ponencias y conferencias, en tanto que la Presidenta del Comité Ejecutivo hará hincapié en los temas que se exponen en los diferentes paneles de trabajo. Luego de estas explicaciones se procede a la realización de preguntas por parte de la prensa que ha concurrido a la conferencia siendo el moderador quien coordine este proceso. Finalizada la misma se dirigen al respectivo salón del hotel sede a servir el Vino de Honor. Los invitados son despedidos de la misma forma en que fueron recibidos, siendo la Presidenta del Congreso quien los acompañe hacia la puerta del salón en donde espera por ellos la Jefa de Protocolo y Ceremonial y 2 asistentes encargadas de informar la localización del salón donde se ofrece el Vino de Honor.

❖ **Vino de Honor:**

El Vino de Honor se brinda luego de la conferencia de prensa en la sede del congreso, salón Juan B. Alberti con un espacio de 128 metros cuadrados. Se comienza a las 19:30 horas y su duración es de 60 minutos. Debido al carácter informal de la reunión, la vestimenta también debe ser de ese tono. El servicio de este acontecimiento social es por bandejeo y se ofrece: vino blanco y tinto, champagne, agua y jugos frutales para aquellos que no beben bebidas alcohólicas, acompañado de canapés y sandwiches de miga. La característica principal es que todos los invitados permanecen de pie, los cuáles serán servidos por mozos y camareras, distribuyendo sólo algunas sillas por el salón y cuatro mesas pequeñas para apoyar vasos y demás elementos. La ambientación será muy tranquila con música instrumental de fondo y decoración sobria del salón.

⇒ **Protocolo durante su celebración:**

Dada la sencillez y la informalidad de dicha reunión, el protocolo a aplicar será simple de desarrollar ajustándose sólo a algunas reglas:

A) Los directivos son acompañados al salón donde se brinda el Vino de Honor por la Jefa de Protocolo y Ceremonial, en tanto que los periodistas y representantes irán por su cuenta luego de ser informados por las asistentes acerca del sitio en donde se desarrolla la reunión.

B) En la puerta del salón Juan B. Alberti espera la Presidenta del Congreso junto con el Sr. Carlos Patrani (Presidente del Comité Organizador) para recibir a los invitados. Este proceso conlleva 15 minutos, transcurrido el tiempo, ambos se dirigen al interior del salón pasando a ocupar su posición dos asistentes para recibir aquellos invitados que arriban tarde.

C) Debido a la simplicidad de este evento no se pronuncia ningún discurso ni palabras por parte de los anfitriones. Luego de la hora estipulada tanto la Presidenta como el Sr. Carlos Patrani, se ubican nuevamente en la puerta del salón para despedir a los invitados recordándoles la conferencia de prensa del día 29 de septiembre para dar a conocer las conclusiones del congreso. A la salida del salón también se encuentran 4 azafatas para indicar la salida del hotel a todos aquellos que lo soliciten. Por su parte la Jefa de Protocolo y Ceremonial acompaña hasta la salida del hotel a los directivos de los medios.

En el anexo II página 182, se desarrolla una planilla de control con todos los aspectos protocolarios a considerar en el desarrollo de la conferencia de prensa.

I.2) Preparar el programa oficial para inmediata entrega a los congresistas y personalidades invitadas:

❖ **Contenido del Programa oficial:**

A) Palabras de Bienvenida de la Lic. Mónica Asensio:

“El Comité Organizador junto a nuestros patrocinadores le damos la bienvenida a todos los participantes al “I Congreso sobre Desarrollo Turístico del Mercosur”, y estamos orgullosos de ser los anfitriones de tal evento contando con la seguridad de obtener resultados óptimos. El intercambio de experiencias y conocimientos entre diferentes profesionales, universidades, empresas, asociaciones y organismos pertenecientes a los estados integrantes del Mercosur contribuye a enriquecer nuestro saber esperando lograr mediante el trabajo conjunto los objetivos propuestos. Tenemos el deseo de que se sientan como en sus casas con la atención que ustedes se merecen”.

B) Conformación definitiva del Comité De Honor:

- ❖ Presidente: Intendente de la ciudad de Mar del Plata Arq. Daniel Katz.
- ❖ Vicepresidente: Meyer Carlos Enrique, Secretario de Turismo de la Nación.
- ❖ Vocales: Castro Soteldo Wilmar, Ministro de Turismo de la República Bolivariana de Venezuela; Dos Mares Guia Walfrido, Ministro de Estado de Turismo de Brasil; Lescano Héctor, Ministro de Turismo y Deporte del Uruguay; Troche de Gallegos Maria Evangelista: Ministra de la Secretaría de Turismo del Paraguay.

C) Comité Organizador:

- ❖ Presidente: Carlos Patrani, Presidente del Ente Municipal de Turismo de Gral. Pueyrredon.
- ❖ Coordinadores: Lic. Mónica Scatizzi, Lic. Raquel Lareu.

D) Cuadro horario detallado completo:

Martes 25 de septiembre:

20:00 hs: Llegada de Ministros y Secretarios de Turismo de países integrantes del Mercosur. Recepción en aeropuerto y traslado en vehículos particulares a los hoteles Sheraton y Costa Galana. Debe esperar en aeropuerto la Jefa de Protocolo y Ceremonial y acompañarlos hasta los hoteles mencionados.

21:30 hs: Cena en cada hotel de los Secretarios y Ministros.

Miércoles 26 de septiembre:

7:00 hs: Llegada a la ciudad de Mar del Plata de congresistas y recepción en el aeropuerto. Traslado en combi a los hoteles respectivos.

7:30 hs: Check in en los hoteles Sheraton, Costa Galana, Hermitage, Torres de Manantiales.

7:30 a 9:00: Desayuno americano en cada hotel.

8:45 hs: Reunión en lobby del hotel Costa Galana, Hermitage y Torres de Manantiales para traslado a la sede del congreso.

9:00 a 17:00 hs: Registro de congresistas en la sede del congreso en el hospitality desk destinado a ese fin. Entrega de credenciales y documentación básica.

9:00 a 15:30 hs: Actividades sociales opcionales: A) City tour cultural con visitas a museos y sitios de interés histórico-cultural, B) Excursión a Laguna y Sierras de Los Padres con almuerzo incluido, C) Almuerzo de campo con traslado.

Para obtener más información dirigirse al hospitality desk de servicios turísticos ubicado en la sede del congreso de 7:00 a 19:00 horas.

16:00 a 17:00 hs: Primera sesión de presentación: Lugar: Sheraton Hotel. Salón: Atlántico. Tema: Resumen de los temas a tratar en cada mesa de trabajo. Disertantes: Lic. Mónica Asensio, Lic. María Julia Muñoz. Cantidad de participantes estimada: 500 congresistas.

17:30 a 18:30 hs: Acto de Apertura. Lugar: Sheraton Hotel. Salón: Vélez Sarsfield. Ubicación: Primer subsuelo. Cantidad de participantes estimada: 1000 congresistas.

20:00 a 22:00 hs: Cocktail de Bienvenida. Lugar: Sheraton Hotel. Salón: Cruz del Sur. Cantidad estimada de participantes: 1000 congresistas. Vestimenta: Elegante sport. Modalidad: Servicio de mozos y camareras.

22:00 hs: Show Tango de Bienvenida. Lugar: Sheraton Hotel. Salón: Vélez Sarsfield. Cantidad estimada de participantes: 700 congresistas. Ubicación: Primer subsuelo. Entrada: Libre y gratuita.

23:30 hs: Reunión en lobby del Sheraton Hotel para regreso a hoteles de apoyo.

Jueves 27 de septiembre:

7:00 a 9:00 hs: Desayuno americano en cada hotel.

8:45 hs: Reunión en lobby de los hoteles Costa Galana, Hermitage y Torres de Manantiales para traslado a la sede del congreso.

9:30 a 10:45 hs: Sesión plenaria 2. Tema: El turismo hoy y sus perspectivas para el año 2020. Disertante invitado: Sr. Carlos Patrani. Lugar: Sheraton Hotel. Salón: Vélez Sarsfield. Ubicación: Primer subsuelo. Cantidad estimada de participantes: 1000.

10:45 a 11:15 hs: Brunch laboral. Lugar: Sheraton hotel. Salón: Atlántico. Cantidad estimada de participantes: 1000. Modalidad: Servicio de mozos y camareras.

11:30 a 12:30 hs: Conferencia magistral 1. Tema: Gestión y desarrollo turístico sostenible. Conferenciante invitado: Arq. Juan Carlos Mantero. Lugar: Sheraton Hotel. Salón: Vélez Sarsfield. Ubicación: Primer subsuelo. Cantidad estimada de participantes: 1000 congresistas.

13:00 a 15:30 hs: Almuerzo de trabajo. Lugar: Sheraton Hotel. Salones: Cruz del Sur y Atlántico. Cantidad estimada de comensales: 1000. Modalidad: Buffet, servido por mozos.

16:00 a 17:00 hs: Ponencia 1. Tema: Transporte aéreo y Mercosur. Ponente: Lic. Mónica Asensio. Lugar: Sheraton Hotel. Salón: Vélez Sarsfield. Ubicación: Primer Subsuelo. Cantidad estimada de participantes: 1000

17:15 a 17:45 hs: Coffee break. Lugar: Sheraton Hotel. Salón: Atlántico. Cantidad estimada de participantes: 1000. Modalidad: Servicio de mozos y camareras.

18:00 a 20:00 hs: Panel 1. Tema: Planificación e integración de destinos turísticos del Mercosur. Panelistas: Arq. Juan Carlos Mantero, Arq. Ricardo Dosso, Lic. Jorge Cañueto. Lugar: Sheraton Hotel. Salones: Vélez Sarsfield, Juan B. Alberti, Carlos Tejedor y Joaquín V. González. Cantidad estimada de participantes: 900 congresistas.

20:00 hs: Reunión en lobby del Sheraton Hotel para regreso a hoteles de apoyo.

20:30 hs: Actividades sociales opcionales: A) Festival Gastronómico del Chocolate en el Hotel Costa Galana. B) Exposición de Arte en el Museo Castagnino. C) Cena de Celebración “Día Internacional del Turismo” en el restaurante Pehuén.

Para obtener más información dirigirse al hospitality desk de servicios turísticos ubicado en la sede del congreso de 7:00 a 19:00 horas.

Viernes 28 de septiembre:

7:00 a 8:30 hs: Desayuno americano en cada hotel.

8:30 hs: Reunión en lobby de los hoteles Sheraton, Costa Galana y Torres de Manantiales para salir hacia el Teatro Auditorium.

8:45 hs: Cruce peatonal hacia Teatro Auditorium de congresistas hospedados en hotel Hermitage.

9:30 a 10:45 hs: Mesa redonda. Tema: Beneficios económicos del desarrollo turístico del Mercosur. Integrantes: Lic. Marcela Bertoni, Lic. Cristina Varisco. Coordinador: Lic. Raquel Lareu. Lugar: Teatro Auditorium. Sala: Astor Piazzolla Cantidad estimada de participantes: 1000 congresistas.

10:45 a 11:15 hs: Coffee break. Lugar: Teatro Auditorium. Sala: Foyer del teatro. Cantidad estimada de participantes: 1000. Modalidad: Servicio de mozos y camareras. Catering: Sheraton Hotel.

11:30 a 12:30 hs: Conferencia magistral 2. Tema: El rol del sector público en turismo. Conferenciante invitado: Sr. Enrique Meyer. Lugar: Teatro Auditorium. Sala: Astor Piazzolla. Cantidad estimada de participantes: 1000.

12:45 hs: Reunión en la antesala del Teatro Auditorium para traslado hacia el Hotel Hermitage.

13:00 a 15:00 hs: Almuerzo de trabajo. Lugar: Hermitage hotel. Salones: Versailles, Doré y Luis Alberto. Cantidad estimada de comensales: 1000. Modalidad: banquete servido por mozos y camareras.

15:15 hs: Reunión en Hotel Hermitage para regreso a la sede del congreso.

16:00 a 17:00 hs: Ponencia 2. Tema: Operadores turísticos y Mercosur. Ponente invitado: Lic. Juan Cunil. Lugar: Sheraton Hotel. Salón: Vélez Sarsfield. Cantidad estimada de participantes: 1000

17:15 a 17:45 hs: Coffee break. Lugar: Sheraton Hotel. Salón: Atlántico. Cantidad estimada de participantes: 1000. Modalidad: Servicio de mozos y camareras.

18:00 a 20:00 hs: Panel 2. Tema: Potencialidad turística del Mercosur. Panelistas: Lic. Bernarda Barbini, Lic. Marcela Bertoni, Lic. Daniela Castelucci. Lugar: Sheraton Hotel. Salones: Vélez Sarsfield, Juan B. Alberti, Carlos Tejedor y Joaquín V. González. Cantidad estimada de participantes: 900

21:30 hs: Cena de Gala. Lugar: Sheraton Hotel. Salón: Cruz del Sur. Cantidad estimada de participantes: 400 congresistas. Vestimenta: Elegante y/o de gala. Modalidad: Servicio de mozos y camareras.

A partir de las 24 horas habrá a disposición diferentes tranfers para trasladar a los congresistas hasta sus respectivos hoteles. La frecuencia de salida del transporte es cada 30 minutos.

Sábado 29 de septiembre:

7:00 a 9:30 hs: Desayuno americano en cada hotel.

9:30 hs: Reunión en lobby del hotel Costa Galana, Hermitage y Torres de Manantiales para traslado a la sede del congreso.

10:00 a 11:00 hs: Sesión plenaria de Clausura. Tema: Resúmen y conclusiones obtenidas. Lugar: Sheraton Hotel. Salón: Atlántico. Cantidad de participantes estimada: 500 congresistas.

11:15 a 12:40 hs: Acto de Clausura. Palabras de despedida del Presidente del congreso, Ministros y Secretarios de Turismo de los países integrantes del Mercosur. Discurso del Intendente y Gobernador. Lugar: Sheraton Hotel. Salón: Vélez Sarsfield. Ubicación: Primer subsuelo. Cantidad de participantes estimada: 500 congresistas.

12:40: Reunión de congresistas en lobby del Sheraton Hotel para salida a los respectivos hoteles en busca del equipaje.

12:45 hs. Fin congreso. Salida a destinos de origen y participación en tours post congreso.

E) Programa científico:

Miércoles 26 de septiembre de 2007:

Hora	Salón	Pon. / Conf.	Tema	Resúmen
16:00 a 17:00	Atlántico	Lic. Mónica Asensio. Lic. María Julia Muñoz	Sesión Plenaria de Presentación.	Planteo de objetivos. Presentación de autoridades y comités. Nombramiento de patrocinadores y donativos. Resúmen de los temas a tratar en las mesas de trabajo.

Jueves 27 de septiembre de 2007:

Hora	Salón	Pon. / Conf.	Tema	Resúmen
9:30 a 10:45	Vélez Sarsfield	Sr. Carlos Patrani	Sesión Plenaria El turismo hoy y sus perspectivas para el año 2020	La dinámica de la actividad turística muestra tendencias de rápido crecimiento de este fenómeno debido al avance tecnológico, desarrollo de las comunicaciones, medios de transporte y mayor disponibilidad de tiempo libre sobre todo en países de alto desarrollo económico, social y cultural.
11.30 a 12:30	Vélez Sarsfield	Arq. Juan Carlos Mantero	Conferencia magistral 1: Gestión y Desarrollo Turístico Sostenible	Al hablar de turismo sostenible nos referimos a aquel fenómeno que satisface las necesidades y expectativas actuales resguardando todos los recursos de forma tal que permita la satisfacción de necesidades futuras. Así, se deben idear y diseñar productos turísticos sostenibles que sean congruentes con las variables

				ambientales y sociales logrando beneficios en todas las facetas del desarrollo turístico de un destino.
16:00 a 17:00	Vélez sarsfield	Lic. Mónica Asensio	Ponencia 1: Trasporte aéreo y Mercosur	Este factor se presenta como unas de las principales falencias en la planificación integral del Mercosur. Cada país posee sus empresas que cubren los diferentes destinos del bloque pero se requieren establecer acuerdos que permitan una cooperación en materia de transporte aéreo, fundamentalmente en el establecimiento de tarifas.
18:00 a 20:00	Vélez Sarsfield. Juan B. Alberti. Carlos Tejedor. Joaquín V. González	Arq. Juan Carlos Mantero. Arq. Ricardo Dosso. Lic. Jorge Cañueto	Panel 1: Planificación e integración de destinos turísticos del Mercosur.	Al hablar de una integración de destinos turísticos nos referimos a una equiparación en términos económicos, culturales, sociales de forma tal que se logre un producto turístico en donde se conjuguen las diferentes realidades de los países integrantes del bloque, siendo necesario en todo momento un accionar conjunto entre el sector público y el privado.

Viernes 28 de septiembre de 2007:

Hora	Salón	Pon. / Conf.	Tema	Resúmen
9:30 a 10:45	Teatro Auditorium	Lic. Marcela Bertoni. Lic. Cristina Varisco. Coordinador: Lic. Raquel Lareu	Mesa redonda: Beneficios económicos del Desarrollo Turístico del Mercosur	La actividad turística como fenómeno económico, social y cultural produce amplios beneficios no sólo para la comunidad generadora de las corrientes turísticas, sino para las sociedades y países receptores contribuyendo a la economía del país al crear nuevos empleos, al ser fuente de divisas y al ser una actividad dinamizadora de otras industrias.
11.30 a 12:30	Teatro Auditorium	Sr. Enrique Meyer	Conferencia magistral 2: El rol del sector público en	El accionar del sector público en la actividad turística es imprescindible puesto que debe ser el promotor de todos los procesos de planificación

			turismo.	haciendo que la misma sea participativa e integre a todos los sectores de la comunidad local generando consenso entre los mismos con una planificación flexible de abajo hacia arriba.
16:00 a 17:00	Vélez Sarsfield	Lic. Juan Cunil	Ponencia 2: Operadores turísticos y Mercosur	Todos los operadores turísticos comercializan los destinos del Mercosur, pero la mayoría de las propuestas corresponden a nuestro país o a Brasil, dejando a los demás integrantes del bloque como destinos secundarios. Se requiere unidad y una promoción conjunta sin impedimentos que obstaculicen el desarrollo de la región.
18:00 a 20:00	Vélez Sarsfield. Juan B. Alberti. Carlos Tejedor. Joaquín V. González.	Lic. Marcela Bertoni. Lic. Ber. Barbini. Lic. Daniela Castelucci	Panel 2: Potencialidad turística del Mercosur	Si debe tomar conciencia de que realmente somos un bloque con muchas posibilidades y ventajas para desarrollarnos en el aspecto turístico puesto que poseemos todos los factores para hacerlo: diversidad de climas, de paisajes, buena infraestructura, excelente equipamiento. Falta conjugar intereses y tomar decisiones de carácter económico en beneficio de este bloque regional.

Sábado 29 de septiembre de 2007:

Hora	Salón	Pon. / Conf.	Tema	Resumen
10: 00 a 11:00	Atlántico	Lic. Mónica Asensio. Lic. María Julia Muñoz	Sesión Plenaria de Clausura	Se especifican las conclusiones obtenidas del desarrollo del congreso, estableciendo los lineamientos básicos para emprender diversos cursos de acción.

F) Información de interés general:

- ❖ Teléfonos de emergencia:
 - ⇒ Emergencia médica: 107
 - ⇒ Cardio salud: 475-9111

- ⇒ Policía: 101
- ⇒ Bomberos: 100
- ⇒ Defensa Civil: 499-7720

❖ Teléfonos útiles:

- ⇒ Aeropuerto: 478-3990
- ⇒ Terminal de Ómnibus: 451-5406
- ⇒ Sede Ente Municipal de Turismo: 494-4140
- ⇒ Sede Sheraton Mar del Plata Hotel: 414-0000
- ⇒ Hotel Costa Galana: 486-0000
- ⇒ Hotel Hermitage: 451-9081
- ⇒ Hotel Torres de Manantiales: 486-1999

❖ Servicios gastronómicos recomendados:

- ⇒ Angkor: Cocina Fusión. Tel: 495-6250
- ⇒ Antares: Cocina Alemana. Tel: 492-4455
- ⇒ El Anticuario: Cocina Mediterránea. Tel: 451-6309
- ⇒ La Llorona: Cocina de Autor. Tel: 486-2982
- ⇒ Mirador Waikiki: Pescados, carnes, pastas. Tel: 484-0966
- ⇒ Pehuén: Parrilla. Tel: 486-3960
- ⇒ Sortilege & Zabalitas: Cocina Tel: 480-2442

❖ Actividades deportivas:

- ⇒ Mach Point: Tel: 467-0319
- ⇒ Mar del Plata Golf Club: Tel: 486-2329
- ⇒ Tenatt Club Tenis: Tel: 482-4502

❖ Remises:

- ⇒ Del Sol : Tel: 475-1448
- ⇒ Remicoop: Tel: 475-1111
- ⇒ Remissur: Tel: 486-2551

II) Celebración del Congreso:

Ha llegado el día en que comienza a desarrollarse el Congreso y para un mejor entendimiento de su organización se expone una descripción en forma cronológica de los actos generales del mismo como ser Acto de Apertura y Clausura; actos sociales como ser Cena de Gala y Cocktail de Bienvenida, como así también de los actos propios del congreso como ser las sesiones de trabajo; especificando y detallando el protocolo que se debe seguir para lograr orden y éxito pleno en tales acontecimientos.

A su vez, también se desarrolla la metodología a aplicar en el proceso de recibimiento de autoridades en el aeropuerto y registro de congresistas en el hotel sede, puntualizando los aspectos protocolarios a considerar.

Día martes 25 de septiembre de 2007:

❖ **Recepción de autoridades extranjeras en el aeropuerto:**

La llegada de Ministros y Secretarios de países integrantes del Mercosur esta prevista para el día 25 de septiembre de 2007 a las 20:00 horas, para lo cual se debe planificar e implementar un amplio operativo de seguridad entre la empresa contratada para el evento, seguridad del aeropuerto y policía de Mar del Plata. A su vez, es necesario considerar una serie de tareas protocolarias a coordinar entre la jefa de Protocolo y Ceremonial del Congreso, personal de Relaciones Públicas del aeropuerto y hotel sede y Oficina de Ceremonial de la Municipalidad de General Pueyrredon. A esto se debe sumar el protocolo a tener en cuenta en el proceso de llegada a la ciudad de la autoridad correspondiente.

1) Tareas protocolarias generales:

A) Información de vuelos:

La Embajada del país correspondiente (Brasil, Paraguay, Uruguay y Venezuela), debe comunicar a la Oficina de Ceremonial de la Municipalidad de General Pueyrredon los datos de vuelo de arribo de cada uno de los Ministros y Secretarios participantes, con una antelación de 48 horas, precisando día y hora de llegada, número de vuelo, aerolínea, procedencia y sus características técnicas.

B) Recepción:

Los Ministros y Secretarios de Turismo, con sus cónyuges serán recibidos por el Intendente Daniel Katz, la Jefa de Protocolo y Ceremonial Lic. Perla Díaz junto a funcionarios pertenecientes a la Oficina de Ceremonial de la Municipalidad de General Pueyrredon y un representante de la embajada del país correspondiente. Para tal fin deben llegar al aeropuerto una hora antes de la hora programada para el arribo de los vuelos.

Colaboran en esta tarea personal de Relaciones Públicas del aeropuerto de Mar del Plata para acompañar a los funcionarios hasta el Salón VIP del mismo.

La oficina de Ceremonial de la Municipalidad es la encargada de solicitar el uso del Salón VIP del Aeropuerto de la ciudad de Mar del Plata y gestionar el acceso a áreas restringidas del representante de la embajada, el que debe tener una Tarjeta de Identificación Aeroportuaria personalizada para recibir al respectivo Ministro o Secretario.

Para obtener la autorización de uso del Salón, se requiere nota verbal con una antelación de 48 horas, indicando fecha y hora de arribo, aerolínea, número de vuelo y lugar de procedencia.

C) Acompañantes de apoyo:

La embajada del país correspondiente perteneciente al bloque regional Mercosur debe informar por medio de una nota verbal a la Oficina de Ceremonial de la Municipalidad, con una antelación de 48 horas, el nombre de las personas que acompañan a las personalidades, y que serán las encargadas de las siguientes tareas:

- ⇒ Trámite de pasaporte y de aduana.
- ⇒ Encargado del equipaje de Ministros y Secretarios.

D) Personas autorizadas a ingresar a la Sala VIP:

Con una anticipación de 72 horas, el representante de la embajada correspondiente, encargado de acompañar y entrar a la sala VIP con cada Ministro extranjeros, deberá comunicar sus nombres a la Oficina de Ceremonial de la Municipalidad de General Pueyrredon. Para tal fin, debe estar en el aeropuerto una hora antes de la llegada del vuelo respectivo.

E) Equipaje:

Será responsabilidad de personal de Relaciones Públicas del Hotel Sede, encargarse del equipaje de los Ministros y Secretarios, realizando su traslado desde el Aeropuerto hacia el alojamiento asignado (Sheraton Hotel). En esta tarea colabora el representante designado para esta función de cada una de las embajadas correspondientes.

Dicho equipaje será identificado con tarjetas proporcionadas por la Jefa de Protocolo y Ceremonial Lic. Perla Díaz para el control del mismo.

F) Vehículos y choferes:

La Oficina de ceremonial de la Municipalidad dispondrá los vehículos para trasladar a los Ministros y Secretarios hasta el lugar del alojamiento.

Para tal fin debe informar a las autoridades de seguridad aeroportuarias, mediante nota verbal y con 48 horas de antelación la patente de tales vehículos junto a los nombres y documentos de los choferes asignados para realizar el traslado.

G) Seguridad:

El operativo de seguridad para la llegada de las autoridades extranjeras se encuentra a cargo de la empresa privada contratada para el desarrollo del congreso. Así mismo, colaboran personal de seguridad de aeronáutica y policía de la ciudad.

La unidad estará constituida por patrullas y motocicletas, dedicadas exclusivamente a realizar patrullajes continuos en las áreas en las que se localizan los Ministros y Secretarios.

Las peticiones de seguridad, servicios de apoyo policial o información que desde el exterior se requiera referida a esta temática, se deben solicitar por conducto de la Oficina de Ceremonial de la Municipalidad con un mínimo de 24 horas de anticipación.

2) Protocolo a seguir durante la llegada de autoridades:

Durante el proceso de arribo de las personalidades invitadas del Mercosur se debe establecer una secuencia protocolar consistente en los siguientes puntos:

A) Ubicación de Ministros y Secretarios en la aeronave:

Los Ministros o Secretarios con sus cónyuges se ubican en el lugar de mayor preferencia, siendo éste en la primera fila (cerca de la cabina del comandante), al lado de la ventanilla derecha. El resto de los acompañantes se localizan hacia la ventanilla izquierda, siguiendo la misma metodología en las filas sucesivas.

Para el embarque en la aeronave el Ministro del país correspondiente junto a su cónyuge suben en último término, en tanto que al descender bajan en primer lugar para ser recibidos por las autoridades y personal designado para tal fin.

B) Proceso de recibimiento: Su protocolo

I) Al momento de descender de la aeronave el funcionario extranjero y cónyuge serán recibidos en el sector de la pista de aterrizaje por el Intendente Arquitecto Daniel Katz y el representante de la embajada correspondiente. Para tal fin se toca en primer lugar el Himno Nacional Argentino y luego el del país al que pertenece el Ministro o Secretario, en tanto que para su partida este proceso se realiza a la inversa. Para la llegada se coloca alfombra roja sobre la pista marcando el itinerario a seguir para dirigirse al salón VIP.

II) Dichas personalidades son acompañadas al Salón VIP por personal de Relaciones Públicas del aeropuerto. Una vez llegados a la puerta de la sala espera por ellos la Jefa de Protocolo y Ceremonial del congreso junto a la Jefa de la Oficina de Ceremonial del Municipio a los efectos de brindarles una cálida bienvenida por medio de una pequeña recepción con una duración de una hora.

III) Finalizada la recepción se retira el Intendente junto al representante de la embajada.

IV) Acto seguido el matrimonio se dirige a la Sede del Congreso en vehículo particular con chofer, el que esperará por ellos con la puerta derecha sobre la vereda de las instalaciones del aeropuerto, ubicándose en las siguientes posiciones: el sitio de honor (mirando hacia delante el asiento derecho trasero) es ocupado por la esposa del Ministro respectivo puesto que éste le cede la derecha a su cónyuge, ubicándose luego a su izquierda. En el caso de la Ministra del Uruguay no hay cesión de lugar a su esposo, conservando la misma el sitio trasero derecho. En la parte delantera del vehículo (al lado del chofer) se sienta la Jefa de Protocolo del congreso. En este proceso se sigue el siguiente protocolo:

- ⇒ El chofer abre la puerta y asciende la esposa del Ministro.
- ⇒ Luego, tanto el chofer como Ministro dan la vuelta por detrás del coche y previa apertura de puerta por parte del primero, el Ministro se ubica a la izquierda de su esposa. Asciende en último término la Jefa de Protocolo y Ceremonial. De esta forma se visualiza que para subir se lo hace de mayor a menor jerarquía.
- ⇒ Al descender baja primero la Jefa de Protocolo y Ceremonial, luego el chofer abre la puerta al Ministro y en último término desciende su cónyuge, es decir que el orden establecido es de menor a mayor jerarquía.

V) Una vez llegados al hotel Sede son recibidos en la puerta por la Presidenta del Congreso y Presidente del Comité Organizador.

Día miércoles 26 de septiembre de 2007:

❖ Registro de congresistas: Su protocolo:

Para concretar el proceso de inscripciones se instalan en la sede del congreso 2 hospitality desk (mostradores), uno para atender los requerimientos de los participantes ya inscriptos, en donde retiran la credencial y carpeta respectiva y el otro para aquellas personas que se quieran inscribir al momento de comenzar el congreso, cuya tarea principal será elaborar e imprimir las nuevas credenciales. En caso de las personas ya inscriptas se seguirá el siguiente protocolo:

- ⇒ Dirigirse de 9:00 a 17:00 hs al mostrador llamado “Inscriptos”.
- ⇒ Allí, se debe presentar el comprobante que muestra que se ha abonado la cuota de inscripción, dando a su vez el nombre y el apellido.
- ⇒ Luego, se hace entrega de la credencial según categoría y la carpeta del congresista que contiene: block de hojas con membrete del congreso, lapiceras,

programa oficial, programa de acompañantes, programa de actividades sociales, folletos de la ciudad sede y lugares que puedan visitarse.

En el caso de inscribirse el día en que comienza el congreso la persona debe seguir el siguiente protocolo:

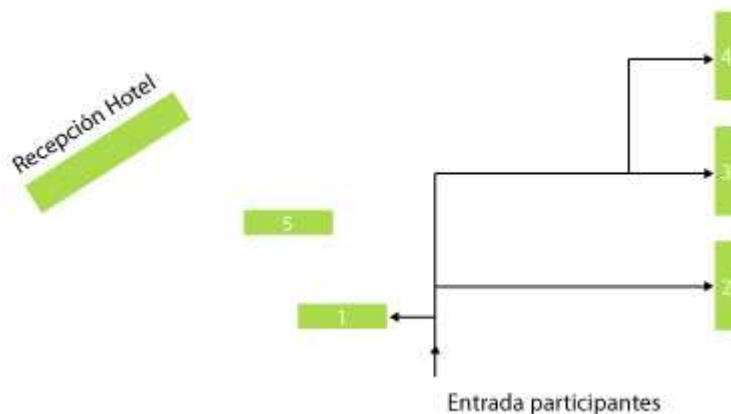
- ⇒ Completar el formulario de inscripción que lo puede retirar del hospitality desk llamado “Informes Generales”
- ⇒ Dirigirse al mostrador denominado “Nuevas Inscripciones” y abonar allí mismo el valor de la cuota de inscripción según categoría.
- ⇒ Por último, con el recibo en mano, debe dirigirse al mostrador donde se le confecciona la credencial correspondiente y se le hace entrega de la carpeta de congresista.

Con respecto a las credenciales las mismas son colocadas en una caja y serán ordenadas por orden alfabético, correspondiéndole a cada categoría de participante un color diferente (ver modelo de credenciales en el anexo II página 183).

Para finalizar, el montaje y distribución de los mostradores de atención en el hall de la sede del congreso será el siguiente:

- ⇒ Hospitality desk de informes generales destinado a proveer todo tipo de datos sobre el evento como ser: nombres de los participantes y hoteles en los que se encuentran alojados, teléfonos útiles, aclaraciones sobre las mesas de trabajo y actividades sociales del congreso, entre otros aspectos.
- ⇒ Hospitality desk de “Inscriptos” destinado a acreditar a las personas anotadas en el período previo al congreso.
- ⇒ Hospitality desk de “Nuevas inscripciones” para registrar a los nuevos participantes y que se ocupará de elaborar e imprimir las nuevas credenciales que deban realizarse como consecuencia de los nuevos inscriptos.
- ⇒ Hospitality desk de servicios turísticos atendido por personal de la Agencia de Turismo Sat, cuya función será proveer información acerca del programa de actividades sociales, tours post congreso, traslados entre los diferentes hoteles y entre estos y el aeropuerto, confirmaciones de vuelos, atractivos turísticos de la ciudad y facilidades recreativas y gastronómicas.

Diagrama general Hall Sheraton Hotel:



Referencias:

- Lugar 1= Hospitality desk de Informes generales.
- Lugar 2= Hospitality desk de Inscriptos.
- Lugar 3= Caja
- Lugar 4: Hospitality desk de Nuevas Inscripciones.
- Lugar 5= Hospitality desk de Servicios Turísticos.

ACTO DE APERTURA

Las principales tareas a desarrollar referidas al Acto de Apertura se relacionan con:

- ⇒ Confeccionar la lista de invitados especiales.
- ⇒ Enviar las correspondientes invitaciones.
- ⇒ Seleccionar el tipo de montaje de sala donde se realizará la inauguración.
- ⇒ Ornamentar y decorar el salón con diferentes elementos: banderas, flores y alfombras.
- ⇒ Elaborar los discursos pertinentes y establecer el orden de intervención de cada autoridad.

Estas tareas demandan tener presente en todo momento un amplio aspecto protocolario, el cuál se especifica a continuación:

I) Protocolo previo a su celebración:

La inauguración del congreso se llevará a cabo a las 17:30 horas del día miércoles 26 de septiembre de 2007 con una duración estimada de una hora siendo el lugar físico de realización el Sheraton Mar del Plata Hotel. Las tareas protocolarias del mismo deben comenzar con un mes de antelación mediante la confección de la lista de autoridades y personalidades que tienen el carácter de invitados especiales y con el envío de las invitaciones (se cursarán el viernes 24 de agosto de 2007, debido a que el día 26 es domingo) que deben ser contestadas en todos los casos dentro de las 48 hs de haberlas recibido.

I.1) Lista definitiva de invitados especiales al Acto de Inauguración por orden alfabético:

- ⇒ Aguilera Daniel, Subsecretario de Turismo de la Nación
- ⇒ Barbini Bernarda, coordinadora Comité Científico
- ⇒ Benseny Graciela, coordinadora Comité Científico
- ⇒ Bertoni Marcela, coordinadora Comité Científico.
- ⇒ Boente Elena, Vicepresidenta Primera de la C.A.T. y Vicepresidenta del Comité Técnico.
- ⇒ Bezzato Sonia, Presidenta de la A.L.T y Secretaria del Comité Ejecutivo.
- ⇒ Cañueto Jorge, coordinador Comité Científico.
- ⇒ Castelucci Daniela, coordinadora Comité Científico
- ⇒ Castracane Domingo, Vicepresidente Segundo de la C.A.T, Presidente de Fedecatur y Secretario del Comité Técnico.
- ⇒ Cuberos Miguel Ángel, Secretario de Turismo y Deporte de la Provincia de Buenos Aires.
- ⇒ Cunil Juan, Licenciado en Turismo y ponente invitado.
- ⇒ Díaz Ángel, Vicepresidente del Emtur y Vicepresidente del Comité Ejecutivo.
- ⇒ Dosso Ricardo, Secretario del Comité Científico
- ⇒ Groupierre Víctor Sergio, Subsecretario de Políticas Turísticas y Deportivas de la Provincia de Buenos Aires.
- ⇒ Lareu Raquel, coordinadora del Comité Organizador.
- ⇒ Mantero Juan Carlos, Arquitecto y Director del Centro de Investigaciones turísticas de la F.C.E.Y.S.
- ⇒ Martín Ana Estela, Directora Provincial de Turismo.
- ⇒ Morea Francisco, Vicedecano de la F.C.E.Y.S.

- ⇒ Muñoz María Julia, Vicepresidenta de la A.L.T. y Presidenta del Comité Ejecutivo.
- ⇒ Palacios Marco Aurelio, Presidente de la C.A.T
- ⇒ Patrani Carlos, Presidente del Emtur.
- ⇒ Pérez Daniel, Decano de la F.C.E.Y.S.
- ⇒ Pérez Rojas Mariano, Secretario Académico de la F.C.E.Y.S.
- ⇒ Rodríguez Juan José, Presidente del COTAB.
- ⇒ Sans Alejandro, Presidente de la A.A.A.V.Y.T y Presidente del Comité Técnico.
- ⇒ Scatizzi Mónica, Secretaria del Comité Organizador.
- ⇒ Sola Felipe, Gobernador de la Provincia de Buenos Aires.
- ⇒ Varisco Cristina, coordinadora Comité Científico

I.2) Lista de autoridades invitadas al Acto de Apertura que conforman el Comité de Honor:

- ⇒ Presidente: Intendente de la ciudad de Mar del Plata Arq. Daniel Katz y Sra.
- ⇒ Vicepresidente: Meyer Carlos Enrique, Secretario de Turismo de la Nación y Sra.

Vocales:

- ⇒ Castro Soteldo Wilmar, Ministro de Turismo de la República Bolivariana de Venezuela y Sra.
- ⇒ Dos Mares Guia Walfrido, Ministro de Estado de Turismo de Brasil y Sra.
- ⇒ Lescano Héctor, Ministro de Turismo y Deporte del Uruguay y Sra.
- ⇒ Troche de Gallegos Maria Evangelista: Ministra de la Secretaría de Turismo del Paraguay y Esposo.

I.3) Envío de correspondencias, saludas e invitaciones:

Para la invitación de las autoridades que conforman el Comité de Honor se envía con 30 días de anticipación una carta o correspondencia puesto que requiere mayor grado de formalidad, en tanto que para el resto se utiliza un saluda anexándole en ambos casos el correspondiente tarjetón de invitación para el Cocktail de Bienvenida. Estos instrumentos del ceremonial escrito son tratados en el anexo II páginas 184 y 185.

I.4) Montaje de sala: Su protocolo:

Para el acto de inauguración del congreso se utiliza el salón Vélez Sarsfield, ubicado en el primer subsuelo del Sheraton Mar del Plata Hotel, el cuál dispone de una capacidad de 1500 personas siendo el tipo de montaje a implementar en esta ocasión estilo teatro.

Este salón se divide en tres sectores diferentes y su capacidad varía dependiendo del tipo de montaje: aula, teatro, rectangular, banquete.

A continuación se muestra un cuadro resumen de las dimensiones de cada área y de la cantidad de personas que se pueden ubicar según tipo de montaje:

Sala	Sector	Met. Cuad.	Teatro	Aula	Rectángulo	Banquete
V. Sarsfield	A	1084	1500	750	1050	850
Vélez A	A 1	380	500	250	380	290
Vélez B	A 2	377	500	250	380	290
Vélez C	A 3	332	500	250	290	270

Fuente: www.starwoodhotels.com

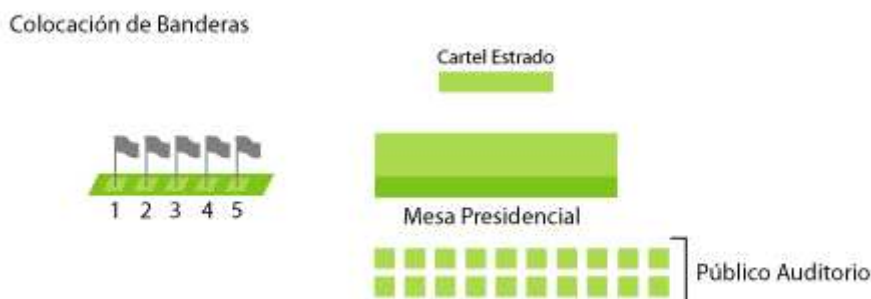
El salón se prepara para una concurrencia estimada de 1000 personas y el mismo se montará con:

- ⇒ Sillas para el público auditorio
- ⇒ Atril o podio con micrófono y luz propia para la Jefa de Protocolo y Ceremonial quién será la encargada de abrir el acto dando la bienvenida a las autoridades y participantes en general.
- ⇒ Cartel de estrado colgado a espaldas de la mesa presidencial en donde figura el nombre del congreso, el logo y la fecha de realización.
- ⇒ Sector de prensa para medios locales y nacionales.
- ⇒ Mesa presidencial: el estrado estará compuesto por: Invitado de Honor, Intendente de la ciudad de Mar del Plata Arq. Daniel Katz; Gobernador de la Provincia de Buenos Aires Sr. Felipe Sola, Secretario de Turismo de La Nación Sr. Carlos Enrique Meyer; Presidenta y Anfitriona del Congreso Lic. Mónica Asensio; Presidente del Comité Organizador Sr. Carlos Patrani
- ⇒ Plataforma para mesa de estrado.
- ⇒ Equipos de sonido y traducción simultánea.
- ⇒ Sillas y cabinas para taquígrafos y correctores.

I.5) Ornamentación del salón: Protocolo a seguir:

⇒ Disposición de banderas:

La decoración de la sala donde se desarrolla la inauguración del congreso debe ser tenida en cuenta siendo unos de los elementos más importantes la colocación de banderas de los países participantes del evento, que en este caso corresponde a los estados integrantes del Mercosur. Todas las banderas deben medir lo mismo, estando colocadas sobre una peana de un igual nivel ya que no hay preeminencia entre los estados puesto que por definición los países son todos iguales, siendo el criterio utilizado para la ubicación el siguiente: la bandera de Argentina, que es el país sede del congreso se coloca a la derecha de la personalidad que preside el acto inaugural y que se encuentra sentado en el centro del estrado siendo el Intendente de la ciudad de Mar del Plata Arq. Daniel Katz. La bandera Argentina corresponde a la N° 1 y la de los países restantes se colocan a continuación hacia el centro de la mesa por estricto orden alfabético (correspondiente al idioma del país sede) como muestra el siguiente diagrama, teniendo en cuenta que los números indican el orden de precedencia de las banderas.



Referencias:

Bandera 1: Argentina
Bandera 2: Brasil

Bandera 3: Paraguay
Bandera 4: Uruguay

Bandera 5: Venezuela

⇒ Otros elementos:

Además del uso de banderas, para la ornamentación del local se utiliza una alfombra roja de interior desplazada sobre el piso a la entrada del salón para marcar el camino hacia el estrado donde se ubicarán las altas personalidades y que continúa por delante de la mesa presidencial. Con respecto a las plantas, si bien son muy útiles para realzar la decoración de un lugar, en este caso no se colocarán puesto que hay preferencia por mantener el estilo asignado a la sala en donde se desarrolla el acto.

Haciendo referencia a la ornamentación de la mesa para presidir, debe ser sencilla pero a la vez atractiva debido que se considera el centro del acto, por lo que se coloca un arreglo floral muy sobrio, de forma alargada y con flores de escasa altura para no impedir en ningún momento la visión hacia el público auditorio. Además, dicha mesa estará vestida con una tela blanca que cuelgue por delante hasta el suelo tapando el frente del estrado.

I.6) Orden de intervención de cada autoridad:

El orden establecido para la intervención de cada autoridad a los efectos de pronunciar su discurso según normas del protocolo es de menor a mayor jerarquía y se debe planificar cuidadosamente de forma que figure en un guión el orden pactado especificando la persona que dirá el discurso, el tema central del mismo y la duración estimada. Es de fundamental importancia realizar varias copias de este guión de manera tal que todos los involucrados en la organización dispongan de este programa a los efectos de evitar inconvenientes y desperfectos durante su desarrollo.

II) Protocolo a considerar durante su celebración:

II.1) Recibimiento de autoridades y congresistas:

I) El proceso para recibir a las autoridades para asistir al acto de apertura comienza con la llegada del Gobernador de la Provincia a la ciudad de Mar del Plata, el cuál arriba al aeropuerto a las 16:45 horas del día 26 de septiembre y es recibido por el Intendente Arq. Daniel Katz y personal de Protocolo y Ceremonial de la Municipalidad de General Pueyrredon con el respectivo operativo de seguridad que este acontecimiento requiere por parte de la empresa privada contratada y personal aeronáutico del aeropuerto. Es importante aclarar que el gobernador asiste al congreso sin compañía de su señora, dato que es de suma trascendencia para estudiar las respectivas colocaciones en el acto de apertura y clausura, haciéndose presente la misma únicamente para la cena de gala. El gobernador se hospeda en el hotel sede y el traslado hasta el mismo se hace por medio de vehículo privado siguiendo el siguiente protocolo:

- ❖ El automóvil que los espera se encuentra ubicado con la puerta derecha sobre la vereda, donde el chofer abre la misma y asciende el gobernador el cuál ocupa el lugar de honor (lugar 1) en el vehículo puesto que el Intendente en este proceso le cede la presidencia. Luego el Intendente da la vuelta por detrás del coche junto al chofer y se sienta al lado del Gobernador ocupando el lugar 2 que es el que le sigue en jerarquía, en tanto que la Jefa de Protocolo de la Municipalidad se sienta en el lugar 3 situado en la parte delantera del auto al lado del chofer. Estas ubicaciones se muestran a continuación:

Chofer	3
2	1

Lugar 1: Gobernador Sr. Felipe Sola
Lugar 2: Intendente Arq. Daniel Katz
Lugar 3: Jefa de Protocolo y ceremonial

- ❖ Para el descenso baja en primer término la Jefa de Protocolo; luego el chofer abre la puerta al Intendente el cuál da la vuelta por detrás del coche para entrar al hotel y en última instancia desciende el Gobernador. Para completar el ceremonial que se debe aplicar, se coloca alfombra roja de exterior en forma perpendicular a la fachada del hotel desde el punto donde desembarca el Gobernador e Intendente.

Siguiendo con este proceso protocolario, la Lic. Perla Díaz y personal de Relaciones Públicas del hotel sede los recibirán a las 17:45 horas aproximadamente en el hall del mismo y los acompañan hasta la puerta del salón donde esperan por ellos la Presidenta del Congreso, la Presidenta del Comité Ejecutivo y el Presidente del Comité Organizador. Una vez que han entrado al salón se comienza con el respectivo acto.

II) Para la recepción de las autoridades internacionales que conforman el Comité de Honor se sigue el mismo procedimiento obviando el operativo del aeropuerto puesto que dichas autoridades ya se encuentran alojadas en la sede del evento, llegando a la ciudad el día martes 25 de septiembre por la noche.

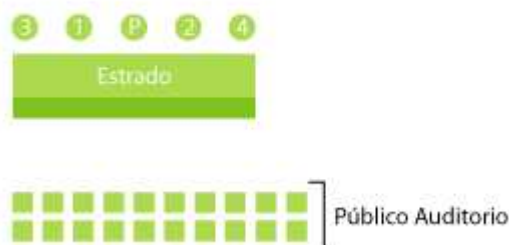
III) Con respecto al resto de los congresistas habrá 4 asistentes de salas ubicadas en el hall del Sheraton Hotel para indicar la ubicación del local donde se lleva a cabo el acto, en tanto que en la puerta del mismo se colocan otras 2 azafatas para conformar la línea de recibo.

II.2) Colocación de autoridades y congresistas:

II.2.1) Ubicación de autoridades en el estrado:

Una vez que han llegado todas las autoridades y congresistas se procede a su correcta ubicación quedando el estrado conformado de la siguiente manera:

Diagrama de Estrado



Referencias:

P: Presidente del acto e Invitado de Honor, Intendente de la ciudad de Mar del Plata Arq. Daniel Katz (Presidente Comité de Honor).

Lugar 1: Gobernador de la Provincia de Buenos Aires Sr. Felipe Sola

Lugar 2: Anfitriona del Congreso Lic. Mónica Asensio

Lugar 3: Secretario de Turismo Sr. Carlos Enrique Meyer (Vicepresidente Comité de Honor)

Lugar 4: Presidente del Comité Organizador Sr. Carlos Patrani.

La colocación de los invitados en el estrado se establece por un criterio de jerarquía y si bien el lugar de honor es ocupado por el anfitrión del evento en este caso se cede la presidencia por parte de la anfitriona Lic. Mónica Asensio puesto que asiste la máxima autoridad política de la ciudad sede, el señor Intendente Arq. Daniel Katz con lo cuál es considerado invitado de honor y como tal ocupa el lugar principal en el estrado. Es decir, la presidencia del acto es unipersonal y en este proceso de cesión de presidencia por parte de la

anfitriona la misma se coloca a la izquierda del Intendente por dos causas: en primer término porque de ese modo conserva su carácter de anfitriona y en segundo lugar porque así tiene a su derecha a la persona importante que preside el acto.

Para determinar la ubicación del resto de las personalidades y profesionales además de considerar su cargo se debe tener presente un amplio sentido común y respetar siempre el orden de importancia de los mismos.

Los lugares en la mesa presidencial estarán marcados mediante tarjetas personales de color blancas especificando el tratamiento, cargo, nombre y apellido de la persona. Las mismas estarán confeccionadas en forma de díptico y se situarán hacia la derecha del invitado (ver anexo I página 174, punto D). Es importante saber que dicha tarjeta no se coloca en el lugar del presidente del acto Arq. Daniel Katz puesto que las normas protocolarias así lo exigen. La mesa presidencial se completa con sillas, agua, y micrófonos necesarios para la intervención de cada miembro, en tanto que el atril o podio para pronunciar los discursos es colocado en forma independiente situado a la derecha de la mesa de estrado.

Con respecto a las banderas, las mismas se colocan a la derecha de la presidencia como se detalló al hablar de la ornamentación del salón.

II.2.2) Ubicación de autoridades en el público auditorio:

En el público auditorio las 4 primeras filas se reservan para las altas autoridades nacionales y extranjeras (países del Mercosur) y para determinar su distribución se siguen las siguientes reglas protocolarias:

- ❖ Para cubrir el público auditorio se comenzará colocando en primer término al Comité de Honor y sus conyugues continuando con el Comité Ejecutivo, puesto que en un congreso son los órganos supremos y deben ser ubicados en las primeras filas.

Comité de Honor:

- 1) Castro Soteldo Wilmar, Ministro de Turismo de la República Bolivariana de Venezuela y Sra.
- 2) Dos Mares Guia Walfrido, Ministro de Estado de Turismo de Brasil y Sra.
- 3) Lescano Héctor, Ministro de Turismo y Deporte del Uruguay y Sra.
- 4) Troche de Gallegos Maria Evangelista: Ministra de la Secretaría de Turismo del Paraguay y Esposo.

Total a ubicar: 8 personas

Comité Ejecutivo:

- 1) Muñoz María Julia, Presidenta del Comité Ejecutivo.
- 2) Díaz Ángel, Vicepresidente del Comité Ejecutivo.
- 3) Bezzato Sonia, Secretaria del Comité Ejecutivo.

Total a ubicar: 3 personas

- ❖ En caso de que una autoridad posea dos cargos siempre se toma el de mayor rango para establecer la precedencia.
- ❖ Se confeccionan 2 listas dividiendo a las autoridades según sean oficiales o privadas: en el primer caso se utiliza como referencia el decreto 2072/93 para establecer el orden de precedencia entre las mismas; en tanto que la elaboración de la segunda lista se basa en un criterio de sentido común puesto que fuera del ámbito estatal no hay nada establecido, por lo que primero se colocarán los presidentes de las asociaciones,

cámaras, consorcios y comités por orden alfabético, luego los vicepresidentes, siguiendo los ponentes invitados y finalizando con los coordinadores del Comité Organizador y Científico.

Autoridades oficiales:

- 1) Aguilera Daniel, Subsecretario de Turismo de La Nación.
- 2) Cuberos Miguel Ángel, Secretario de Turismo y Deporte de la Provincia de Buenos Aires.
- 3) Grouppierre Víctor Sergio, Subsecretario de Políticas Turísticas y Deportivas de la Provincia de Buenos Aires.
- 4) Martín Ana Estela, Directora Provincial de Turismo.
- 5) Pérez Daniel, Decano de la F.C.E.Y.S.
- 6) Morea Francisco, Vicedecano de la F.C.E.Y.S.
- 7) Pérez Rojas Mariano, Secretario Académico de la F.C.E.Y.S.

Total a ubicar: 7 personas

Autoridades no oficiales:

- 1 bis) Castracane Domingo, Presidente de Fedecatur, Secretario del Comité Técnico y Vicepresidente Segundo de la C.A.T.
- 2 bis) Mantero Juan Carlos, Presidente Comité Científico
- 3 bis) Palacios Marco Aurelio, Presidente de la C.A.T
- 4 bis) Rodríguez Juan José, Presidente del COTAB.
- 5 bis) Sans Alejandro, Presidente de la A.A.A.V.Y.T y Presidente del Comité Técnico.
- 6 bis) Boente Elena, Vicepresidenta Primera de la C.A.T. y Vicepresidenta del Comité Técnico.
- 7 bis) Cunil Juan, Licenciado en Turismo y ponente invitado.
- 8) Dosso Ricardo, Secretario del Comité Científico.
- 9) Barbini Bernarda, coordinadora Comité Científico.
- 10) Benseny Graciela, coordinadora Comité Científico.
- 11) Bertoni Marcela, coordinadora Comité Científico.
- 12) Cañueto Jorge, coordinador Comité Científico.
- 13) Castelucci Daniela, coordinadora Comité Científico.
- 14) Lareu Raquel, coordinadora del Comité Organizador.
- 15) Scatizzi Mónica, coordinadora del Comité Organizador.
- 16) Varisco Cristina, coordinadora Comité Científico

Total a ubicar: 16 personas

❖ De este modo hay un total de 34 autoridades a distribuir en 4 filas lo cuál se resuelve de la siguiente forma:

I) Primera fila de 8 asientos: Secretarios y Ministros de Turismo de países integrantes del Mercosur que tienen el carácter de vocales dentro del Comité de Honor, junto con sus respectivos cónyuges, ubicados por ser número par a partir de la extrema derecha (lugar más importante) hacia la izquierda e intercalando hombres y mujeres.

Criterios de precedencia utilizados: Ley de la extrema derecha, la cuál se asigna según orden alfabético; alternancia de sexos y principalmente la norma de protocolo que indica que un matrimonio nunca se lo debe ubicar junto.

De este modo debería quedar: En la extrema derecha el Ministro Castro y en la extrema izquierda su esposa; continuando a Castro, la Sra. de Walfrido (debido a que su

esposo continúa en orden alfabético) y a la derecha de la Sra. de Castro se coloca el Ministro Walfrido, y así sucesivamente.

Acto apertura

Diagrama 1 fila:
Incorrecto



Pero esta ubicación, al prevalecer el criterio de no colocar al matrimonio junto es incorrecta, puesto que como muestra el diagrama queda la Ministra Troche Evangelista y su esposo, uno al lado del otro, con lo cuál en este caso se cometerá la excepción de no respetar el orden alfabético, colocando a la Ministra Troche Evangelista a continuación del Sr. Castro.

Acto apertura

Diagrama 1 fila:
Correcto

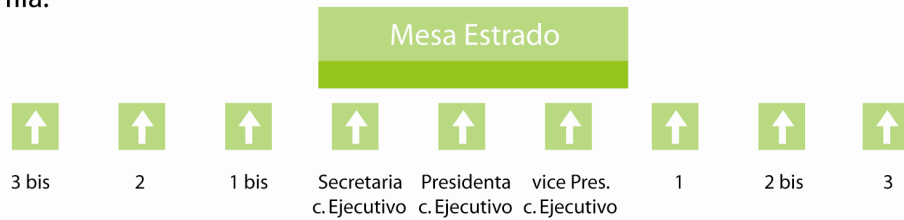


II) Segunda fila de 9 asientos: Al ser número impar el lugar privilegiado es el central y será ocupado por la persona que le sigue en jerarquía, con lo cuál en el centro se ubica la Presidenta del Comité Ejecutivo, a su derecha el Vicepresidente y a su izquierda la Secretaria, continuando con el mismo procedimiento con el resto de las autoridades oficiales y privadas, que se colocan intercaladas respetando la lista confeccionada anteriormente en base al rango del cargo de las mismas.

Criterios de precedencia utilizados: Intercalar personalidades oficiales y privadas y respetar lugar central alternando la colocación de autoridades a la derecha e izquierda según jerarquía.

Acto apertura

Diagrama 2 fila:



Referencias:

Lugar 1= Aguilera Daniel

Lugar 2= Cuberos Miguel Ángel

Lugar 1 bis= Castracane Domingo

Lugar 3= Groupierre Víctor Sergio

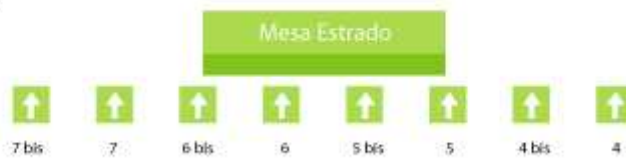
Lugar 2 bis= Mantero Juan Carlos

Lugar 3 bis= Palacios Marco Aurelio

III) Tercera fila de 8 asientos: Por ser número par, el lugar que le sigue en importancia es el de la extrema derecha hacia la izquierda intercalando personalidades privadas y oficiales.

Criterios de precedencia utilizados: Ley de la extrema derecha y alternancia de autoridades oficiales y privadas.

Diagrama 3 fila:



Referencias:

Lugar 4= Martín Ana Estela

Lugar 6= Morea Francisco

Lugar 4 bis= Rodríguez Juan José

Lugar 6 bis= Boente Elena

Lugar 5= Pérez Daniel

Lugar 7= Pérez Rojas Mariano

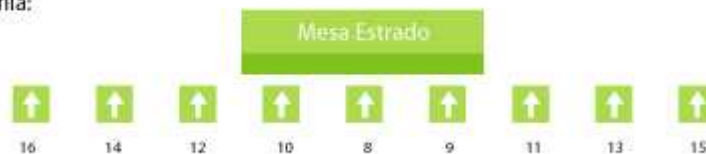
Lugar 5 bis= Sans Alejandro

Lugar 7 bis= Cunil Juan

IV) Cuarta fila de 9 asientos: Al ser número impar se coloca la persona que sigue en jerarquía en el centro de la fila y el resto a la derecha e izquierda, y así sucesivamente hasta completar los lugares.

Criterios de precedencia utilizados: No se aplica el criterio de intercalar personalidades oficiales y no oficiales puesto que en esta fila son todas autoridades privadas. Se respeta el lugar central según cargo del miembro y el resto se coloca a la derecha e izquierda según orden alfabético.

Diagrama 4 fila:



Referencias:

Lugar 8= Dosso Ricardo

Lugar 13= Castelucci Daniela

Lugar 9= Barbini Bernarda

Lugar 14= Lareu Raquel

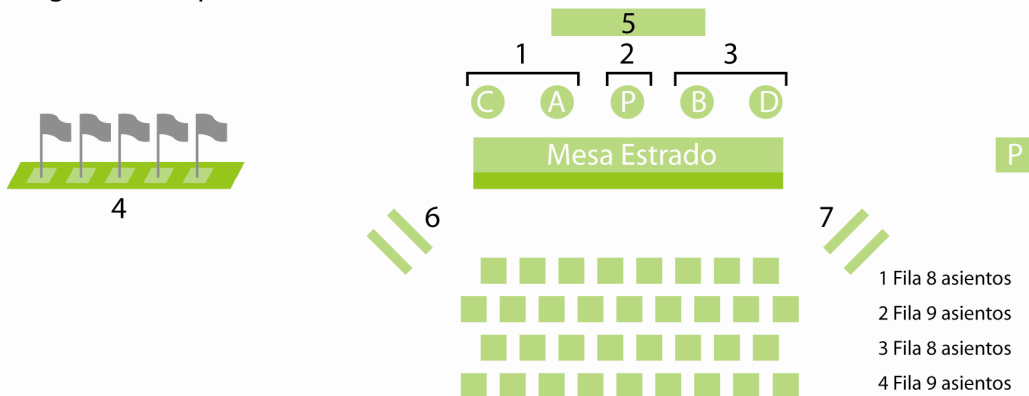
Lugar 10=Benseny Graciela

Lugar 15= Scatizzi Mónica

Lugar 11= Bertoni Marcela
Lugar 12= Cañueto Jorge

Lugar 16= Varisco Cristina

Diagrama Completo



Referencias:

1 y 3= Lugares en la presidencia
2= Presidente

4= Banderas Mercosur
5= Cartel estrado

6 y 7= Prensa

II.3) Orden de celebración del Acto de Apertura:

El Acto de Apertura lo inicia la Jefa de Protocolo y Ceremonial Lic. Perla Díaz que pronunciará unas palabras muy cortas que consisten en dar un saludo de bienvenida a todos los congresistas y en nombrar a las personalidades que conforman el estrado y a las autoridades extranjeras que integran el Comité de Honor. Luego cede la palabra a aquellos que vayan a pronunciar un discurso siendo el orden establecido el siguiente (de menor a mayor jerarquía):

- ⇒ Presidenta del congreso Lic. Mónica Asensio que dará la bienvenida a todos los participantes y expone los objetivos que se desean alcanzar. Duración: 15 minutos.
- ⇒ Secretario de Turismo de La Nación Sr. Carlos Enrique Meyer, el cuál pronuncia unas palabras de bienvenida y hará un resumen de su conferencia magistral especificando el rol del sector público en la actividad turística. Duración: 10 minutos
- ⇒ Gobernador de la Provincia de Buenos Aires Sr. Felipe Sola, el cuál emite un afectuoso saludo y expondrá su punto de vista acerca de la importancia de la actividad turística en la vida económica de un país. Duración: 10 minutos
- ⇒ Intendente de la ciudad de Mar del Plata Arq. Daniel Katz que como invitado de honor y máxima autoridad de gobierno procede a la apertura oficial del congreso. Duración: 10 minutos.

Finalizado el acto las autoridades que tienen el carácter de invitados especiales y aquellas que conforman el Comité de Honor son obsequiadas con un Vino De Honor hasta la hora en que se celebra el cocktail de bienvenida. El Vino de Honor se realiza en el salón Joaquín V. González, con un área de 88 metros cuadrados disponiendo de una capacidad de 50 personas para celebrar banquetes. Las autoridades se retiran del acto y serán acompañadas al Vino De Honor por la Jefa de Protocolo y Ceremonial y llegadas al salón serán recibidas por la Presidenta del Congreso y Presidente del Comité Organizador.

Los demás congresistas son despedidos del Acto de Apertura por las azafatas ubicadas en la puerta de la sala.

En el anexo II página 186, se especifica una planilla modelo con todos los detalles y aspectos protocolarios a considerar en el Acto de Apertura del congreso.

COCKTAIL DE BIENVENIDA: SUS CARACTERES Y PROTOCOLO

Desde el punto de vista organizativo y protocolar, el cocktail de bienvenida es más sencillo y simple de planificar, puesto que todos los invitados permanecerán de pie, lo que facilita ampliamente el tema de la colocación de los participantes y la necesidad de respetar el orden de prelación entre los miembros que asisten al evento. Además, el grado de formalidad que requiere este tipo de reunión es menor que la exige la cena de gala. Sin embargo, hay determinados matices que se deben considerar para su puesta a punto, los cuáles serán explicados a continuación.

I) Lineamientos básicos de planificación:

Día: miércoles 26 de septiembre

Hora: 20:00 a 22:00

Lugar: Sheraton Hotel

Salón: Cruz del Sur Piso 12

Cantidad estimada de comensales: 1000

Modalidad del servicio: Servicio de a pie, atendido por mozos y camareras.

Vestimenta sugerida: Elegante Sport

Espectáculo: Show Tango de Bienvenida Hora: 22:00

I.1) Elección del salón:

Previamente a la elección del sitio para celebrar el banquete se ha verificado que el salón cumpla con todos los requisitos en cuanto al tamaño y dimensiones de la sala, comodidad de los participantes, insonorización, sistema de iluminación, visual hacia el mar o ciudad, localización de puertas de acceso-salida y ventanas, espacio para equipos de sonido y traducción simultánea, sistemas de emergencia, ubicación de sanitarios y guardarropas, servicio de aire acondicionado y calefacción.

Así, las variables a considerar para la elección del sitio se pueden resumir en las siguientes:

- ⇒ Equipamiento y operatividad de los espacios
- ⇒ Paisaje, escenografía y ornamentación del salón

Por tanto, debido a las características y tamaño que presenta, se ha seleccionado el salón Cruz del Sur ubicado en el piso 12 del Sheraton Mar del Plata Hotel.

I.2) Menú y bebidas:

La comida a brindar en el cocktail se dispondrá en bandejas servidas por mozos y camareras, con un menú sencillo de manera que los alimentos se puedan tomar con escarbadiantes o con la mano.

La confección y elaboración del menú se basa en la premisa de asignarle una mayor importancia a la calidad de alimentos, antes que a la cantidad. Es decir, se usan ingredientes de excelente calidad en no muy excesiva cantidad.

En cuanto a la bebida, no se sirve el cocktail propiamente dicho, sino que la lista se basa en bebidas más suaves y simples.

Descripción del menú:

Bocados fríos:

- ⇒ Canapés de anchoas, queso y cabra, espárragos, salmón ahumado, caviar.

- ⇒ Rústicos de salmón ahumado con queso crema, ciboulette y alcaparras.
- ⇒ Bocconcini de muzzarella con tomate cherry y albahaca.
- ⇒ Tarteletas de: queso crema de hierbas y caviar, mejillones, jamón con ananá.
- ⇒ Arrollado fruto de mar.
- ⇒ Sandwiches de pan blanco e integral y chips de pavita.
- ⇒ Tablas de fiambres y jamón glace.
- ⇒ Cañitas hojaldre de salchichas y de pollos.
- ⇒ Palmitos arrollados con jamón cocido y base rosa.

Bocaditos calientes:

- ⇒ Croquetas de jamón serrano y ave.
- ⇒ Medallones de pollo en panes saborizados.
- ⇒ Mini brochetas mixtas.
- ⇒ Ciruelitas envueltas en panceta ahumada.
- ⇒ Empanaditas de carne y pollo.
- ⇒ Bitocks de ave, choclo y pescado.

Dulces:

- ⇒ Petit fours y bombones
- ⇒ Masas secas

Bebidas:

- ⇒ Vino blanco y tinto “La Linda” de Bodegas Luigi Bosca.
- ⇒ Cerveza
- ⇒ Copa de champagne.
- ⇒ Jugos frutales y gaseosas.
- ⇒ Agua mineral

I.3) Prestación del servicio:

La prestación del servicio de alimentación en el cocktail es sencilla, puesto que es un servicio por bandejeo y un acontecimiento donde las autoridades y congresistas en general permanecen de a pie, por lo que se evita tener que seleccionar la forma y tamaño de mesa adecuado para la cantidad de invitados como así también la cuestión de la disposición de la vajilla y cristalería necesaria.

A tales efectos sólo se consideran los siguientes aspectos:

I.3.1) Elementos necesarios para el cocktail:

Se utilizan en cuanto a la cristalería copas de vino tinto, blanco, champagne y agua.

Para el servicio de alimentos se usan fuentes y platitos pequeños para colocar los bocados y las respectivas bandejas llevadas por el personal de comedor.

Otros elementos necesarios son las servilletas, entregadas por los mozos y la existencia de ceniceros distribuidos por el salón, los que se colocarán en abundancia para proteger las alfombras de posibles quemaduras. El personal debe estar sumamente atento para limpiar y vaciar los ceniceros en forma periódica.

I.3.2) Ornamentación del salón:

Los elementos utilizados para la ornamentación del Salón Cruz del Sur consisten en banderas de los Estados integrantes del bloque regional ubicando en el centro a la bandera Argentina, por ser país anfitrión y alternando a derecha e izquierda el resto de los países por

orden alfabético. Además se distribuyen plantas en sectores específicos de la sala, ya que al no haber mesas para la colocación de los invitados, se dispone de mayor espacio. La cantidad de las mismas, será moderada a los efectos de evitar una sobrecarga de decoración verde. Esto se complementa con flores, para dar una tonalidad diferente al lugar, respetando siempre el principio protocolar que exige ser moderados en su utilización. A esto se suma la exigencia que las flores tendrán escaso perfume para evitar que se mezcle con el olor de la comida a servir.

La ambientación de la sala se completa con excelente música instrumental, escuchándose diversos géneros como ser: música romántica de los 80 y 90, tango, rock and roll, entre otros.

Por último, se cuenta con la decoración propia del salón en lo que hace a cortinados, cuadros, tapices, que ayudan a crear una atmósfera cálida, incrementando el confort del evento.

I.3.3) Personal: Reglas protocolarias a considerar:

- ⇒ La base del servicio de mozos y camareras, será la perfecta atención y cordialidad que deben brindar, en especial al momento de ofrecer la comida y bebida en bandejas.
- ⇒ La vestimenta, tanto de hombres y mujeres, exige limpieza y prolijidad. Las camareras deben poseer el pelo atado.
- ⇒ Se exige la máxima discreción, por cuanto se evitará el diálogo con los invitados.
- ⇒ No está permitido que el personal use perfume de fragancia fuerte, a los efectos de no combinarse con el aroma de la comida.

II) Protocolo previo a la celebración:

Las tareas protocolarias a tener en cuenta en el período pre-cocktail de bienvenida, están relacionadas con:

II.1) Confeccionar la lista de invitados:

Se utiliza como base y referencia la lista efectuada para asistir al acto de apertura del congreso, puesto que las invitaciones tanto para el acto como para el cocktail de bienvenida se remiten en forma conjunta.

A los efectos de facilitar la organización del evento, y continuando con la misma lógica utilizada a lo largo del desarrollo del congreso, se confecciona la lista según sean personalidades integrantes del Comité de Honor y Ejecutivo o pertenezcan al sector oficial o privado. Dentro del sector oficial la lista se conforma tomando como base el decreto 2072/93, el que establece el orden de prelación de las autoridades, en tanto que en el caso del sector privado se utiliza el criterio de jerarquía de cargos dentro del congreso y el orden alfabético de apellidos cuando hay varias personalidades con el mismo rango.

Lista de autoridades del Comité de Honor:

- ⇒ Presidente: Intendente de la ciudad de Mar del Plata Arq. Daniel Katz y Sra.
- ⇒ Vicepresidente: Meyer Carlos Enrique, Secretario de Turismo de la Nación y Sra.

Vocales:

- ⇒ Castro Soteldo Wilmar, Ministro de Turismo de la República Bolivariana de Venezuela y Sra.
- ⇒ Dos Mares Guia Walfrido, Ministro de Estado de Turismo de Brasil y Sra.

- ⇒ Lescano Héctor, Ministro de Turismo y Deporte del Uruguay y Sra.
- ⇒ Troche de Gallegos Maria Evangelista: Ministra de la Secretaría de Turismo del Paraguay y Esposo.

Total a invitar: 12 personas

Lista de autoridades del Comité Ejecutivo:

- ⇒ Presidenta: Muñoz María Julia y Esposo.
- ⇒ Vicepresidente: Díaz Ángel y Sra.
- ⇒ Secretaria: Bezzato Sonia y Esposo.

Total a invitar: 6 personas.

Lista oficial según decreto 2072/93:

- ⇒ Gobernador de la Provincia de Buenos Aires y Sra.
- ⇒ Subsecretario de Turismo de La Nación
- ⇒ Secretario de Turismo de la Provincia de Bs. As.
- ⇒ Subsecretario de Políticas Turísticas de la Provincia de Bs. As.
- ⇒ Directora Provincial de Turismo.
- ⇒ Presidente del Comité Organizador y Sra.
- ⇒ Decano de la F.C.E.Y.S.
- ⇒ Vicedecano de la F.C.E.Y.S.
- ⇒ Pérez Rojas Mariano, Secretario Académico de la F.C.E.Y.S.

Total a invitar: 11 personas.

Lista privada según jerarquía de cargos:

- ⇒ Presidente del Fedecatur, Secret. C. Técnico y Vicepresidente 2 de la C.A.T.
- ⇒ Presidente Comité Científico
- ⇒ Presidente de la C.A.T
- ⇒ Presidente del Cotab
- ⇒ Presidente de la A.A.A.V.Y.T y Presidente del Comité Técnico.
- ⇒ Presidente del Comité Técnico
- ⇒ Ponente invitado Juan Cunil.
- ⇒ Secretario del Comité Científico.
- ⇒ Barbini B. Coordinadora C. Científico.
- ⇒ Benseny G. Coordinadora C. Científico
- ⇒ Bertoni M. Coordinadora C. Científico.
- ⇒ Cañueto Jorge, Coordinador Comité Científico.
- ⇒ Castelucci D. Coordinadora C. Científico
- ⇒ Lareu Raquel, Coordinadora C. Organizador.
- ⇒ Scatizzi Mónica Coordinadora C. Organizador.
- ⇒ Varisco Cristina Coordinadora C. Científico

Total a invitar: 16 personas.

II.2) Remisión de invitaciones y confirmación:

Las invitaciones se remiten con 30 días de antelación y se respetan las siguientes reglas protocolarias:

- ⇒ A las autoridades del Comité de Honor se les envía una carta formal, junto al tarjetón de invitación para asistir al cocktail de bienvenida.

- ⇒ Para el resto de las personalidades oficiales y privadas se remite un saludo, anexándole la invitación correspondiente para el cocktail.
- ⇒ En el margen inferior izquierdo (para el lector) se coloca la sigla R.S.V.P o S.R.C, con un teléfono para confirmar asistencia. Dicha confirmación se debe producir dentro de las 48 horas de haber recibido la invitación (ver modelo de invitación en anexo II, páginas 184 y 185).

III) Protocolo durante el Cocktail de Bienvenida:

III.1) Orientación de los participantes hacia el salón:

Al tratarse de un cocktail, este aspecto sólo se centra en aquellos elementos del ceremonial escritos necesarios para dirigir a los congresistas y personalidades hacia el salón donde se celebra el mismo, como ser:

- ⇒ Paneles orientativos: Se colocan paneles pertenecientes al sistema de señalización interna de la sede para especificar la localización del salón Cruz del Sur. Se ubica uno en el hall, indicando nombre de la sala y número de piso, y otro al llegar al piso correspondiente con flechas indicadoras de la localización exacta del salón.
- ⇒ Azafatas de sala: Para brindar una tarea de apoyo en este proceso de orientar a los participantes hacia el sitio correcto, se colocan 3 azafatas en la hall del Sheraton Hotel y 3 en el piso 12 para especificar la ubicación exacta de la sala o contestar cualquier duda acerca del acontecimiento en particular.

III.2) Conformación de la línea de recibo:

Este aspecto no presenta mayor complejidad ya que, al ser una comida de a pie, no es necesario que todos los invitados se encuentren ubicados en sus asientos al momento de llegar las personalidades más importantes del congreso, con lo cual sólo se respetará lo siguiente:

- ⇒ A las 20:00 ingresan al salón los congresistas en general recibidos por las azafatas de sala.
- ⇒ A las 20:10 se recibe a los Ministros Extranjeros con sus cónyuges. En este proceso interviene personal de relaciones públicas de la sede del congreso, quien los recibe en el hall del mismo, acompañándolos al salón donde espera por ellos la anfitriona del evento, Presidente del Comité Organizador y los Miembros del Comité Ejecutivo.
- ⇒ A las 20:15 horas, se reúnen en el hall del Hotel sede el Intendente Daniel Katz y el Gobernador de la Provincia, ambos sin la presencia de sus esposas, puesto que las mismas sólo se hacen presentes en la cena de gala. Tanto el Intendente como Gobernador, asisten al Vino De Honor, que antecede al cocktail de bienvenida en el salón Joaquín V. González, por lo que una vez finalizado éste, se dirigen junto a la Jefa de Protocolo y Ceremonial al hall, donde esperan por ellos los miembros del Comité Ejecutivo para trasladarse al salón Cruz del Sur, en donde son recibidos en la puerta por la anfitriona Lic. Mónica Asensio y Presidente del Comité Organizador.

III.3) Discurso: Palabras de bienvenida

En este tipo de acontecimiento el discurso se refiere a la pronunciación de unas palabras de bienvenida a los congresistas en general y personalidades nacionales y extranjeras que

tienen el carácter de invitados especiales. Las personas designadas y el orden de prelación es el siguiente:

- ⇒ Anfitriona y Presidenta del Congreso Lic. Mónica Asensio con una duración estimada de 10 minutos.
- ⇒ Presidente Comité Organizador Sr. Carlos Patrani, con una duración de 5 minutos.
- ⇒ Invitado de Honor Intendente Daniel Katz, con una duración de 5 minutos.

El momento seleccionado para cada intervención es luego de haber servido el menú completo en lo que hace a bocados fríos y calientes y antes de ofrecer la copa de champagne.

III.4) Conformación de la línea de despedida:

A pesar que las reglas protocolarias no recomiendan que la persona que preside el evento se coloque en posición próxima a la salida, puesto que parecería una invitación a marcharse; en este caso y a los efectos de cumplir con los horarios establecidos, se anunciará la realización del Show de Tango programado para las 22:00 horas, invitando a todos los participantes a asistir al mismo. A tal fin se sigue la siguiente modalidad:

- ⇒ Los congresistas en general son despedidos por las azafatas de sala situadas en la puerta y encargadas de informar la localización del salón donde se brinda el espectáculo.
- ⇒ Los Ministros Extranjeros son despedidos por miembros del Comité Ejecutivo y acompañados al sitio del espectáculo por personal de Relaciones Públicas del hotel sede.
- ⇒ El Intendente y Gobernador son despedidos por la anfitriona y Presidente del Comité Organizador y acompañados hasta el lugar del show por la Jefa de Protocolo y Ceremonial.

III.5) Reglas generales protocolarias a considerar:

Debido a los caracteres de este tipo de comida, el protocolo a desarrollar no revierte mayor expresión, sujetándose sólo a las siguientes normas:

- ⇒ El servicio propiamente dicho comienza luego de haber recibido al Invitado de Honor y Gobernador, máximas autoridades oficiales del evento.
- ⇒ El servicio de comida y bebidas es por bandejeo, es decir, ofrecido por mozos y camareras a cada invitado.
- ⇒ En primer lugar se sirven los bocados fríos, luego los calientes, paralelamente con las bebidas. Antes de finalizar se sirven los petit fours y como punto final la copa de champagne.
- ⇒ En el salón se distribuyen pequeñas mesas donde se colocan los ceniceros y donde es posible apoyar las copas a utilizar por los invitados.
- ⇒ El aspecto más complejo del cocktail es lograr el correcto movimiento de los invitados, en cuanto a la distribución de los mismos en el salón. Para esto, y a los efectos de ocupar los espacios disponibles evitando la concentración, habrá personal de Relaciones Públicas perteneciente a la sede, ubicado en la confluencia de los espacios para dirigir el tráfico.

En el anexo II página 187, se detalla una planilla modelo que sirve de control para la organización del Cocktail de Bienvenida.

SESIONES DEL CONGRESO: SU PROTOCOLO Y DESARROLLO

El objeto de este apartado es describir las sesiones, ponencias, conferencias y paneles que se desarrollan durante el congreso, en términos de especificar el tipo de montaje de sala a emplear como así también, las normas y reglas protocolarias que se deben considerar.

Para determinar en cada encuentro el tipo de montaje de sala más apropiado se debe tener en cuenta los siguientes factores:

- ⇒ Tipo de sesión.
- ⇒ Cantidad de participantes estimada.
- ⇒ Capacidad de carga de la sala

Así mismo, el equipamiento necesario para desarrollar las sesiones en general consiste en:

- ⇒ Mesa de disertantes
- ⇒ Mesas para el auditorio cuando el tipo de montaje lo requiera.
- ⇒ Plataforma para mesa presidencial.
- ⇒ Asientos para la mesa de los disertantes
- ⇒ Asientos para el público auditorio
- ⇒ Equipos de sonido y de traducción simultánea.
- ⇒ Pantalla gigante para exponer los temas a tratar y las principales conclusiones.
- ⇒ Grabadoras
- ⇒ Proyector de filminas
- ⇒ Mesas y butacas para los taquígrafos y correctores.
- ⇒ Podio independiente para el presentador/ coordinador.
- ⇒ Cartel estrado con datos del congreso.

Por último, la conformación del público auditorio en todas las sesiones, ponencias, conferencias y paneles de trabajo se ajusta a los siguientes supuestos generales:

- ⇒ Las primeras filas se reservan para los integrantes del Comité de Honor y Ejecutivo.
- ⇒ En las sesiones, ponencias, conferencias y paneles se le asigna mucha importancia al Comité Científico, por ser los que elaboran las temáticas, con lo cual su ubicación también será privilegiada.
- ⇒ Las ubicaciones se estudian específicamente para cada reunión puesto que varían dependiendo de quién ocupe la mesa de estrado.
- ⇒ Los cónyuges de funcionarios nacionales y extranjeros no intervienen en dichos actos.
- ⇒ En la sesión de presentación no interviene el Intendente ni Gobernador de la provincia puesto que este último está en proceso de llegada a la ciudad, en tanto que el Intendente debe recibirlo en el aeropuerto. Este supuesto también es válido para la sesión de clausura debido a que ambas personalidades participarán directamente del acto de cierre del congreso.
- ⇒ En la sesión de presentación y clausura, intervienen únicamente las autoridades que conforman el Comité Ejecutivo, Científico y Técnico. En este caso serán ubicadas según jerarquía de sus cargos, dependiendo si son presidentes, vicepresidentes, secretarios o coordinadores. Si hay varias personas para distribuir dentro de un mismo rango se lo hará según orden alfabético.
- ⇒ Fuera de las personalidades que conforman la mesa de estrado, sólo se estudia para las ponencias, conferencias magistrales y mesa redonda, la ubicación de aquellas autoridades que integran el Comité de Honor, Ejecutivo y Científico, como así también la colocación del Gobernador de la Provincia de Buenos

Aires, puesto que se consideran los órganos y autoridades de mayor importancia y jerarquía.

- ⇒ En los paneles de trabajo, sólo se especifica la colocación de los panelistas, puesto que las personalidades del Comité De Honor no asisten a tales encuentros y muchos de los integrantes del Comité Científico serán los propios expositores, con lo cuál las ubicaciones en el público auditorio para esta ocasión no adquiere relevancia.
- ⇒ Si una personalidad posee dos cargos para decidir su precedencia se toma el de mayor jerarquía.

I) Sesiones plenarias de presentación y clausura:

Sesión de presentación:

Día: miércoles 26 de septiembre Hora: 16:00 a 17:00
Salón: Atlántico del Sheraton Hotel.
Tema central: Resúmen de las mesas de trabajo. Participantes: 500 aprox.
Presentador: Lic. Raquel Lareu
Disertantes: Lic. Mónica Asensio, Lic. María Julia Muñoz.

Sesión de Clausura:

Día: sábado 29 de septiembre Hora: 10:00 a 11:00
Salón: Atlántico del Sheraton Hotel Participantes: 500 aprox.
Tema central: Resúmen y conclusiones obtenidas.
Presentador: Lic. Mónica Scatizzi.
Disertantes: Lic. Mónica Asensio, Lic. María Julia Muñoz.

I.1) Montaje de sala:

El montaje de sala a implementar en ambas sesiones es tipo teatro con pasillos laterales y centrales, quedando el salón dividido en 4 sectores, cada uno de los cuáles contará con 12 hileras de 10 sillas, obteniendo 120 lugares por sector y sumando 480 asientos en total, a los cuáles se debe adicionar aquellas filas y sillas reservadas para personalidades de alta jerarquía. El salón Atlántico se ubica en el primer piso del Sheraton Hotel y tiene un área de 885 metros cuadrados con una capacidad que varía dependiendo del tipo de auditorio que se utilice:

Sala	Met. Cuad.	Teatro	Aula	Rectángulo	Banquete
Atlántico	885	1150	575	840	635

Fuente: www.starwoodhotels.com

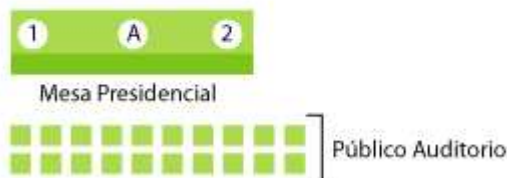
Así mismo, la sala posee un excelente diseño y diagramación de modo de que cada participante pueda tener un buen campo visual y no se obstaculice la accesibilidad y tránsito en el transcurso de la reuniones. La sala se equipa con una mesa de estrado y tres sillas colocadas sobre una tarima o plataforma para destacarse del resto. Hacia la derecha se coloca el podio o atril para ser utilizado por el presentador y a la izquierda la pantalla gigante con el retroproyector, los cuáles sólo serán empleados para la sesión de cierre a los efectos de exponer las conclusiones. Además se debe prever el espacio para la localización de las cabinas de traducción simultánea como de los taquígrafos y correctores.

I.2) Colocación de autoridades: Protocolo a seguir

I.2.1) Composición del estrado:

Al ser la sesión de inauguración y clausura, la conformación de la mesa de estrado es simple puesto que los temas a tratar consisten en resúmenes, conclusiones o datos de carácter general y no se ha planificado la intervención de gran cantidad de disertantes. No se establece ninguna presidencia, sólo se respeta la norma que la anfitriona del evento se ubique en el lugar central, a su derecha el Presidente del Comité Organizador Sr. Carlos Patrani, y a su izquierda la Presidenta del Comité Ejecutivo Lic. María Julia Muñoz, por ser las personas que le siguen en jerarquía (fuera de las autoridades oficiales y aquellas que componen el Comité de Honor).

Diagrama estrado



Referencias:

- A= Anfitriona del Congreso Lic. Mónica Asensio
- Lugar 1: Presidente del Comité Organizador Sr. Carlos Patrani.
- Lugar 2= Presidenta Comité Ejecutivo Lic. María Julia Muñoz.

I.2.2) Composición del público auditorio:

Como se dijo en los supuestos especificados anteriormente para este tipo de sesión el público auditorio se conforma por autoridades integrantes del Comité Ejecutivo, Científico y Técnico:

Lista de autoridades Comité Ejecutivo:

- 1) Díaz Ángel, Vicepresidente del Comité Ejecutivo.
- 2) Bezzato Sonia, Secretaria del Comité Ejecutivo.

Total a ubicar: 2 personas

Lista de autoridades Comité Científico:

- 1) Mantero Juan Carlos, Presidente Comité Científico.
- 2) Dosso Ricardo, Secretario del Comité Científico
- 3) Barbini Bernarda, coordinadora Comité Científico.
- 4) Benseny Graciela, coordinadora Comité Científico.
- 5) Bertoni Marcela, coordinadora Comité Científico.
- 6) Cañueto Jorge, coordinador Comité Científico.
- 7) Castelucci Daniela, coordinadora Comité Científico.
- 8) Varisco Cristina, coordinadora Comité Científico

Total a ubicar: 8 personas

Lista de autoridades Comité Técnico:

- 1) Presidente: Sans Alejandro, Presidente de la A.A.A.V.Y.T.
- 2) Vicepresidente: Boente Elena, Vicepresidenta 1 de la C.A.T.
- 3) Secretario: Castracane Domingo, Vicepresidente 2 de la C.A.T.

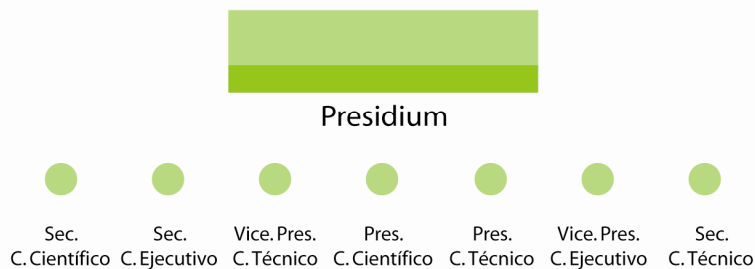
Total a ubicar: 3 personas

De esta manera hay un total de 13 personas a ubicar, que teniendo en cuenta el montaje de sala tipo teatro con pasillo central, se reservan las primeras filas para las mismas, siendo su distribución la siguiente:

A) Primera fila lado derecho de 7 sillas: Al ser una fila de número impar se coloca en el centro el Presidente del Comité Científico (según orden alfabético de su apellido), a su derecha el Presidente del Comité Técnico, a su izquierda el vicepresidente de dicho comité (según orden alfabético), nuevamente a la derecha el vicepresidente del Comité Ejecutivo, y finalmente los secretarios (por orden alfabético), utilizando la misma metodología.

Criterios de precedencia usados: Respetar el lugar central y luego a derecha e izquierda según jerarquía de los miembros y orden alfabético de los apellidos en caso de existir varios individuos con un mismo cargo.

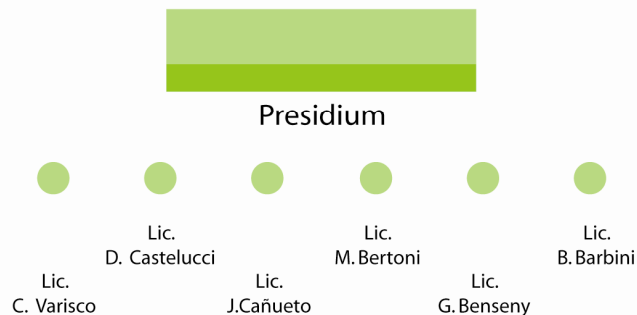
Diagrama fila 7 lugares



B) Primera fila lado izquierdo de 6 asientos: Se colocan a partir de la extrema derecha hacia la izquierda los coordinadores del Comité Científico según orden alfabético.

Criterios de precedencia utilizados: Ley de la extrema derecha y orden alfabético.

Diagrama fila 6 lugares



I.2.3) Orden de celebración de las sesiones:

Tanto las sesiones de presentación y clausura, como así también las ponencias, conferencias y paneles de trabajo serán iniciadas por un presentador, que en todos los casos será la coordinadora del Comité Organizador Lic. Raquel Lareu. Su función principal consiste en ser la mediadora entre los congresistas (público auditorio) y las personalidades que constituyen la mesa de estrado (presidium), siendo quien inicie las reuniones mediante el planteamiento de la temática central y nombramiento de los disertantes. Luego se da comienzo al debate, aplicando la regla protocolaria que establece que el orden de las intervenciones de los expositores es de menor a mayor jerarquía, respetando para estas sesiones (presentación y cierre) la siguiente manera:

- ⇒ Presidenta del Comité Ejecutivo: Tanto para la sesión de apertura como para la sesión de cierre del evento la duración de su intervención será de 30 minutos, exponiendo en el primer caso los temas a tratar por los ponentes y conferenciantes estableciendo los lineamientos básicos, en tanto que en la sesión de clausura su discurso se basa en las recomendaciones que surgen luego de haberse desarrollado todas las reuniones de trabajo.
- ⇒ Presidenta y anfitriona del congreso Lic. Mónica Asensio: La duración de su intervención también es de 30 minutos en los dos encuentros, completando la exposición de la Lic. María Julia Muñoz, por cuanto terminará de resumir el tema de las sesiones laborales con el tratamiento de los ejes principales que se plantean en los paneles de trabajo. Su participación en la sesión de cierre se limita a exponer las conclusiones obtenidas tanto en forma específica como así también aportando su visión global acerca del evento.

En el anexo II páginas 188 y 189, se desarrollan las planillas resumen de control que consisten en un instructivo acerca del montaje de sala que se implementará con todos los parámetros que se deben considerar para ser planificados con la debida antelación.

II) Ponencias, conferencias magistrales y paneles de trabajo:

II.1) Ponencias y conferencias:

Ponencia 1:

<u>Día:</u> jueves 27 de septiembre	<u>Hora:</u> 16:00 a 17:00
<u>Salón:</u> Vélez Sarsfield del Sheraton Hotel.	
<u>Tema central:</u> Transporte aéreo y Mercosur.	<u>Participantes:</u> 1000 aprox.
<u>Ponente:</u> Lic. Mónica Asensio	<u>Presentador:</u> Lic. Raquel Lareu.

Ponencia 2:

<u>Día:</u> viernes 28 de septiembre	<u>Hora:</u> 16:00 a 17:00
<u>Salón:</u> Vélez Sarsfield del Sheraton Hotel	
<u>Tema:</u> Operadores turísticos y Mercosur	<u>Participantes:</u> 1000 aprox.
<u>Ponente invitado:</u> Lic. Juan Cunil.	<u>Presentador:</u> Lic. Raquel Lareu.

Conferencia 1:

<u>Día:</u> jueves 27 de septiembre	<u>Hora:</u> 11:30 a 12:30
<u>Salón:</u> Vélez Sarsfield del Sheraton Hotel.	
<u>Tema:</u> Gestión y desarrollo turístico sostenible	<u>Participantes:</u> 1000

Conferenciante invitado: Arq. Juan Carlos Mantero
Presentador: Lic. Raquel Lareu.

Conferencia 2:

Día: viernes 28 de septiembre Hora: 11:30 a 12:30
Lugar: Teatro Auditorium
Sala: Astor Piazzolla
Tema: El rol del sector público en turismo Participantes: 1000 aprox.
Conferenciante invitado: Sr. Enrique Meyer
Presentador: Lic. Raquel Lareu.

II.1.1) Montaje de sala:

Para el desarrollo de las ponencias y conferencia magistral N° 1 se implementa el montaje de sala tipo teatro sin la diagramación de un pasillo central debido a la necesidad de aprovechar el espacio existente. En el caso de la conferencia magistral 2, al realizarse en el teatro Auditorium se emplea la diagramación y montaje establecido para la sala Astor Piazzolla, siendo el mismo tipo teatro. Como en todos los casos se reservan las primeras filas para la colocación de autoridades y personalidades de interés. El salón Vélez Sarsfield, donde se lleva a cabo las ponencias y conferencia magistral N° 1, posee un área de 1084 metros cuadrados con tres sectores diferenciados con las siguientes medidas dependiendo el tipo de auditorio que se utilice.

Sector	Met. cuad.	Teatro	Rectángulo	Aula	Banquete
Vélez A	380	500	380	250	290
Vélez B	377	500	380	250	290
Vélez C	332	500	290	250	270

Fuente: www.starwoodhotels.com

Los sectores B y C del salón contarán con el equipamiento necesario (pantalla gigante, equipos de sonido y traducción simultánea) para que el público auditorio pueda ver y escuchar de manera óptima a cada ponente o conferenciante, los que desarrollan su exposición en el sector A del mencionado salón. La distribución del equipamiento, en lo referente a mesa de estrado, sillas, etc. es idéntica a la especificada en el caso de las sesiones de presentación y cierre, colocando en el presidium los asientos necesarios según cantidad de participantes. Con respecto a la sala Astor Piazzolla, su equipamiento es especificado, al hablar del desarrollo de la mesa redonda del día viernes 28 de septiembre, la que se desarrolla en dicha sala.

La distribución del espacio en el público auditorio en el caso de las ponencias y conferencia 1, consiste en colocar 22 hileras de 15 sillas, lo que suma 330 asientos por sector, haciendo un total de 990 butacas. A estos asientos se le debe adicionar aquellos destinados a las altas autoridades y personalidades extranjeras.

Además, no debe olvidarse el espacio para la localización de las cabinas de traducción simultánea, taquígrafos y correctores.

II.1.2) Colocación de autoridades: Criterios de precedencia a aplicar

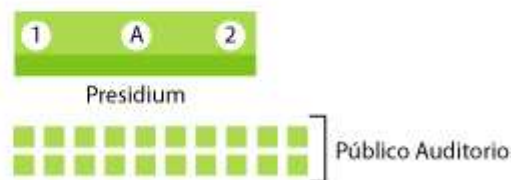
II.1.2.1) Composición de la mesa presidencial:

Tanto en las ponencias como en el desarrollo de las conferencias magistrales la presidencia será unipersonal, correspondiendo la misma a la Presidenta y Anfitriona del Congreso Lic. Mónica Asensio. Además de la anfitriona y personalidades que serán los expositores, el presidium es ocupado también por autoridades del Comité Organizador y Ejecutivo, a los efectos de cumplir una función de apoyo, permitiendo que la mesa quede compuesta por número impar de integrantes, de modo que se pueda establecer un centro y facilitar la colocación de las personas en el estrado.

Ponencias:

En la ponencia N° 1 la conformación de la mesa de estrado es la siguiente: lugar central Lic. Mónica Asensio (por ser anfitriona del evento, presidente de mesa y en esta ocasión ponente especial), a su derecha el Sr. Carlos Patrani y a su izquierda la presidenta del Comité Ejecutivo Lic. María Julia Muñoz, debido a que son las personas que le siguen en jerarquía fuera de las autoridades oficiales y aquellas que componen el Comité de Honor.

Diagrama estrado Ponencia

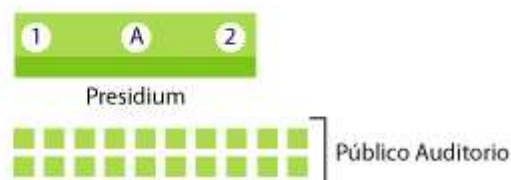


Referencias:

- A= Anfitriona Lic. Mónica Asensio
- Lugar 1: Sr. Carlos Patrani
- Lugar 2: Lic. María Julia Muñoz.

A su vez, en la ponencia N° 2 el presidium está compuesto por la anfitriona del Congreso Lic Mónica Asensio ubicada en el centro por ser la presidenta de mesa; por el ponente invitado Lic. Juan Cunil, ubicado a su derecha por ser la persona que, debido a su carácter de ponente invitado le sigue en jerarquía y finalmente por el Presidente del Comité Organizador Sr. Carlos Patrani colocado a su izquierda.

Diagrama estrado Ponencia 2



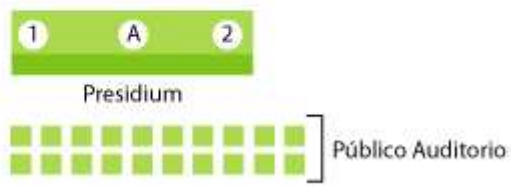
Referencias:

- A= Anfitriona Lic. Mónica Asensio
- Lugar 1: Lic Juan Cunil
- Lugar 2: Sr. Carlos Patrani.

Conferencias magistrales:

El estrado es ocupado por la Presidenta del Congreso Lic. Mónica Asensio, quién se ubica en el centro del mismo, a su derecha el conferenciante invitado Arq. Juan Carlos Mantero o Sr. Enrique Meyer, según el número de la conferencia y tema a exponer, y a su izquierda el Presidente del Comité Organizador Sr. Carlos Patrani. El criterio utilizado para determinar dicha coloración es la jerarquía de los cargos que cada persona posee dentro del evento.

Diagrama estrado



Referencias:

A= Anfitriona Lic. Mónica Asensio
Lugar 1: Conferenciante Invitado
Lugar 2: Sr. Carlos Patrani.

II.1.2.2) Composición del público auditorio:

Ponencias:

Lista de autoridades del Comité de Honor:

- 1) Intendente Arq. Daniel Katz, Presidente Comité de Honor.
- 2) Sr. Meyer Enrique, Vicepresidente Comité de Honor.
- 3) Castro Soteldo Wilmar, Ministro de Turismo de la República Bolivariana de Venezuela.
- 4) Dos Mares Guia Walfrido, Ministro de Estado de Turismo de Brasil.
- 5) Lescano Héctor, Ministro de Turismo y Deporte del Uruguay.
- 6) Troche de Gallegos Maria Evangelista: Ministra de la Secretaría de Turismo del Paraguay.

Total a ubicar: 6 personas

Lista de autoridades Comité Ejecutivo:

- 1) Muñoz, María Julia, Presidenta del Comité Ejecutivo
- 2) Díaz Ángel, Vicepresidente del Comité Ejecutivo.
- 3) Bezzato Sonia, Secretaria del Comité Ejecutivo.

Total a ubicar: 3 personas.

Lista de autoridades Comité Científico:

- 1) Mantero Juan Carlos, Presidente Comité Científico.
- 2) Dosso Ricardo, Secretario del Comité Científico
- 3) Barbini Bernarda, coordinadora Comité Científico.

- 4) Benseny Graciela, coordinadora Comité Científico.
- 5) Bertoni Marcela, coordinadora Comité Científico.
- 6) Cañueto Jorge, coordinador Comité Científico.
- 7) Castelucci Daniela, coordinadora Comité Científico.
- 8) Varisco Cristina, coordinadora Comité Científico

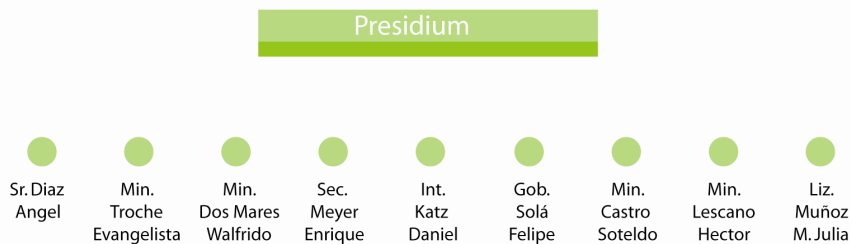
Total a ubicar: 8 personas

De esta forma, hay un total de 18 personas a ubicar, incluyendo el Gobernador de la Provincia de Buenos Aires, lo que se resuelve del siguiente modo:

Primera fila de 9 asientos: Al ser una fila de número impar de integrantes se ubica en el centro el Intendente Arq. Daniel Katz (por ser Invitado de Honor), a su derecha el gobernador Felipe Solá (por ser la máxima autoridad política y con mayor jerarquía), a su izquierda el Vicepresidente del Comité de Honor Sr. Enrique Meyer, y continuando a derecha e izquierda los Ministros y Secretarios de Turismo extranjeros según orden alfabético. Luego siguiendo con la misma metodología, es decir, a la derecha e izquierda sucesivamente, se coloca la Presidenta (en el caso de la ponencia 2) y Vicepresidente del Comité Ejecutivo.

Criterios de precedencia: Respetar el lugar central por ser el Intendente el Invitado de Honor y luego por jerarquía de cargos. Se utiliza el orden alfabético de los apellidos en el caso de las personalidades extranjeras del Mercosur.

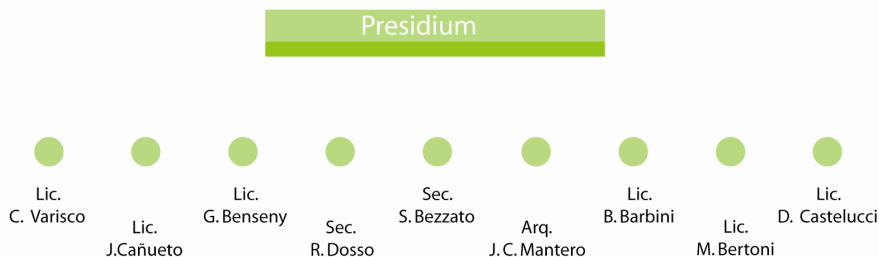
Primera fila 9 asientos



Segunda fila de 9 asientos: Al centro se ubica la Secretaria del Comité Ejecutivo (por ser quien sigue en jerarquía según la importancia del Comité), a su derecha el Presidente del Comité Científico, a su izquierda el Secretario de dicho comité y luego a derecha e izquierda los coordinadores según orden alfabético hasta completar la totalidad de los lugares.

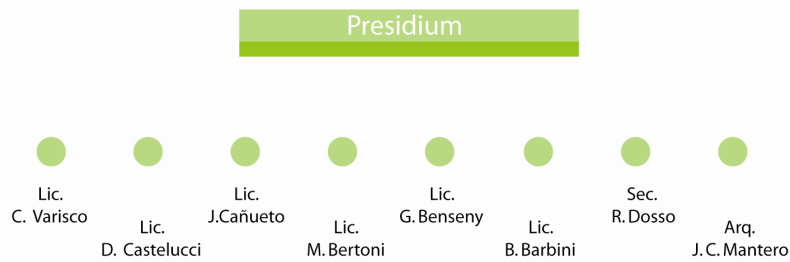
Criterios de precedencia: Según jerarquía de cargos y por orden alfabético en el caso de los coordinadores del Comité Científico.

Segunda fila 9 asientos



Nota: En el caso de la ponencia 1, al estar el estrado integrado por la Presidenta del Comité Ejecutivo; su lugar en el auditorio será ocupado por el Vicepresidente y Secretaria de dicho comité, con lo cuál la segunda fila del público auditorio queda con 8 asientos siendo sus integrantes ubicados a partir de la extrema derecha hacia la izquierda según los cargos dentro del Comité Científico y utilizando el orden alfabético de los apellidos para ordenar a los coordinadores del mencionado comité.

Diagrama fila 8 asientos



Conferencias magistrales:

Para determinar las ubicaciones en el público auditorio se toma como base la lista efectuada para el caso de las ponencias, haciendo los cambios pertinentes dependiendo quién sea el conferenciante invitado.

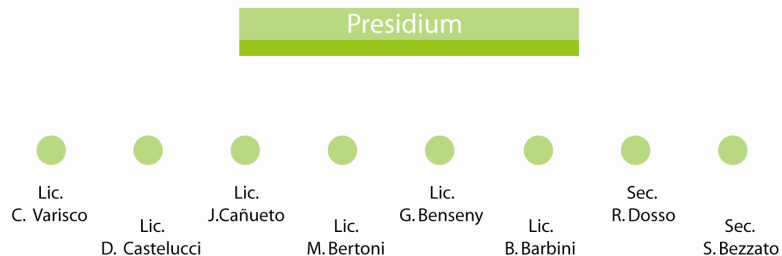
Conferencia 1: Total a ubicar: 17 personas

A) Primera fila de 9 asientos: La distribución de los lugares como así también los criterios de precedencia a aplicar son los mismos que los utilizados en el caso de las ponencias 1 y 2.

B) Segunda fila de 8 asientos: Comenzando por la extrema derecha hacia la izquierda se ubica la Secretaria del Comité Ejecutivo, a continuación el Secretario del Comité Científico y luego los coordinadores hasta completar la fila según orden alfabético.

Criterios de precedencia: Ley de la extrema derecha y orden alfabético.

Conferencia magistral: 8 asientos



Conferencia 2: Total a ubicar: 17 personas. Debido a que esta conferencia se desarrolla en el teatro Auditorium, se reserva la primera fila del sector central (que posee 17 asientos) a los efectos de localizar a las altas autoridades.

Primera fila central de 17 asientos: Al centro se ubica el Intendente, a su derecha el Gobernador Sr. Felipe Sola, a su izquierda el primer Ministro de Turismo extranjero según orden alfabético y sucesivamente a derecha e izquierda los restantes Secretarios del Mercosur e integrantes del Comité Ejecutivo. Luego se continúa con la misma metodología (a la derecha e izquierda), para localizar a los integrantes del Comité Científico, siendo los coordinados ordenados por orden alfabético por poseer el mismo cargo dentro del comité.

Criterios de precedencia: Respetar lugar central por ser el Intendente el Invitado de Honor y luego por jerarquía de cargos. A su vez, se utiliza el orden alfabético de los apellidos en el caso de los Ministros extranjeros y coordinadores del Comité Científico.

Diagrama fila Teatro Auditorium



Referencias fila:

- | | |
|--|-----------------------------|
| 1= Intendente Arq. Daniel Katz. | 10= Arq. Mantero J. Carlos |
| 2= Gobernador Sr. Felipe Sola | 11= Arq. Dosso Ricardo |
| 3= Sr. Castro Soteldo Wilmar | 12= Lic. Barbini Bernarda |
| 4= Dos Mares Guia Walfrido | 13= Lic. Benseny Graciela |
| 5= Sr. Lescano Héctor | 14= Lic. Bertoni Marcela |
| 6= Sra. Troche de Gallegos Maria Evangelista | 15= Lic. Cañueto Jorge |
| 7= Sra. Muñoz, María Julia | 16= Lic. Castelucci Daniela |
| 8= Sr. Díaz Ángel. | 17= Lic. Varisco Cristina. |
| 9= Sra. Bezzato Sonia. | |

Diagrama de sala general de ponencias y conferencias:

Diagrama General Sala



Referencias:

- | | |
|-----------------------|--|
| 1= Podio presentador | 4= Banderas países Mercosur |
| 2= Pantalla gigante | 5= Ubicación de taquígrafos y correctores. |
| 3= Proyector filminas | 6= Cabinas de traducción simultánea. |

II.1.3) Orden de celebración de las ponencias y conferencias magistrales:

Si bien para el desarrollo de las ponencias y conferencias magistrales, la mesa de estrado se conforma con autoridades del Comité Organizador o Ejecutivo; la intervención sólo

se limita a la exposición del tema planificado por el ponente invitado o conferenciante magistral, previa presentación formal por parte de la mediadora de las reuniones laborales. La duración de cada intervención es de 40 minutos, a lo que se debe agregar un tiempo válido de 15 minutos, durante el cuál se puedan desarrollar preguntas o realizar las aclaraciones pertinentes cuando el tema así lo requiera.

En el anexo II páginas 190 y 191, se desarrolla las planillas resumen de control correspondientes a la planificación de los aspectos relacionados con el montaje de sala a emplear.

II.2) Paneles de trabajo:

Panel 1:

Día: jueves 27 de septiembre

Hora: 18:00 a 20:00

Salones: Vélez Sarsfield, Juan B. Alberti, Carlos Tejedor y Joaquín V. González

Participantes: 900 aprox.

Tema: Planificación e integración de destinos del Mercosur

Panelistas: Arq: Juan Carlos Mantero; Arq. Ricardo Dosso; Lic. Jorge Cañueto

Moderadora: Lic. Raquel Lareu.

Panel 2:

Día: viernes 28 de septiembre

Hora: 18:00 a 20:00

Salón: Vélez Sarsfield, Juan B. Alberti, Carlos Tejedor y Joaquín V. González.

Participantes: 900 aprox.

Tema: Potencialidad turística del Mercosur

Panelistas: Lic. Bernarda Barbini, Lic. Marcela Bertoni, Lic. Daniela Castelucci

Moderadora: Lic. Raquel Lareu.

II.2.1) Montaje de sala:

El montaje de sala a implementar durante los paneles de trabajo, debido a la modalidad y comodidad que esta clase de encuentro requiere, es tipo escuela o aula horizontal con pasillo central, el cuál se diferencia del montaje teatro por la inclusión de mesas para escribir, en las que se colocan jarras de agua, vasos, papel y lápiz y serán cubiertas por un paño color verde. Se utilizan 4 salones, puesto que este estilo de montaje requiere un mayor espacio para la distribución del equipamiento, de forma de lograr que la sala sea operativa para los participantes. Dichas salas varían en capacidad según el auditorio a utilizar como muestra el siguiente cuadro (no se detalla la capacidad del salón Vélez Sarsfield, ya que se lo hizo en párrafos anteriores al hablar de las sesiones de presentación y cierre):

Sala	Met. cuad.	Teatro	Rectángulo	Aula	Banquete
Carlos Tejedor	97	125	90	65	70
Juan B. Alberti	128	125	120	60	70
Joaquín V González	88	110	80	50	50

Fuente: www.starwoodhotels.com

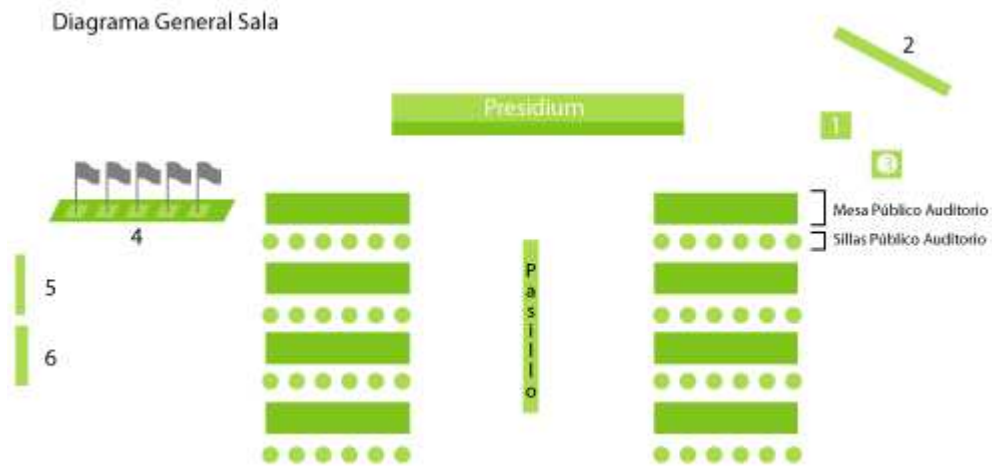
La totalidad de los salones contarán con el equipamiento necesario (pantalla gigante, equipos de sonido y traducción simultánea) para que el público auditorio pueda ver y escuchar a los panelistas, los cuáles desarrollan las exposiciones en el salón Vélez Sarsfield. Para el montaje del presidium (panel), se emplea tres sillones alrededor de una mesa pequeña (con vasos y una jarra de agua), los cuáles están asentados sobre una plataforma para elevar y

destacar a los panelistas en la totalidad de la sala, además de facilitar su visión desde y hacia el público auditorio. A su vez, hacia la derecha se montará el podio con luz propia, desde donde la moderadora coordina el debate final y hacia la izquierda la pantalla gigante con el proyector para exponer los principales puntos de la reunión.

La distribución del espacio consiste en armar 2 columnas de sillas con sus mesas respectivas divididas mediante un pasillo central, lo cuál varía dependiendo de la capacidad de carga de la sala:

- ⇒ Salón Vélez Sarsfield: Posee tres sectores con una capacidad de 250 personas cada uno, por lo que en cada sector se coloca 2 columnas de sillas con 21 filas de 6 lugares (126 lugares en total por columna), considerando que las sillas se ubican detrás de la mesa correspondiente. De esta forma se colocan por sector 252 personas, sumando un total de 756 lugares a utilizar.
- ⇒ En los demás salones se ubican las 144 personas restantes, distribuyendo 48 lugares por cada sala mediante la conformación de 2 columnas divididas por pasillo central con 4 filas de 6 lugares cada una (24 asientos en total por columna).

Diagrama general de sala: Montaje aula



Referencias:

- 1= Podio presentador
- 2= Pantalla gigante
- 3= Proyector filminas
- 4= Banderas países Mercosur
- 5= Ubicación de taquígrafos y correctores.
- 6= Cabinas de traducción simultánea.

II.2.2) Colocación de panelistas y orden de celebración de la reunión:

En el caso de los paneles de trabajo, la descripción en lo que se refiere a la composición del estrado y su presidencia, sólo se limita al nombramiento de aquellos profesionales que conforman el panel y a su orden de intervención para desarrollar su punto de vista sobre el tema en cuestión.

Panel 1:

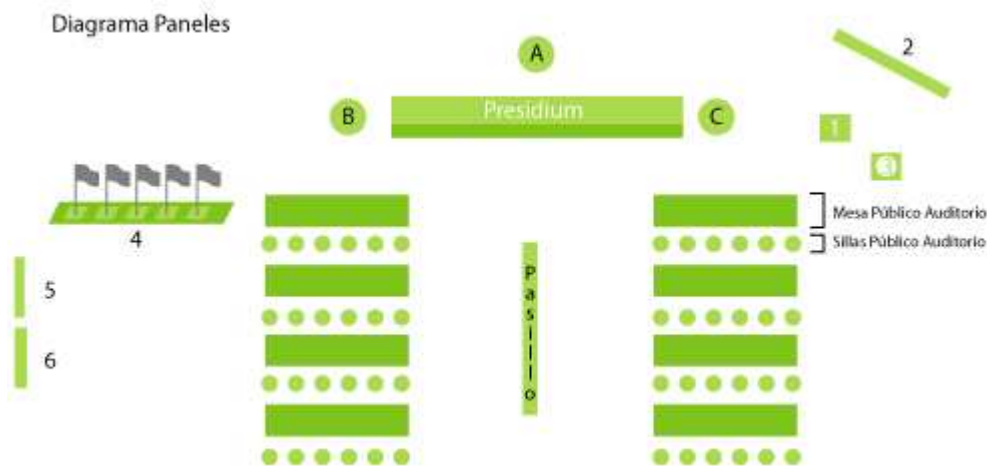
El panel 1 esta compuesto por el Arq. Juan Carlos Mantero (Presidente del Comité Científico), que se ubica en el lugar central; Arq. Ricardo Dosso (Secretario Comité Científico), sentado a su derecha y el Lic. Jorge Cañueto (coordinador Comité Científico) ubicado a la izquierda, siendo justamente ese orden el empleado para exponer la temática

elegida por cada uno. El principal criterio de precedencia utilizado para establecer dicho orden es la jerarquía del cargo que cada panelista ocupa dentro del Comité Científico.

La duración de cada intervención es aproximadamente de 30 minutos por panelista; luego del tiempo asignado para cada uno, la moderadora de la reunión coordina las preguntas realizadas por el público auditorio, generando debate e intercambio de ideas entre ambos.

Panel 2:

El panel 2 se integra por la Lic. Bernarda Barbini, quien ocupa el lugar central, a su derecha se coloca la Lic. Marcela Bertoni y su izquierda la Lic. Daniela Castelucci, siendo este orden el utilizado para exponer su tema. El criterio utilizado para determinar esta ubicación es el orden alfabético de sus apellidos, puesto que todas poseen el mismo cargo, siendo coordinadoras del Comité Científico. La metodología a emplear para el desarrollo de este panel será la misma que la explicitada en el caso del panel 1.



Referencias Panel 1:

- Lugar A: Arq. Juan Carlos Mantero
- Lugar B: Arq. Ricardo Dosso
- Lugar C: Lic. Jorge Cañueto

Referencias Panel 2:

- Lugar A: Lic. Bernarda Barbini
- Lugar B: Lic. Marcela Bertoni
- Lugar C: Lic. Daniela Castelucci

En el anexo II página 192, se muestra una planilla modelo de control para ser aplicada a la organización de este tipo de sesión.

III) Mesa redonda:

- Día: viernes 28 de septiembre
- Lugar: Teatro Auditorium
- Sala: Astor Piazzolla
- Tema: Beneficios económicos del desarrollo turístico del Mercosur.
- Expositores: Lic. Marcela Bertoni, Lic. Cristina Varisco
- Moderadora: Lic. Raquel Lareu.
- Hora: 9:30 a 10:45
- Participantes: 1000 aprox.

III.1) Montaje de sala:

La Sala Astor Piazzolla del Teatro Auditorium posee 982 plateas y 10 palcos para 4 personas, con un total de 1022 ubicaciones. Así mismo, tiene el equipamiento de sonido y medios audiovisuales para el desarrollo de las reuniones como ser: consolas, micrófonos

condensadores, inalámbricos, CD, monitores, pies de micrófonos, etc. A esto se le debe sumar el equipamiento de utilería: podios o atriles, mesas rectangulares y cuadradas, y sillas altas para destacar diversos elementos.

Para el montaje del presidium, al no haber mesa redonda, se traslada una desde la sede del congreso, alrededor de la cuál se colocan las sillas para los expositores que conforman la mesa redonda. No se utiliza plataforma, debido que la imagen central será el escenario, el cuál presenta una excelente visual desde y hacia el auditorio. A su vez, se monta a la derecha de la mesa redonda un podio con luz propia desde donde opera el coordinador, y a la izquierda se ubica la pantalla gigante que proyectará la imagen del escenario para aquellos que se encuentran en los asientos más alejados. Como en todas las reuniones en la mesa redonda se colocan jarras de agua con vasos y elementos para tomar nota.

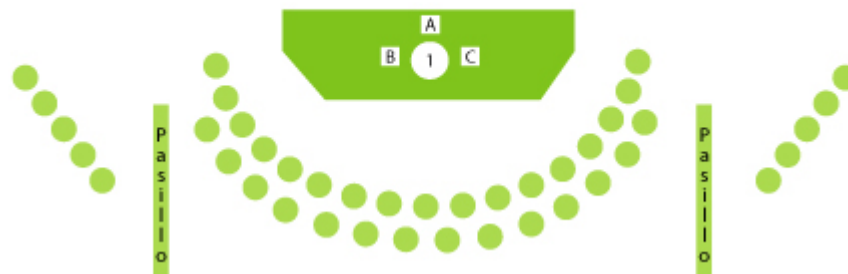
Por último, se debe prever el espacio para la instalación de las cabinas de traducción simultánea y de los taquígrafos y correctores.

III.2) Colocación de autoridades y expositores:

III.2.1) Composición de la mesa redonda:

Para la conformación de la mesa redonda se utilizan los mismos supuestos que en reuniones anteriores, ya que en su centro se ubica a la Presidenta del Congreso (por ser anfitriona del evento), a su derecha la Lic. Marcela Bertoni y a su izquierda la Lic. Cristina Varisco. Puesto que ambas expositoras poseen un cargo de igual jerarquía, su colocación en la mesa, se determina mediante el criterio protocolar que establece la ubicación de los miembros según el orden alfabético de sus apellidos.

Diagrama Mesa Redonda



Referencias:

- A= Anfitriona del Congreso
- Lugar B= Lic. Marcela Bertoni
- Lugar C= Lic. Cristina Varisco.

III.2.2) Composición del público auditorio:

Teniendo en cuenta el supuesto general establecido al principio de este apartado, el cuál establece que para las sesiones de trabajo sólo se estudian las ubicaciones de los Comités de Honor, Ejecutivo y Científico, junto a la colocación del Gobernador (por ser alta autoridad política), la primera fila del teatro Auditorium con 17 asientos (reservada para la ubicación de dichas personalidades) se conforma del siguiente modo:

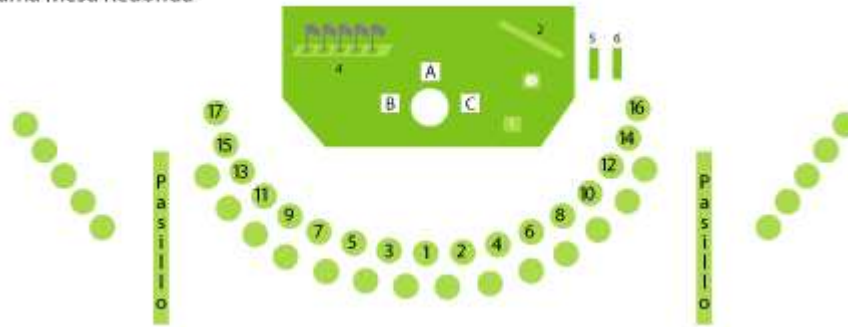
Primera fila: Al centro se ubica el Intendente, a su derecha el Gobernador Sr. Felipe Sola, a su izquierda el Vicepresidente del Comité de Honor Sr. Enrique Meyer y continuando a derecha e izquierda los Ministros y Secretarios de Turismo del Mercosur según orden alfabético. Luego se continúa con la misma metodología (a la derecha e izquierda), para

ubicar al Sr. Carlos Patrani y a los integrantes del Comité Ejecutivo (Presidenta, vicepresidente y Secretaria) y Científico, siendo los coordinados de este último comité ordenados por orden alfabético por poseer el mismo cargo.

Criterios de precedencia: Respetar el lugar central por ser el Intendente Invitado de Honor, y luego por jerarquía de cargos. Así mismo se emplea el orden alfabético para ordenar a los Ministros extranjeros y coordinadores del Comité Científico.

Diagrama general de sala:

Diagrama Mesa Redonda



Referencias escenario:

- | | |
|-----------------------|---|
| 1= Podio | 4= Banderas países Mercosur |
| 2= Pantalla gigante | 5= Ubicación de taquígrafos y correctores |
| 3= Proyector filminas | 6= Cabinas de traducción simultanea. |

Referencia primera fila:

- | | |
|--|------------------------------|
| 1= Intendente Arq. Daniel Katz. | 10= Sr. Díaz Ángel, |
| 2= Gobernador Sr. Felipe Sola | 11= Sra. Bezzato Sonia |
| 3= Sr. Enrique Meyer. | 12= Arq. Mantero Juan Carlos |
| 4= Sr. Castro Soteldo Wilmar | 13= Arq. Dosso Ricardo |
| 5= Dos Mares Guia Walfrido | 14= Lic. Barbini Bernarda |
| 6= Sr. Lescano Héctor | 15= Lic. Benseny Graciela |
| 7= Sra. Troche de Gallegos María Evangelista | 16= Lic. Cañueto Jorge |
| 8= Sr. Carlos Patrani | 17= Lic. Castelucci Daniela |
| 9= Sra. Muñoz, María Julia | |

III.3) Orden de celebración de la mesa redonda:

El orden de intervención de los expositores como la metodología que se emplea en la mesa redonda se basa en los siguientes puntos:

1) El grupo se integra por un moderador o presentador (Lic. Raquel Lareu), y por las expositoras, que son coordinadoras del Comité Científico.

2) La sesión será iniciada por la moderadora, quien plantea el tema por tratarse, el procedimiento a seguir, presenta a los participantes y finalmente anuncia que el público oyente podrá realizar preguntas al finalizar el debate.

3) En primer término desarrolla su tema la Lic. Marcela Bertoni y luego la Lic. Cristina Varisco, con un tiempo asignado de 20 minutos cada una, durante el cual podrán alternar sus puntos de vistas divergentes. Esta metodología de sesión permite que las expositoras puedan dialogar entre ellas durante su desarrollo. Cuando falten 15 minutos para terminar la hora establecida la coordinadora realiza un resumen final estableciendo las semejanzas y puntualizando las diferencias. El público oyente puede elaborar preguntas sin que se establezca una discusión entre el auditorio y la mesa.

En el anexo II página 193, se especifica la respectiva planilla resumen de control detallando el montaje de sala a implementar y la metodología a seguir.

IV) Sesión plenaria 2:

Día: jueves 27 de septiembre

Hora: 9:30 a 10:45

Salón: Vélez Sarsfield del Sheraton Hotel.

Participantes: 1000 aprox.

Tema central: El turismo hoy y sus perspectivas para el año 2020.

Presentador: Lic. Raquel Lareu.

Disertante: Sr. Carlos Patrani.

Para la sesión de trabajo N° 2 se aplican los mismos criterios que los utilizados para desarrollar la ponencia N° 1, en cuanto al montaje de sala a implementar, composición de estrado y público auditorio como así también los parámetros especificados para establecer el orden de celebración de la sesión, puesto que esta reunión posee iguales características, con la única variante que el disertante en esta ocasión es el Sr. Carlos Patrani, Presidente del Comité Organizador y no la Lic. Mónica Asensio.

V) Protocolo general a aplicar en las reuniones de trabajo:

En esta fase de desarrollo del congreso, las normas del protocolo y ceremonial sólo se limitan a las tareas que el personal de Relaciones Públicas, Protocolo y Ceremonial puedan desempeñar durante el transcurso de estas reuniones de trabajo; sin embargo, hay una serie de reglas que se deben aplicar antes y después de haberse celebrado las mismas. Para tal fin se describe el protocolo a considerar antes, durante y después de tales actos. Es de destacar que estos usos se pueden generalizar para toda clase de sesiones dentro del congreso, ya sean ponencias, conferencias, paneles, mesas redondas, etc.

V.1) Protocolo previo a las sesiones:

- ⇒ Es regla fundamental que las asistentes de sala se capaciten acerca de las instalaciones (baños, drugstore, business center, recepción, restaurantes, bar, etc.) del hotel sede, pero fundamentalmente acerca de la distribución de los espacios, equipamiento en general, manejo de luces y equipos en las diferentes salas donde se desarrollan las reuniones. Así mismo, es obligación que tomen conocimiento sobre las autoridades del evento y temática central del mismo.
- ⇒ La indumentaria a utilizar por las azafatas consiste en pantalón de vestir negro, camisa blanca, zapatos de taco negros. Como accesorios tendrán una credencial con el logo del congreso que las identifica como asistentes de sala y un prendedor donde figura su nombre junto con el logotipo del evento.

V.2) Protocolo durante las sesiones:

- ⇒ Para el recibimiento de las altas personalidades como ser el Intendente de la ciudad de Mar del Plata, el Gobernador de la Provincia de Buenos Aires, aquellas que conforman el Comité de Honor y resto de autoridades oficiales y privadas se respeta el siguiente protocolo: 1) serán recepcionados en el hall del hotel por la Jefa de Protocolo y Ceremonial, 2) la misma los guía hasta la puerta del salón en donde son recibidos por la Presidenta del Congreso y

Presidente del Comité Organizador. Este proceso se ejecuta una vez que todos los congresistas se encuentren ubicados en sus butacas a los efectos de evitar congestiones de participantes y lograr orden en la operación. Una vez que se encuentren en el interior de la sala se procede al comienzo de la sesión.

- ⇒ Para recibir al resto de los participantes la regla protocolar clásica consiste en que 3 azafatas indiquen la localización de la sala, una vez llegados allí, habrá 4 asistentes que les darán la bienvenida. La cantidad de azafatas varía según número de congresistas y tamaño de la sala.
- ⇒ La ornamentación del salón se basa únicamente en la disposición de las banderas de los países integrantes del bloque, las cuáles en todos los casos se sitúan a la derecha del presidium colocando en el lugar central a la bandera Argentina y luego a derecha e izquierda la de los países restantes según orden alfabético.
- ⇒ No se utilizan para el salón otros elementos decorativos como ser plantas, flores o alfombra roja de interior o exterior.
- ⇒ La mesa de estrado estará equipada con micrófonos, vasos, jarra de agua, anotadores, lapiceras y tarjetas indicadoras de la ubicación de cada disertante en las cuáles se especifica el cargo, apellido y nombre. Las mismas serán blancas y se ubican hacia la derecha de la persona, no colocándose en el lugar central que será ocupado por aquel que presida el estrado. Su decoración consiste en poner una tela blanca larga que vista y sirva de pollera para el estrado, cubriéndose en la parte superior con un paño de color verde. No se emplea ningún arreglo floral a los efectos de evitar distorsiones en la visual hacia y desde el público oyente. Para destacar dicha mesa se la ubica sobre una plataforma de modo que se constituya en el centro de las reuniones.
- ⇒ Las asistentes de sala deben estar sumamente atentas a todos los requerimientos de los participantes, además de poseer una actitud cordial en cuanto a la forma de recibirlos, saludarlos y presentarse ante ellos. Sumado a lo anterior deben prestar atención a los pedidos de los taquígrafos y cabinas de traducción simultánea. Es regla básica colocar a 2 asistentes cerca del presidium para satisfacer todos sus pedidos.
- ⇒ Las azafatas deben controlar que todos los congresistas que ingresen a las reuniones del trabajo porten su respectiva credencial, además de controlar el desarrollo de cada reunión.
- ⇒ Para despedir a las autoridades jerárquicas, las mismas serán acompañadas hasta la puerta del salón por la Presidenta del Congreso y Presidente del Comité Organizador, en tanto que la Jefa de Protocolo los acompaña hasta la salida de la sede del congreso. El resto son saludados por las asistentes ubicadas a la salida de las respectivas salas.

V.3) Protocolo después de las sesiones:

- ⇒ El personal de sala debe retirar aquellos vasos, jarras, ceniceros utilizados.
- ⇒ En caso de objetos perdidos, el personal los deben llevar y dejar para su reclamo en el hospitality desk de informes generales.

CENA DE GALA: SU PROTOCOLO

Uno de los momentos más importantes, desde el punto de la aplicación de los lineamientos básicos del protocolo y ceremonial es el banquete que se celebra a modo de clausura del congreso. Por tal motivo, a continuación se detallan los principales parámetros de organización que se deben considerar, y también el protocolo previo a su celebración como aquel que le es simultáneo.

I) Parámetros organizativos básicos:

Día: viernes 28 de septiembre

Hora: 21:30

Lugar: Sheraton Hotel

Cantidad estimada de comensales: 400

Modalidad del servicio: Servido por mozos y camareras.

Vestimenta sugerida: Elegante Sport

Show: Disc jockey con música de los 80, 90 y 2000

Precio: \$ 90 por persona

I.1) Elección del local donde se celebra el banquete:

La Cena de Gala se celebrará en el salón Cruz del Sur, ubicado en el piso N° 12 de la sede del congreso, dividido en tres sectores diferenciados, los cuáles poseen en su totalidad una capacidad de carga de 650 personas para implementar el montaje de sala estilo banquete. A continuación se muestra un cuadro resumen de las dimensiones de cada área y de la cantidad de personas que se pueden ubicar según tipo de montaje:

Sector	Superficie	Banquete	Teatro	Rectángulo	Aula
Sector A	290	200	370	290	190
Sector B	415	305	550	370	265
Sector C	180	130	230	180	120

Fuente: www.starwoods.com.ar

Previamente a la elección del sitio para celebrar el banquete se ha verificado que el salón cumpla con todos los requisitos en cuanto a la capacidad de la sala, temperatura ambiente, insonorización, iluminación, visual, localización de puertas y ventanas, equipos de sonido, sistemas de emergencia, sanitarios, guardarropa y accesos.

I.2) Diseño y elección del menú:

Para facilitar la organización del banquete, la descripción del menú y vinos, figurarán en la minuta (en esta oportunidad es genérica e imaginativa), que consiste en una cartulina vertical en forma de díptico que contiene en su cara externa, el logo, nombre, fecha y lugar del evento, en tanto que en su cara interna se detalla la comida a servir (ver modelo de minuta en anexo II página 194). Es de destacar que las reglas protocolarias exigen que el detalle del aperitivo, salsas, café, petit fours y licores no se escriban en la denominada minuta.

Detalle general del menú:

Menú

Entrada: Mousse de salmón en Canasta con Roseta de Salmón Ahumado

Plato Principal: Pechuga Capresse a la crema de ciboulettes (rellenas de muzzarella tomate, albahaca y aceitunas negras).

Postre: Marquis de chocolate con coulis de naranja

Vino Blanco Saint Felicien Chardonnay

Vino Tinto Saint Felicien Cabernet Sauvignon

Champagne Baron B Extra Brut

Café moka y Petit Fours

Licores: Brandy, Anís y Baileys

I.3) Servicio de mesa:

Este punto comprende la selección del tipo de mesas para el montaje de sala, la especificación en cuanto a la disposición de platos, cubiertos, cristalería a utilizar y finalmente el servicio de mesa propiamente dicho.

I.3.1) Elección de mesas:

Para esta oportunidad se selecciona una mesa rectangular, situada en un lado del salón comedor, la que se utiliza sólo por un sector para colocar la presidencia y comensales de mayor rango; dando frente al resto de los invitados situados en otras mesas, es decir se emplea sólo la banda exterior de la mesa presidencial de cara a los comensales, por lo que nadie podrá estar sentado en su banda opuesta interior. Así mismo, se disponen una serie de mesas múltiples redondas, para los congresistas y demás personalidades de importancia, ubicadas enfrente de la mesa presidencial. Las ventajas que posee este tipo de diagramación es la posibilidad de aprovechar en forma óptima el espacio existente, con lo cuál es una fórmula muy útil para banquetes de gran magnitud, como lo es este caso. A su vez, permite una mejor estética del sitio como eficacia, dando como resultado un entorno cálido y contenedor cuando la decoración es adecuada. La desventaja que presenta es una mayor complejidad en la ordenación y ubicación de los comensales.

I.3.2) Disposición de vajilla y cristalería:

Platos:

- ⇒ Plato pequeño para el pan, colocado en el ángulo superior izquierdo.
- ⇒ Plato de sitio, que posee un tamaño mayor que el plato de comida y es el primero que se coloca, sirviendo de base y soporte a los demás platos.

⇒ Plato playo de comida, el cuál se apoya sobre el plato de sitio, no colocándose ningún otro encima de éste.

Nota: Tanto la entrada como el postre vendrán emplatados desde la cocina, motivo por el cuál no se coloca esta clase de platos en el armado de la mesa. A su vez, no se utiliza plato de ensalada puesto que el menú fue elaborado sin su inclusión.

Cubiertos:

⇒ Tenedores y cuchillos: Se coloca 1 tenedor y 1 cuchillo trinchante de carne/pollo para el plato principal y 1 tenedor y cuchillo de fiambre destinado a la entrada del menú. No se utiliza tenedor y pala de pescado puesto que no se sirve dicho plato. No se emplean cuchillos y tenedores de postre ya que para ingerir el marquis de chocolate no se requiere de los mismos.

⇒ Cucharas: Solo se ubica la cuchara de postre en la parte superior con el mango hacia la derecha, frente al plato de sitio. No se coloca cuchara de consomé y sopa, ya que no figuran en el menú. La cuchara para el café, vendrá junto al pocillo, los que serán repartidos por el servicio de mozos.

Nota: La disposición de los cubiertos es de afuera hacia dentro. Los cuchillos y cucharas se colocan del lado derecho y los tenedores del izquierdo. Los cubiertos, en este caso, se apoyan estilo a la inglesa, es decir con las puntas hacia arriba. Los cuchillos su ubican con el filo hacia el plato.

Cristalería:

Las copas se acomodan de izquierda a derecha en forma horizontal en el siguiente orden: champagne, agua, vino tinto, vino blanco. Se ubican en la parte superior, en línea recta alineando la copa de vino tinto con el centro del plato y paralelas a la cuchara de postre.

Nota: Existen otros usos de copas y vasos para cerveza, whisky, entre otros, pero no se colocan en la mesa puesto que en la cena no se sirven este estilo de bebidas. El licor será ofrecido en su copa especial por el personal del banquete.

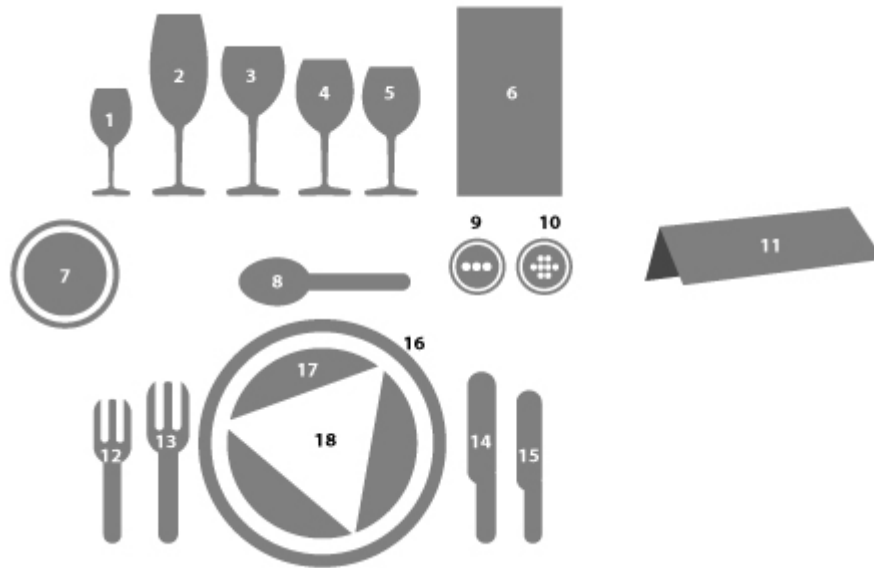
Otros elementos:

⇒ Servilletas: Se la coloca sobre el plato playo, doblada en forma muy simple y sencilla.

⇒ Saleros y pimenteros: Se distribuyen en toda la mesa en una proporción de uno cada dos comensales, colocados en línea paralela con la copa de agua, entre los lugares de las personas.

⇒ Ceniceros: El protocolo establece la regla de no ubicar ceniceros en las mesas durante la comida. Estos se ofrecen recién al momento del café, que es el tiempo sugerido para fumar.

Diagrama disposición de vajilla:



Referencias:

- | | | |
|------------------------|-------------------------------|---------------------------|
| 1= Copa de licor | 7= Plato de pan | 13= Tenedor trinchant |
| 2= Copa de champagne | 8= Cuchara postre | 14= Cuchillo para comida |
| 3= Copa de agua | 9= Pimentero | 15= Cuchillo para entrada |
| 4= Copa de vino tinto | 10= Salero | 16= Plato de sitio |
| 5= Copa de vino blanco | 11= Tarjeta personal de plato | 17= Plato plato de comida |
| 6= Minuta | 12= Tenedor para la entrada | 18= Servilleta |

I.3.3) Servicio de mesa propiamente dicho:

Los usos del protocolo y ceremonial exigen respetar las siguientes reglas:

A) **Arreglo y ornamentación de las mesas:** Tanto la mesa presidencial como las redondas múltiples son cubiertas en primera medida con un molletón, sujetándolo por debajo de la mesa con su borde elástico. El mismo tiene por objetivo resaltar la tonalidad del mantel y amortiguar los sonidos que puede producir el choque de la vajilla durante el servicio de mesa. Sobre él se coloca el mantel de color marfil, cuyo largo será el alto de la mesa (aproximadamente de 73 a 75 cm.). Con respecto a los elementos decorativos se utilizan centros de mesa, que consisten en un pequeño arreglo floral con una función puramente ornamental, los cuáles no son muy altos debido a la necesidad de no interrumpir la visión y conversación entre los comensales y no tendrán un excesivo perfume, de manera de evitar que se mezcle con el aroma de la comida. A su vez, se disponen candelabros de bronce con velas, siendo necesario conservar las luces generales del salón prendidas hasta que los comensales tomen su sitio, de forma que los mismos puedan leer con claridad sus tarjetas personales de ubicación. Con respecto a estos elementos decorativos se usan 4 por mesa (2 arreglos florales y 2 candelabros) intercalando su ubicación: centro, candelabro, centro, candelabro.

B) **Ornamentación del salón:** Como se especificó anteriormente al hablar del acto de apertura y clausura, para la decoración de la sala sólo se dispone de las banderas de los países integrantes del Mercosur, sin tarima que sirva de base y apoyo, las cuáles se colocan a la derecha de la mesa en que se ubique la Presidenta del Congreso (anfitriona) y altas personalidades, localizando en el centro a la bandera Argentina, por ser país anfitrión y alternando a derecha e izquierda el resto de los estados por orden alfabético.

C) **Impresos:** La minuta, que contiene el detalle del menú, se coloca sobre la cristalería, en forma personalizada para cada comensal. A su vez, se utiliza para las altas autoridades que

componen la mesa presidencial, tarjetas personales de plato, localizadas en la parte superior derecha. Se debe recordar que dichas tarjetas no se emplean para marcar los lugares del Invitado de Honor, ni de la anfitriona. Además, se entrega al resto de las personalidades oficiales y privadas, a su llegada al salón, una tarjeta plano individual, con el diseño impreso de su mesa, en el que se marca con una X el sitio que le toca ocupar. Por último, para los congresistas en general sólo se le asigna previamente el número de mesa, siendo su colocación libre según preferencia personal. Estos instrumentos serán detallados en profundidad, al hablar de la colocación de invitados en párrafos posteriores.

D) Normas para el personal de servicio:

- ⇒ La vestimenta adecuada será smoking negro para los mozos y pollera negra recta a la rodilla, camisa blanca, chaqueta negra y zapatos de taco bajo para las camareras. Servirán en todos los casos con guantes blancos a los efectos de evitar el contacto de las manos con los alimentos.
- ⇒ Se sugiere que el personal de servicio no dialogue con los comensales, sólo saludarán al entrar los invitados y contestarán amablemente las preguntas formuladas por ellos.
- ⇒ Se requiere extrema prolijidad en el vestuario como en el peinado. Se exige que las camareras lleven el pelo recogido.
- ⇒ Se servirá de una manera silenciosa, cuidando de no chocar los utensillos entre sí.

II) Protocolo previo a la celebración:

Las tareas relacionadas con el protocolo pre-banquete se refieren a la elección del lugar donde se celebra la cena (lo cuál fue especificado al hablar en párrafos anteriores de los parámetros organizativos básicos), a la confección de la lista de invitados y a la remisión de las invitaciones junto con la confirmación de asistencias.

II.1) Conformar la lista de invitados según orden de prelación:

En general, al organizar una comida se confeccionan cuatro listas de invitados: la primera es numerada, es decir sólo se nombran los invitados posibles, según asistan solos o en compañía de su cónyuge; la segunda impone una relación doble al colocar a los caballeros del lado izquierdo y a las damas del derecho de la lista para divisar con claridad el número de comensales de ambos sexos, lo que incide posteriormente para su colocación en las mesas; la tercer lista incluye la numeración por precedencia según el criterio adoptado; y finalmente la cuarta lista establece la relación de invitados ya ordenada numéricamente. Estos pasos sucesivos no siempre es necesario redactarlos, por tanto para la presente cena de gala sólo se especifica y escribe la lista definitiva ordenada numéricamente según orden de prelación.

Pero antes, es necesario establecer una serie de pautas generales a utilizar tanto para la confección de la lista como para la colocación de invitados:

1) Si bien se considera que todos los comités son indispensables para materializar el evento, teniendo en cuenta el objetivo general del mismo y a los efectos de la necesidad de establecer un orden de prelación entre los mismos, el comité más importante es el De Honor y luego el Ejecutivo. Para la colocación de los miembros pertenecientes a los restantes comités (Organizador, Científico y Técnico), se los incluye dentro de una lista general que diferencia a todas las autoridades según se trate de personalidades oficiales o privadas.

2) A los miembros del Comité de Honor se los ordena según su cargo de Presidente, Vicepresidente o Vocales, y dentro de estos últimos según orden alfabético. Para las

autoridades del Comité Ejecutivo, se considera la escala jerárquica de Presidente, Vicepresidente y Secretario.

3) Unicamente se invitan a los cónyuges de las siguientes autoridades: Anfitriona del Congreso, Intendente (por ser Invitado de Honor), Gobernador de la Provincia de Buenos Aires, miembros del Comité de Honor, Ejecutivo y Organizador.

4) Se separan a las demás autoridades según sean oficiales o privadas: las primeras se ubican según el orden de precedencias que establece el decreto 2072/93; y las segundas según la jerarquía de sus cargos teniendo en cuenta el siguiente rango: Presidente, Vicepresidente, Secretarios, Coordinadores.

5) En caso de que dos o más personalidades ocupen el mismo cargo, la situación se soluciona estableciendo la precedencia según el orden alfabético de sus apellidos.

6) Si un individuo posee dos cargos, se considera el de mayor jerarquía.

Lista de invitados según orden de prelación ordenada numéricamente:

Esposo Anfitriona	Anfitriona
1. Invitado de Honor Daniel Katz	1. Sra. de Katz
2. Gobernador Sr. Felipe Sola	2. Sra. de Sola
3. Vicepresidente C. de Honor Sr. Enrique Meyer	3. Sra. de Meyer
4. Ministro de Turismo de Venezuela	4. Sra. de Castro
5. Ministro de Estado de Turismo de Brasil	5. Sra. de Dos Mares
6. Ministro de Turismo y Deporte del Uruguay	6. Sra. de Lescano
7. Esposo de la Ministra de T. del Paraguay	7. Minis. de T. del Par.
8. Esposo Presidente Comité Ejecutivo	8. Presidente C. Ejecutivo
9. Vicepresidente del Comité Ejecutivo.	9. Sra. de Díaz.
10. Esposo de la Secretaria del C. Ejecutivo	10. Secretaria C. Ejecutivo.

Lista de autoridades oficiales ordenadas según decreto 2072/93:

1. Subsecretario de Turismo de La Nación	
2. Secretario de Turismo de la Provincia de Bs. As.	
3. Subsecretario de Políticas Turísticas de la Provincia de Bs. As.	1. Directora Prov. De Turismo
4. Presidente del Emtur y C. Organizador	2. Sra. de Patrani
5. Decano de la F.C.E.Y.S.	
6. Vicedecano de la F.C.E.Y.S.	
7. Pérez Rojas Mariano, Secretario Académico de la F.C.E.Y.S.	

Lista de autoridades no oficiales ordenadas según jerarquía de cargos:

1. Presidente del Fedecatur, Secret. C. Técnico y Vicepresidente 2 de la C.A.T.	
2. Presidente Comité Científico	
3. Presidente de la C.A.T	
4. Presidente del Cotab	
5. Presidente de la A.A.A.V.Y.T y Presidente del C. Técnico.	1. Presidenta del C. Técnico
6. Ponente invitado Juan Cunil.	
7. Secretario del Comité Científico.	2. Barbini B. C. C. Científico.
	3. Benseny G. C. C. Científico
	4. Bertoni M. C. C. Científico.

8. Cañueto Jorge, Coordinador Comité Científico.

9. Esposo C. Comité Organizador

10. Esposo. C. C. Organizador

5. Castelucci D. C. C. Científico

6. Lareu R. C. C. Organizador.

7. Scatizzi M. C. C. Organizador.

8. Varisco C. C. C. Científico

II.2) Remisión de invitaciones y confirmación:

El envío de las invitaciones para la cena de gala se realiza con 20 días de anticipación, las cuáles se remiten conjuntamente con aquellas para asistir al acto de clausura. Para las autoridades del Comité de Honor se envía una carta formal junto con el tarjetón que invita a la cena de gala; en tanto que para el resto de los miembros se cursa un saluda adjuntándole una especie de ticket que permita ingresar al banquete ya que no se requiere tanta formalidad.

Debido al nivel que posee esta cena protocolar, la calidad del papel será óptima y las invitaciones estarán totalmente impresas, puesto que esta modalidad es de mayor jerarquía, colocando en la parte superior el logotipo del evento, realizado por un diseñador gráfico profesional.

En el margen inferior izquierdo (para el lector) se coloca la sigla R.S.V.P o S.R.C, con un teléfono para confirmar asistencia. Dicha confirmación se debe producir dentro de las 48 horas de haber recibido la invitación (ver modelo de invitación, carta y saluda en anexo II páginas 195, 196 y 197).

III) Protocolo durante la celebración:

III.1) Recibimiento de invitados:

El procedimiento para la recepción de invitados es el siguiente:

- ⇒ Los congresistas en general estarán colocados y ubicados en sus lugares antes que ingresen las altas personalidades y son recibidos en la puerta del salón por las azafatas de sala (personal de Relaciones Públicas).
- ⇒ Los Ministros de Turismo extranjeros, serán recepcionados a las 21:30 horas (de manera de contar con tiempo suficiente para luego recibir al Intendente y Gobernador), directamente en el hall del hotel por la Jefa de Protocolo y Ceremonial, acompañando a los mismos a la puerta del salón, donde esta la anfitriona junto al Presidente del Comité Organizador Carlos Patrani, a los efectos de darles la bienvenida.
- ⇒ El Invitado de Honor y su esposa son recibidos al bajar del coche por la jefa de Protocolo Lic. Perla Díaz a las 21:50 horas, quién los acompaña hasta el hall del hotel para ser recepcionados por los integrantes del Comité Ejecutivo. Luego se trasladan al piso 12 donde se encuentra el salón Cruz del Sur y espera por ellos la Anfitriona Lic. Mónica Asensio junto a su Esposo y el Presidente del Comité Organizador y Sra. Igual procedimiento se sigue para recibir al Gobernador y a su esposa pero realizado 15 minutos antes, de manera tal que al llegar el Invitado de Honor todos se encuentren perfectamente localizados en sus sitios, obviando además el protocolo aplicado al bajar del vehículo, puesto que el Gobernador ya se encuentra hospedado en la sede del evento y no requiere traslado.
- ⇒ Por tanto el orden establecido para el ingreso es: primero los congresistas en general situándose en sus sitios; segundo los Ministros extranjeros y el resto de las personalidades que ocupan la mesa presidencial; tercero el Gobernador de la

Provincia y su señora; finalmente la anfitriona e Invitado de Honor junto a sus cónyuges.

III.2) Aperitivo:

El aperitivo tendrá una duración de 20 minutos, comenzando a las 21:30 horas, extendiéndose hasta las 21:50 horas, momento en que hace su llegada el Invitado de Honor, Intendente Daniel Katz y su esposa. Para su inicio se esperará la asistencia de la tercera parte de congresistas.

El aperitivo tendrá la modalidad de ser servido por mozos y camareras en bandejas, por lo que los invitados estarán de pie y consta de:

- ⇒ Bebidas: jugos de frutas, gaseosas, agua mineral, vinos blanco y tinto.
- ⇒ Comestibles: canapés de salmón ahumado, espárragos, champignón, camarones, atún con ananá, hojaldre y queso, salmón con alcaparras; chips; sandwiches de miga, tarteletitas de roquefort y atún, salmón y caviar, crema de verduras; pancitos saborizados; arrolladitos; sableé con ciboulette; tomates cherry rellenos con crema capresse; lengüitas de ave.

La idea es ofrecer un menú con alimentos que puedan ser presentados en pequeñas porciones para facilitar su manejo e ingestión, disponiendo de un aperitivo frío, debido a que no precede a una comida cuya entrada consista en un plato caliente.

Este encuentro se lleva a cabo en el salón Atlántico ubicado en el piso 11 de la sede del congreso, puesto que siempre es conveniente que se desarrolle en una sala diferente a la utilizada para la cena de gala.

Con respecto al recibimiento de los invitados, se colocan 2 azafatas en el hall del hotel para indicar la ubicación general del salón y 2 en la puerta del mismo para dar la bienvenida a los comensales.

III.3) Colocación de invitados:

III.3.1) Conformación de la mesa presidencial:

Como se dijo al momento de caracterizar el montaje de sala apropiado para la cena de gala, se emplea una mesa rectangular para sentar a la presidencia y a los comensales de mayor rango, situándose los mismos en la banda exterior de la misma. La mesa estará localizada en el sector del salón que mira hacia el mar (los restantes sectores miran hacia la ciudad) y debido a la gran cantidad de ventanales que la sala posee, se dispone de forma que las principales autoridades miren hacia la entrada de los invitados.

Es notable destacar, que no existe una primera y una segunda presidencia, sino que ambas se encuentran en la misma banda, formando una unidad homogénea, por lo que se cuenta con una única presidencia, incluyendo a las principales autoridades, conformando en su totalidad la presidencia del banquete.

Para colocar a la anfitriona y autoridades se utiliza la presidencia llamada americana, dado a que es muy frecuente en los Estados Unidos.

Reglas protocolarias para determinar la ubicación:

- 1) El Intendente Daniel Katz y su esposa conservan el carácter de Invitados de Honor.
- 2) Si bien el protocolo establece que las damas casadas asumen el rango de sus maridos, no sucede lo mismo a la inversa, con lo cual, el esposo de la anfitriona Lic. Mónica Asensio, no tendrá el carácter de anfitrión.

- 3) Por lo dicho en el punto anterior, y a los efectos de respetar y adecuarse a la mayor cantidad posible de reglas protocolarias, la anfitriona del evento cederá la presidencia al Gobernador de la provincia y a su esposa, por ser máxima autoridad política del congreso, con lo cuál la misma queda conformada por dos matrimonios, uno tendrá el carácter de Invitado de Honor (Intendente y su esposa) y el otro esta integrado por el Gobernador Felipe Sola y su Sra. En este proceso de cesión de presidencia la anfitriona se coloca a la izquierda del Gobernador para conservar dicho carácter y para tener a su derecha a la máxima autoridad política del congreso.
- 4) Se respetan las reglas que aconsejan la paridad y alternancia de sexos en la mesa colocando: hombre-mujer-hombre-mujer, y aquella que establece el respeto hacia la mujer, debido a que no sentarán 2 mujeres juntas.
- 5) Se respeta la regla que impone el descanso del matrimonio, puesto que se alternarán los mismos.
- 6) El resto de las autoridades que integran la mesa presidencial serán: Sr. Carlos Patrani y Señora, por ser el Presidente del Comité Organizador y el Sr. Enrique Meyer y Esposa, por ser el Vicepresidente del Comité del Honor, los cuáles son ubicados a partir de la presidencia, por orden de precedencia en forma intercalada a la derecha e izquierda sucesivamente.

Ver en anexo II página 197 el diagrama que muestra la ubicación de autoridades en la mesa presidencial y el diagrama general del salón.

III.3.2) Colocación del resto de autoridades oficiales y privadas:

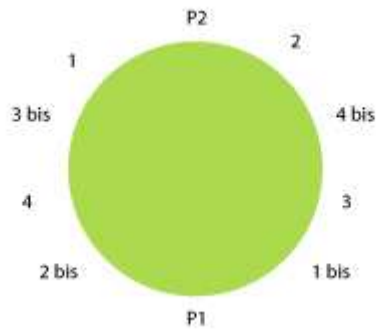
Acompañando a la mesa presidencial rectangular se colocan una serie de mesas redondas múltiples, las cuáles se numeran localizando los números pares a la derecha de la entrada de invitados y los impares a la izquierda. Los comensales de mayor precedencia se establecen en las mesas más cercanas a la mesa presidencial.

Reglas protocolarias para determinar la ubicación:

- 1) Cada mesa redonda dispone de 10 lugares y se marcan 2 presidencias, situadas una enfrente de la otra, utilizando como método de colocación de dichas presidencias el francés o también llamado continental, el cuál localiza las mismas en el centro de la mesa. La primera presidencia se coloca de frente a las ventanas del salón, en tanto que la segunda queda de espaldas a dichas ventanas y de cara a la puerta de servicio. Para determinar quién ocupa las presidencias, se utiliza la lista de autoridades confeccionada anteriormente, ubicando a las altas personalidades según el orden de precedencia establecido: Miembros vocales del Comité de Honor y cónyuges; Miembros del Comité Ejecutivo y cónyuges, autoridades oficiales y privadas según consta en la lista de invitados ordenada por precedencia y numéricamente.
- 2) El resto de los comensales (que no conforman las presidencias), se ordenan siguiendo el sistema de las agujas del reloj: derecha de la primera presidencia, izquierda de la primera presidencia, derecha de la segunda presidencia, izquierda de la segunda presidencia.
- 3) Se respeta la regla protocolaria que sugiere intercalar personalidades oficiales y no oficiales.
- 4) No se respeta en todos los casos la regla que establece la necesidad de intercalar hombres y mujeres, puesto que prima el número de caballeros por sobre el de las damas.

Mesa 1

Ubicación de Ministros extranjeros y Presidenta Comité Ejecutivo con sus respectivos cónyuges. Se intercalan a partir de las presidencias hombres y mujeres correspondiendo la numeración bis a estas últimas. Se ordenan las personalidades considerando sus jerarquías y orden alfabético(a igual cargo) en base a la lista de confeccionada en la página 139 según orden de prelación numérica.



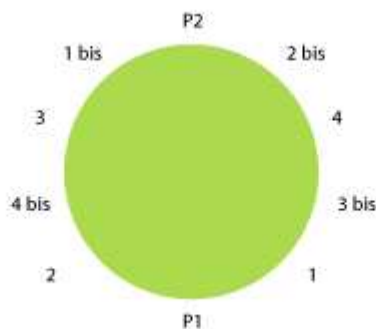
Referencias:

P1= Ministro de Turismo de Venezuela
P2= Sra. de Castro
1bis= Sra. de Dos Mares
2 bis= Sra. de Lescano
1= Ministro de Turismo de Brasil.

2= Ministro de Turismo y Deporte de Uruguay
3= Esposo de la Ministra de Turismo del Paraguay
4=Esposo Presidenta Comité Ejecutivo
3 bis= Ministra de Turismo del Paraguay
4 bis= Presidenta Comité Ejecutivo

Mesa 2

Se termina de colocar a los integrantes del Comité Ejecutivo según su cargo dentro del mismo. Luego, se comienza a intercalar las autoridades oficiales y privadas, comenzando por estas últimas debido a que la cantidad de las mismas es mayor. Aquí se aplica un criterio de sentido común puesto que las normas protocolarias determinan que las autoridades oficiales tienen precedencia por sobre las privadas.



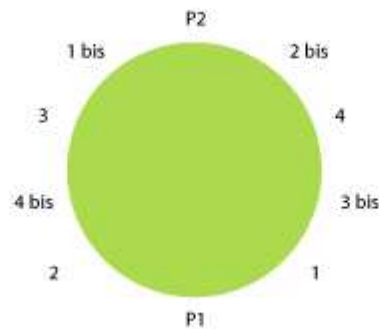
Referencias:

P1= Vicepresidente C. Ejecutivo Sr. Ángel Díaz
P2= Sra. de Díaz.
1= Secretaria Comité Ejecutivo
2= Esposo Secretaria Comité Ejecutivo
1 bis= Presidente del Fedecatur

2 bis= Presidente Comité Científico.
1= Subsecretario de Turismo de La Nación
2= Secretario de Turismo de la Prov. Bs.
3 bis= Presidente de la C.A.T
4 bis= Presidente del Cotab.

Mesa 3

Se continúa con la metodología de alternar a las personalidades oficiales y no oficiales. Estas últimas son numeradas con la modalidad bis.

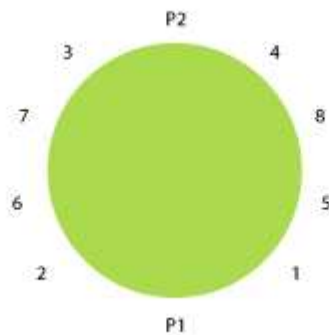


Referencias:

- | | |
|--|---|
| P1= Subsecretario de Políticas Turísticas de Bs. As. | 2 bis: Ponente invitado Juan Cunil |
| P2= Presidente de la A.A.A.V.Y.T y del C. Técnico | 3= Vicedecano de la F.C.E.Y.S. |
| 1= Directora Provincial de Turismo | 4= Secretario Académico de la F.C.E.Y.S |
| 2= Decano de la F.C.E.Y.S. | 3 bis= Secretario del Comité Científico |
| 1 bis= Presidente del Comité Técnico | 4 bis= Coordinadora C. Científico, B. Barbini |

Mesa 4:

Se ha finalizado con la ubicación de las autoridades oficiales, por lo cuál esta mesa esta conformada con las 9 personalidades restantes del orden privado, pertenecientes al Comité Científico y Organizador, ordenadas según orden alfabético, mediante el sistema reloj. A su vez, como la mesa posee 10 lugares, en el décimo asiento podrá ubicarse un congresista o participante, y en caso que el sitio no sea ocupado, luego se retira el plato y silla sobrante.



Referencias:

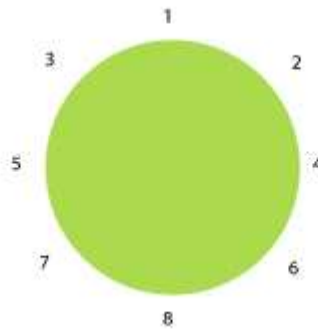
- | | |
|---|---|
| P1= Benseny Graciela Coordinadora C. Científico | 7= Cristina Varisco, Coordinadora C. Científico |
| P2= Bertoni Marcela Coordinadora C. Científico. | 8= Posible congresista |
| 1= Cañeto Jorge, Coordinador C. Científico. | |
| 2= Castelucci Daniela, Coordinadora C. Científico. | |
| 3= Raquel Lareu, Coordinadora C. Organizador | |
| 4= Esposo Raquel Lareu. | |
| 5= Mónica Scatizzi, Coordinadora Comité Organizador | |
| 6= Esposo Mónica Scatizzi. | |

III.3.3) Colocación de congresistas en general:

Los congresistas en general, que no tienen el carácter de invitados especiales podrán acceder a la cena de gala, ya sea adquiriendo la misma a través de la ficha de inscripción que se

envía en el anuncio previo del congreso, o en el Hospitality desk de servicios turísticos ubicado en la sede del congreso. Para ello tendrán tiempo hasta el día jueves 28 de septiembre por la mañana, de manera de contar con el tiempo necesario para tener conocimiento acerca de la totalidad de comensales que asisten al banquete e informarlo previamente a la empresa encargada del catering del evento.

Para la colocación de los congresistas se ha decidido no establecer un estricto protocolo, puesto que todos al abonar un precio común y uniforme disponen de los mismos derechos, por tal motivo sólo se reservan la mesa presidencial y 4 mesas redondas múltiples para la ubicación de aquellas personas que tienen un rango determinado. Es si, que los participantes podrán elegir libremente su ubicación dentro de la mesa que previamente le será asignada, pudiendo ser una posible colocación la siguiente:



III.3.4) Orientación de los comensales hacia su sitio:

En el proceso de orientar a los comensales a su sitio se utilizan los siguientes instrumentos del ceremonial escrito (ver ejemplos en el anexo I páginas 173 y 174).

- 1) Tarjeta plano individual: Será entregada a las autoridades tanto oficiales como privadas que ocupan las mesas redondas múltiples a su llegada a la sede del congreso. Es una tarjeta en forma de díptico, que contiene en su cara externa el logo del congreso, el nombre y cargo del comensal, en tanto que en su cara interna se incluye un plano, indicando la ubicación de la mesa que le corresponde, en donde se marca con una cruz el sitio asignado a cada comensal.
- 2) Paneles: En la entrada del salón Cruz del Sur se coloca 1 panel en el cuál se especifican mediante listas, todos los congresistas que asisten a la cena ordenados por orden alfabético detallando el número de mesa asignada. El congresista, luego de fijarse su número de mesa, será orientado hasta la misma por azafatas ubicadas dentro del salón, las que indicarán la localización de dichas mesas en la sala.
- 3) Tarjetas personales de plato: Son colocadas sólo para las personalidades que se ubican en la mesa presidencial (no se ubican en los lugares de las presidencias). Esta tarjeta en forma de díptico especifica el cargo y nombre del comensal y se coloca en la parte superior derecha delante del plato.
- 4) Azafatas de sala: Cada azafata tendrá una lista en donde figuran todos los comensales por orden alfabético especificando por cada uno la mesa asignada. A su vez, dispondrán de otro listado en donde se detalla por cada mesa los integrantes de la misma, es decir se dispondrán 2 listas: una en donde se establece una relación de todos los comensales por orden alfabético de sus apellidos, señalando la mesa que se le ha adjudicado, y la otra en donde se numeran todas las mesas, especificando quienes ocupan las mismas. Se contará con cuatro asistentes en el interior del salón y con tres en el sector de los paneles, a los efectos de brindar la información necesaria.

III.4) Protocolo a seguir en el proceso de servir la mesa:

Para dirigir este proceso se dispondrá de un maître propio de la sede del congreso y de personal altamente capacitado perteneciente a Ochoa Catering, empresa encargada de llevar adelante este acontecimiento. Tanto mozos como camareras son previamente instruidos respecto del orden que se ha de seguir para servir la mesa y acerca de las reglas protocolarias a considerar en tal tarea.

Normas protocolarias:

- ⇒ Una vez conformada la mesa presidencial y colocadas las personalidades de importancia y congresistas en general, el maître establece la orden de comenzar con el servicio, por lo que cada encargado de mesa hace su entrada con las jarras de agua (que serán de cristal) y gaseosas, mientras que otro trae el vino blanco (puesto que se sirve primero que el tinto), que lo hará probar a la anfitriona Lic. Mónica Asensio, sirviendo luego al resto de las señoras, (en último lugar se sirve a la anfitriona) y posteriormente a los caballeros, según el orden de precedencia de la mesa, es decir que el orden establecido para servir es el siguiente: 1) Esposa Intendente Daniel Katz, 2) Esposa del Gobernador, 3) Esposa Sr. Enrique Meyer, 4) Esposa Sr. Carlos Patrani, 5) Anfitriona, 6) Intendente Daniel Katz, 7) Gobernador de la Provincia, 8) Sr. Enrique Meyer, 9) Sr. Carlos Patrani, 10) Esposo Anfitriona. Las copas se completan hasta los dos tercios de su capacidad, no tocando su borde con el pico de la botella por razones de higiene. Al terminar de servir, los mozos giran suavemente el pico de la botella hacia la derecha, a los efectos de evitar que gotee. Todas las botellas están envueltas con una servilleta para retener las posibles gotas, aislar el calor de la mano y para cubrir la etiqueta. Acto seguido se trae el pan y minutos más tarde la entrada y plato principal, siempre siguiendo el mismo plan referido al procedimiento para servir, el cuál se respeta durante toda la comida.
- ⇒ Se sirven los platos por el lado izquierdo y se retiran por el derecho, siempre pasando por detrás de la silla y sin tocar al comensal.
- ⇒ Antes de servir el postre a los comensales, se retira los saleros, pimenteros y platos de pan, procediendo a limpiar la mesa de migas y trozos de pan que pudieran quedar.
- ⇒ Una vez que la mesa se encuentra limpia, se sirve el champagne y se repone las copas de vino, en caso de ser necesario.
- ⇒ Para traer el café (servido en el mismo salón) se retiran en forma simultánea el plato de sitio y el de postre. Esta infusión es acompañada por dulces y licores varios.
- ⇒ Se permite fumar sólo al finalizar el momento del postre, para lo cuál se coloca un cenicero cada dos comensales.

III.5) Discursos y brindis:

Los discursos con el respectivo brindis, tendrán lugar luego de servir el café y los licores, siendo el orden establecido para su pronunciación en primer término la anfitriona y Presidenta del congreso Lic. Mónica Asensio, que agradecerá a todos los miembros por su participación y expresa su satisfacción por la realización del evento, y en segundo lugar el Invitado de Honor, Arq. Daniel Katz, el cuál habla agradeciendo en nombre propio y de los

demás la invitación recibida, destacando el orgullo de celebrar un congreso de tal magnitud en la ciudad de Mar del Plata, con la participación de altas personalidades extranjeras.

Estos discursos se caracterizan por la claridad, precisión y brevedad, puesto que el tiempo estimado para cada orador es de 5 minutos aproximadamente.

Este brindis es propuesto por la anfitriona del evento y se sujeta a las siguientes reglas del protocolo:

- ⇒ Tanto la anfitriona como el Invitado de Honor brindan de a pie; el resto de los invitados sentados en sus respectivos sitios.
- ⇒ Se bebe de la copa luego de brindar, siendo correctamente sostenida por la parte más alta del tallo, entre la base y la unión de ambas.
- ⇒ Se brinda con champagne, nunca se debe hacer desde la óptica protocolar con cerveza o licores de diversa índole.
- ⇒ Terminado el brindis y el banquete en general, la anfitriona será quien se levante primero de la mesa.

III.6) Obsequios y regalos:

Las normas protocolarias aconsejan realizar algún tipo de obsequio como muestra de agradecimiento y amistad a las altas autoridades oficiales y privadas, conferenciantes y ponentes invitados como así también a los congresistas en general por haber participado del evento.

Los regalos se colocan en las habitaciones de los respectivos hoteles intervinientes en el congreso, el día viernes 28 de septiembre por la tarde. Esta tarea requiere una gran coordinación con el personal de Relaciones Públicas de cada establecimiento, debido a que son los encargados de distribuir los presentes en cada sitio. Para seleccionar el tipo de obsequio se tiene en cuenta los siguientes factores:

- ⇒ Buen gusto, imaginación y sentido común.
- ⇒ La utilidad del regalo para quien lo recibe.
- ⇒ No se eligen obsequios excesivamente personales, puesto que éstos sólo se ofrecen en caso de personas muy allegadas, lo que no sucede en este tipo de acontecimiento.
- ⇒ Se prioriza la forma de presentación de los regalos destinados a las altas personalidades en cuanto a envoltorios, moños y bolsas.
- ⇒ Se dispone de un obsequio distinto según sea hombre o mujer considerando la categoría del participante.

Por tanto, y en base a los factores nombrados anteriormente se seleccionan los siguientes regalos:

- ⇒ Para los integrantes de Comité de Honor y Gobernador de la Provincia de Buenos Aires se ofrecen lapiceras estilo “Parker” con estuche de presentación donde figura el logo del congreso.
- ⇒ Para las autoridades oficiales y privadas sexo masculino se obsequia un llavero con inscripción del congreso.
- ⇒ Para las autoridades oficiales y privadas sexo femenino, se regalan bombones en caja de presentación.
- ⇒ Para los congresistas en general se obsequia un bolso pequeño de lona con logo e inscripción del evento.

Ver en el anexo II página 198, la planilla resumen que contiene los aspectos a considerar en la organización de la Cena de Gala.

ACTO DE CLAUSURA

El Acto de Clausura no posee tanta relevancia como el Acto de Apertura, ya que se considera puramente académico pero igualmente hay una serie de tareas a realizar que requieren considerar un amplio protocolo tanto previo como durante la celebración del mismo.

I) Protocolo previo a su celebración:

El Acto de Clausura se llevará a cabo el día sábado 29 de septiembre de 2007 a las 11:15 horas y tendrá una duración estimada de 1 hora y 15 minutos celebrándose en la sede del congreso Sheraton Mar del Plata Hotel. Las tareas protocolarias comienzan 20 días antes con la confección de la lista de invitados y envío de las participaciones (se remiten el día sábado 8 de septiembre de 2007), las cuáles deben ser contestadas para confirmar o no asistencia dentro de las 48 horas de haberlas recibido.

I.1) Confeccionar la lista de invitados especiales:

La lista de las autoridades nacionales y extranjeras que tienen el carácter de invitadas especiales como aquellas que integran el Comité de Honor es la misma que la establecida para el Acto de Apertura (ver páginas 100 y 101).

I.2) Remisión de invitaciones:

Para invitar a las autoridades del Comité de Honor al Acto de Clausura se les remite una carta formal adjuntándole el tarjetón de invitación para la cena de gala; en cambio para el resto de las personalidades se les envía un saludo anexándole un ticket de control para el ingreso al banquete, debido a que no se requiere tanta formalidad (ver modelos en el anexo II páginas 195, 196 y 197).

I.3) Montaje de sala: Protocolo a seguir:

El Acto de Clausura se celebrará en salón Vélez Sarsfield del Sheraton Hotel, utilizando para esta ocasión solo el sector A del mismo, debido a que se estima una concurrencia de 500 personas con lo cuál la capacidad de dicho sector se considera suficiente.

El montaje de sala se basa en los siguientes elementos:

- ⇒ Sillas para el público auditorio
- ⇒ Atril con micrófono y luz propia para la Jefa de Protocolo y Ceremonial, quien será la coordinadora y presentadora de las distintas autoridades para pronunciar su discurso.
- ⇒ Cartel de estrado que esta colgado a espaldas de la mesa presidencial en donde figura el nombre del congreso, el logo y la fecha de realización.
- ⇒ Pantalla gigante con retroproyector para exponer las conclusiones.
- ⇒ Sector de prensa para medios locales y nacionales.
- ⇒ Mesa presidencial: el estrado esta compuesto por: Invitado de Honor, Intendente de la ciudad de Mar del Plata Arq. Daniel Katz; Gobernador de la Provincia de Buenos Aires Sr. Felipe Sola, Secretario de Turismo de La Nación Sr. Carlos Enrique Meyer; Presidenta y Anfitriona del Congreso Lic. Mónica Asensio y Ministros y Secretarios de Turismo de países del Mercosur: Castro Soteldo Wilmar, Ministro de Turismo de la República Bolivariana de

Venezuela; Dos Mares Guia Walfrido, Ministro de Estado de Turismo de Brasil; Lescano Héctor, Ministro de Turismo y Deporte del Uruguay; Troche de Gallegos María Evangelista, Ministra de la Secretaría de Turismo del Paraguay.

El tipo de montaje utilizado es tipo teatro pero esta vez y a diferencia del acto de apertura dejando pasillo de por medio entre los dos sectores de sillas destinadas al público auditorio debido a que se dispone de mayor espacio ya que se estima una menor concurrencia.

I.4) Ornamentación del salón:

Al igual que en el acto de apertura los elementos a utilizar para la decoración serán las banderas de los países que conforman el Mercosur, ubicando la bandera Argentina a la derecha de la mesa presidencial y la de los países restantes a continuación hacia el centro del estrado según estricto orden alfabético.

Otros elementos a utilizar será un arreglo floral para adornar la mesa de estrado y la alfombra roja de interior colocada a la entrada de la sala extendiéndose hasta la mesa presidencial para marcar su camino.

Por último, la mesa de estrado estará vestida con una tela blanca que cuelgue por delante hasta el suelo tapando el frente de la misma.

I.5) Pronunciación de discursos: Orden de precedencia

Como en el caso de los discursos emitidos en el acto de apertura, el orden de intervención de las autoridades se realiza siguiendo las normas y usos establecidos por el protocolo, es decir se debe considerar tanto la jerarquía como el cargo de las autoridades, pero este criterio se debe complementar con un profundo sentido común puesto que al ser un congreso salimos de las reglas que rigen el ámbito oficial admitiendo excepciones cuando la situación así lo requiera.

El orden designado para pronunciar el discurso debe figurar y constar claramente en la planilla de control utilizada para monitorear el acto de clausura, de modo que todos los organizadores conozcan ese orden junto la duración y tema a exponer a los efectos de cumplir eficazmente el cronograma elaborado y evitar distorsiones durante su desarrollo.

II) Protocolo a considerar durante su celebración:

II.1) Conformación de la línea de recibo:

Para la recepción del Intendente de la ciudad y Gobernador de la Provincia, la Jefa de Protocolo y Ceremonial debe comunicarse previamente con la oficina de protocolo de la Municipalidad y de la provincia a los efectos de realizar todos los arreglos pertinentes a la ceremonia tanto de apertura como de clausura.

El acto de clausura se encuentra planificado a las 11:15 horas con lo cuál la Lic Perla Díaz recibe aproximadamente a las 11:00 horas a los Ministros y Secretarios de Turismo de los países que conforman el Mercosur en el hall del Sheraton Hotel acompañándolos a la puerta del salón Vélez Sarsfield donde les da la bienvenida la Presidenta del Congreso, la Presidenta del Comité Ejecutivo y el Presidente del Comité Organizador.

Con respecto al resto de los congresistas habrá 4 asistentes de salas ubicadas en el hall del hotel para señalar la entrada al salón, en tanto que en la puerta del mismo se colocan otras 2 azafatas conformando la línea de recibo.

Por su parte el protocolo a seguir para recibir al Intendente y Gobernador es el siguiente:

- ⇒ El Gobernador baja de su suite a las 11:30 horas junto a personal de seguridad y Jefa de Relaciones Públicas del hotel sede. En el hall espera por él la Lic. Perla Díaz que se encuentra junto al Intendente recién llegado.
- ⇒ Tanto el Intendente como Gobernador y ambas Jefas de Protocolo y Ceremonial se dirigen al salón donde se celebra el acto. La demora en el tiempo se planifica de ese modo para dar tiempo a las autoridades y congresistas que tomen sus lugares respectivos.
- ⇒ En la puerta del salón conforman la línea de recibo la Presidenta del Congreso, la Presidenta del Comité Ejecutivo y el Presidente del Comité Organizador. Luego de dar la bienvenida se dirigen al interior de la sala para comenzar el acto de clausura.

II.2) Ubicación de congresistas y conformación del estrado:

II.2.1) Ubicación de autoridades en el estrado:



Referencias:

P 1: Presidente del acto Intendente de la ciudad de Mar del Plata Arq. Daniel Katz (Presidente Comité de Honor).

P 2: Presidente 2, Gobernador de la Provincia de Buenos Aires Sr. Felipe Sola

Lugar 1: Secretario de Turismo de La Nación Sr. Carlos Enrique Meyer (Vicepresidente Comité de Honor).

Lugar 2: Anfitriona del Congreso Lic. Mónica Asensio

Lugar 3: Castro Soteldo Wilmar, Ministro de Turismo de la República Bolivariana de Venezuela

Lugar 4: Dos Mares Guia Walfrido, Ministro de Estado de Turismo de Brasil

Lugar 5: Lescano Héctor, Ministro de Turismo y Deporte del Uruguay

Lugar 6: Troche de Gallegos María Evangelista, Ministra de la Secretaría de Turismo del Paraguay.

Para la ubicación de los miembros del estrado se considera la jerarquía de los mismos, y como sucedió en el acto de inauguración, la anfitriona del Congreso, Lic. Mónica Asensio cede la presidencia de mesa al Intendente por ser la máxima autoridad política de la ciudad y por ser Presidente del Comité de Honor. Al ceder la presidencia, la anfitriona se coloca a la izquierda ocupando el lugar 2. Así mismo, en este caso nos encontramos con un estrado compuesto por una doble presidencia puesto que el número de integrantes de la mesa es par y ello permite establecerlo de ese modo, con lo cuál el Gobernador de la provincia Felipe Sola se constituye en la persona que conforma la segunda presidencia. A continuación, a la derecha del Gobernador, se ubica el Sr. Enrique Meyer por ser el Secretario de Turismo del país anfitrión del congreso y luego los Secretarios y Ministros de países que forman el bloque Mercosur situados a derecha e izquierda del mismo en forma intercalada y por orden alfabético según apellido.

Para determinar la ubicación del resto de las personalidades y profesionales además de considerar su cargo se debe tener presente un amplio sentido común y respetar siempre el orden de importancia de los mismos.

Los lugares en el estrado estarán marcados mediante tarjetas personales blancas especificando el cargo, nombre y apellido de la persona. Las mismas son confeccionadas en forma de dístico y se colocan hacia la derecha del invitado. Estas tarjetas no se utilizan para marcar los sitios de la presidencia ya que el protocolo así lo sugiere. La mesa presidencial se completa con sillas, agua, y micrófonos necesarios para la intervención de cada miembro y el podio para pronunciar los discursos será colocado en forma independiente situado a la derecha de la mesa de estrado.

En referencia a las banderas, se ubican a la derecha de la presidencia, localizando en el centro a la bandera Argentina y hacia la izquierda la de los restantes países por orden alfabético.

II.2.2) Ubicación de autoridades en el público auditorio:

En el público auditorio las 4 primeras filas se reservan para las altas autoridades y personalidades nacionales y extranjeras (países del Mercosur) estando su distribución sujeta las siguientes normas protocolarias:

- ❖ El público auditorio será ocupado en primer término por los cónyuges de los Ministros y Secretarios de Turismo extranjeros, asignándoles la misma jerarquía que a sus maridos y esposa.

Comité de Honor:

- 1) Señora de Castro Soteldo Wilmar, Ministro de Turismo de la República Bolivariana de Venezuela.
- 2) Señora de Dos Mares Guia Walfrido, Ministro de Estado de Turismo de Brasil.
- 3) Señora de Lescano Héctor, Ministro de Turismo y Deporte del Uruguay
- 4) Esposo de Troche de Gallegos María Evangelista: Ministra de la Secretaría de Turismo del Paraguay.

Total a ubicar: 4 personas

Comité Ejecutivo:

- 1) Muñoz María Julia, Presidenta del Comité Ejecutivo.
- 2) Díaz Ángel, Vicepresidente del Comité Ejecutivo.
- 3) Bezzato Sonia, Secretaria del Comité Ejecutivo.

Total a ubicar: 3 personas

- ❖ En caso de que una autoridad posea dos cargos siempre se toma el de mayor rango para establecer la precedencia.
- ❖ Se usan las 2 listas confeccionadas para el acto de apertura que divide a las autoridades según sean oficiales o privadas: en el primer caso se utiliza como referencia el decreto 2072/93 para establecer el orden de precedencia entre las mismas; en tanto que la elaboración de la segunda lista se basa en un criterio de sentido común puesto que fuera del ámbito estatal no hay nada establecido, por lo que primero se colocan los presidentes de las asociaciones, cámaras y consorcios por orden alfabético, luego los vicepresidentes, siguiendo los ponentes invitados y finalizando con el Comité Científico y Organizador. A la lista de autoridades oficiales se agrega

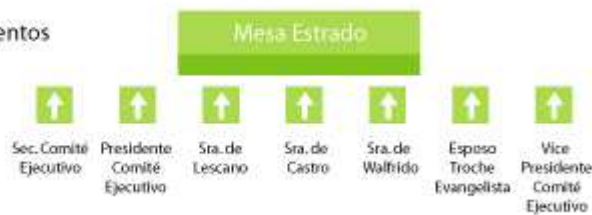
al Sr. Carlos Patrani, puesto que en este acto no conforma la mesa de estrado (ver lista de autoridades página 106).

- ❖ De este modo tenemos un total de 31 autoridades(4 del Comité de Honor, 3 del ejecutivo, 8 autoridades oficiales y 16 no oficiales) a distribuir en 4 filas lo cual se resuelve de la siguiente forma, teniendo en cuenta que la colocación de sillas se realiza con pasillo de por medio:

I) Primera fila de 7 asientos lado derecho: Se ubican los cónyuges de Secretarios y Ministros de Turismo de países integrantes del Mercosur, ubicados por ser número impar a partir del punto central y luego a la derecha e izquierda según orden alfabético. Así mismo se colocan a derecha e izquierda los miembros del Comité Ejecutivo ordenados según su cargo dentro del Comité.

Criterios de precedencia utilizados: Respetar lugar central y luego a derecha e izquierda según jerarquía en el caso del Comité Ejecutivo y según orden alfabético para la ubicación de los cónyuges.

Diagrama 1 fila:
lado derecho 7 asientos



II) Primera fila de 8 asientos lado izquierdo: Al ser número par se respeta la ley de la extrema derecha, que se asigna a la primera autoridad oficial y el resto se ubica hacia la extrema izquierda intercalándose las personalidades oficiales y privadas según el rango de su cargo.

Criterios de precedencia utilizados: Intercalar personalidades oficiales y privadas y ley de la extrema derecha.

Diagrama 1 fila:
lado izquierdo 8 asientos



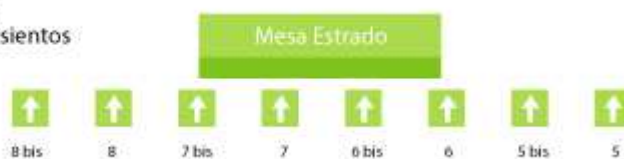
Referencias:

- | | |
|----------------------------|-------------------------------|
| 1= Aguilera Daniel | 3= Groupierre Víctor Sergio |
| 1 bis= Castracane Domingo | 3 bis= Palacios Marco Aurelio |
| 2= Cuberos Miguel Ángel | 4= Martín Ana Estela |
| 2 bis= Mantero Juan Carlos | 4 bis= Rodríguez Juan José |

III) Segunda fila de 8 asientos lado derecho: Por ser número par, el lugar que le sigue en importancia será el de la extrema derecha hacia la izquierda, intercalando personalidades privadas y oficiales.

Criterios de precedencia utilizados: Ley de la extrema derecha y alternancia de autoridades oficiales y privadas según jerarquía.

Diagrama 2 fila:
lado derecho 8 asientos



Referencias:

- | | |
|-----------------------|------------------------|
| 5= Patrani Carlos | 7= Morea Francisco |
| 5 bis= Sans Alejandro | 7 bis= Cunil Juan |
| 6= Pérez Daniel | 8= Pérez Rojas Mariano |
| 6 bis= Boente Elena | 8 bis= Dosso Ricardo |

IV) Segunda fila de 8 asientos lado izquierdo: Al ser número par se coloca en la extrema derecha a la personalidad privada que sigue en jerarquía, y hacia la izquierda, las restantes según orden alfabético puesto que todas las autoridades poseen el cargo de coordinador dentro de los comités.

Criterios de precedencia utilizados: No se aplica el criterio de intercalar personalidades oficiales y no oficiales puesto que en esta fila son todas autoridades privadas, además se considera la ley de la extrema derecha y la distribución según orden alfabético.

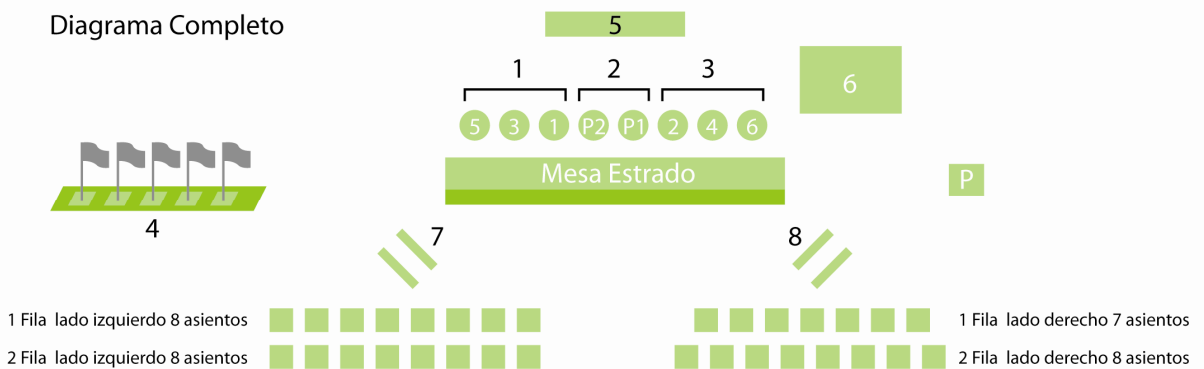
Diagrama 2 fila:
lado izquierdo 8 asientos



Referencias:

- | | |
|----------------------|------------------------|
| 9= Barbini Bernarda | 13= Castelucci Daniela |
| 10= Benseny Graciela | 14= Lareu Raquel |
| 11= Bertoni Marcela | 15= Scatizzi Mónica |
| 12= Cañueto Jorge | 16= Varisco Cristina |

Diagrama Completo



Referencias:

- | | | |
|---|---------------------|----------|
| 1 y 3= Personalidades en la presidencia | 5= Cartel Estrado | P= Podio |
| 2= Presidente de mesa | 6= Pantalla gigante | |
| 4= Banderas países Mercosur | 7 y 8= Prensa | |

II.3) Orden de celebración del Acto de Clausura:

La Jefa de Protocolo y Ceremonial Lic. Perla Díaz será quien coordine el Acto de Clausura comenzando con un saludo a todos los participantes del congreso y continuando con el nombramiento de la composición de estrado y Comité de Honor. Acto seguido cede la palabra a quienes pronuncian los diferentes discursos según la jerarquía de cargo de las autoridades (de menor a mayor), por lo que el orden de intervención es el que se especifica a continuación:

- ❖ Presidenta del congreso Lic. Mónica Asensio que hará un resumen de las diferentes ponencias, conferencias y paneles de trabajo, con un balance de las tareas realizadas los días precedentes. Duración: 15 minutos.
- ❖ Secretario de Turismo de La Nación Sr. Carlos Enrique Meyer, quien expone las principales conclusiones del congreso. Duración: 15 minutos.
- ❖ Secretarios y Ministros de Turismo de países que componen el Mercosur estableciendo cada uno su visión turística acerca de una mayor integración y planificación participativa entre los estados miembros. Duración: 10 minutos por persona.
- ❖ Intendente de la ciudad de Mar del Plata Arq. Daniel katz, que debido al carácter de Invitado de Honor tendrá a su cargo el cierre oficial del congreso. Duración: 10 minutos.

De esta forma se da por finalizado el evento procediendo del siguiente modo:

- ❖ El Intendente de la ciudad, el Gobernador, Autoridades del Comité de Honor, Secretarios y Ministros extranjeros se retiran del salón acompañados de la Presidenta del Congreso, Presidente del Comité Organizador y Ejecutivo junto a la Jefa de Protocolo y Ceremonial, quien los acompañará hasta el coche que los lleva al aeropuerto para regresar a los destinos y países de origen. En el caso del Intendente, el mismo se dirige al Palacio Municipal. El proceso protocolario a seguir para la despedida es idéntico al explicado para el recibimiento de las autoridades en el aeropuerto página 96.
- ❖ Por su parte el resto de los participantes del congreso son despedidos por 2 azafatas localizadas en al puerta del salón y 4 ubicadas en el hall para proveer todo tipo de informes que se solicite.

En el anexo II página 199, se desarrolla la planilla de control del Acto de Clausura en donde se especifican parámetros básicos de su organización y el programa a seguir con todos los aspectos protocolarios a considerar.

ETAPA III: POST CONGRESO

Se ha llegado a la etapa final del Congreso, porque si bien el mismo ha culminado para los participantes y personalidades oficiales y privadas, hay una serie de trabajos posteriores que se deben realizar, los cuáles se pueden agrupar en actos propios y específicos del congreso y aquellos actos referidos a tareas de relaciones públicas. Desde el punto de vista del protocolo y ceremonial, estos últimos, son los que interesan y poseen mayor relevancia.

I) Actos propios del Congreso:

I.1) Retirada de equipos y medios audiovisuales:

Una vez finalizadas las sesiones del congreso y celebrado el acto de clausura se debe supervisar y coordinar el desarme y entrega de los salones como así también la retirada de los equipos y diversos medios audiovisuales. Esto requiere establecer un contacto continuo con los responsables de esta tarea en la sede del Congreso a fin de convenir el momento oportuno para realizarla.

I.2) Publicación de ponencias y trabajos:

Las temáticas tratadas en las sesiones de trabajo, como así también las conclusiones obtenidas se grabarán en un CD para ser enviadas a todos los participantes que lo soliciten. Estos CD serán grabados simultáneamente en los idiomas oficiales del congreso con el objeto de poder enviar la información a las autoridades extranjeras intervinientes.

Las ponencias y trabajos a su vez serán publicados en la página Web propia del evento.

I.3) Tareas contables y administrativas:

En esta etapa final es esencial llevar a cabo en la secretaría del congreso aquellas tareas administrativas y contables que permitan el cierre definitivo del evento. A tal fin se deben percibir los cobros pendientes, chequeo de cuentas y tarjetas de crédito como también se deben efectuar los pagos de facturas y demás obligaciones contraídas.

Es decir, en esta sección se analiza el estado de cuentas, el que refleja y permite visualizar el beneficio que ha dejado la realización del Congreso

I.4) Informe final:

Es obligación del Comité Organizador elaborar un informe o dossier final a los fines de efectuar una evaluación real del Congreso, permitiendo llevar a cabo un control de calidad integral acerca del mismo. Dicho informe debe ser objetivo y debe permitir evaluar el grado de satisfacción real respecto a los objetivos prefijados, estando estructurado a partir de los siguientes elementos:

- ⇒ Cantidad de congresistas que participaron de las ponencias, conferencias y paneles de trabajo, siendo las asistentes de sala las encargadas de proveer este tipo de información, con lo que deberán llevar un registro de las asistencias.
- ⇒ Lista de participantes con datos personales a los efectos de conformar un mailing list, lo que permite una comunicación con los mismos cuando sea necesario.
- ⇒ Listado de entidades auspiciantes.

- ⇒ Resumen de las encuestas realizadas a los participantes: el cuestionario es entregado en el último panel de trabajo del día viernes 28 de septiembre y debe ser devuelto por los congresistas en el Hospitality desk de informes generales localizado en la sede del Congreso. La realización de la encuesta tiene por finalidad disponer de datos que permitan evaluar el grado de satisfacción real de los congresistas con el esperado. Esto permite detectar desviaciones y aquellos puntos débiles para que puedan ser mejorados para el próximo congreso. Las preguntas harán referencia a la valoración del participante respecto a la organización general del congreso, servicios de alojamiento, transporte, restauración y datos relacionados con las sesiones de trabajo: contenido técnico y práctico, duración, equipos y medios audiovisuales utilizados.
- ⇒ Copia de los discursos efectuados en el acto de apertura y clausura como también de las conclusiones y temas tratados en las sesiones de trabajo.
- ⇒ Valoración económica y financiera de los resultados.

II) Tareas de relaciones públicas:

II.1) Verificación de traslados:

La agencia de turismo SAT, agente oficial del evento, tendrá a su cargo la confirmación y verificación de los traslados al aeropuerto de los invitados especiales, Ministros y Secretarios de Turismo de los países integrantes del Mercosur. Se requiere en todo momento excelente comunicación con la sede, a los efectos de disponer los vehículos particulares con suficiente antelación. Esta tarea se realiza el mismo día de finalización del congreso o el día anterior en caso de que existan vuelos programados para esa fecha en cuestión.

II.2) Envío de diplomas:

La Secretaria del Congreso debe remitir el respectivo diploma que certifica la participación en el evento, a todos aquellos congresistas que no lo hayan retirado en el momento correspondiente.

II.3) Envío de cartas de agradecimiento:

Las reglas protocolarias sugieren el envío de cartas de agradecimiento por la asistencia al evento a los participantes, ponentes y conferenciantes magistrales, autoridades oficiales y privadas e integrantes del Comité De Honor. En el anexo II páginas 200 y 201 se muestra una carta modelo junto al sobre, remitida al Intendente Arq. Daniel Katz como muestra de agradecimiento por su intervención en el congreso.

II.4) Realización de la Conferencia de Prensa final:

Con el objeto de difundir y dar a conocer al público en general las conclusiones, alcance de objetivos, porcentaje de asistencias y repercusiones del Congreso para la sociedad en su conjunto se realiza una conferencia de prensa el día sábado 29 de septiembre de 2007 en la sede del congreso, siendo los parámetros organizativos básicos los siguientes:

Lugar: Sheraton Mar del Plata Hotel
Salón: Carlos Tejedor
Montaje de sala: Tipo teatro

Hora: 18:00 a 19:00
Concurrencia estimada: 100 personas

Para esta ocasión también es necesario considerar aquellas tareas protocolarias que se deben llevar a cabo, tanto antes como durante la celebración de la conferencia, las que a continuación son explicitadas en forma sintética debido a que ya han sido especificadas en detalle al explicar el procedimiento a seguir antes y durante el desarrollo de la primera conferencia.

III) Protocolo previo a la celebración

III.1) Confeccionar la lista de medios invitados:

Esta tarea esta a cargo de la Lic. Perla Díaz, Jefa de Protocolo y Ceremonial del evento. Se invitan a los medios de comunicación de orden nacional y local, utilizando la misma lista que la efectuada para asistir a la primera conferencia programada.

III.2) Remisión de cartas:

La invitación a al conferencia de prensa se realiza mediante carta formal dirigida a los directivos de los medios. La encargada de efectuar esta tarea es la Jefa de protocolo y lo hará con una antelación de 15 días. La carta remitida invita a asistir a las dos conferencias de prensa como también al Vino de Honor brindado luego de la misma en la sede del Congreso.

IV) Protocolo durante la celebración:

IV.1) Recepción de invitados:

Las asistentes de sala reciben en el hall del Sheraton Hotel a los directivos y representantes de los medios haciéndoles entrega de un dossier en donde figuran las conclusiones de las mesas de trabajo, logros y alcance de objetivos como también recomendaciones y sugerencias.

Acto seguido, los invitados se dirigen junto a la de la Jefa de Protocolo y Ceremonial Lic. Perla Díaz a la puerta del salón Carlos Tejedor donde son recibidos por la Presidenta del Congreso Lic. Mónica Asensio y la Presidenta y Vicepresidente del Comité Ejecutivo. Una vez que han llegado todos los invitados, las asistentes de sala se dirigen al interior del salón para atender cualquier requerimiento tanto de los conferenciantes como del público invitado.

IV.2) Colocación de periodistas, directivos y conferenciantes:

Tanto la mesa presidencial como público auditorio esta compuesto de igual forma que la detallada para la primera conferencia, respetando los criterios de ubicación que prioriza el lugar central según jerarquía de cargo dentro del Congreso y ley de la derecha.

IV.3) Orden de celebración:

El procedimiento establecido para la intervención de cada autoridad es el siguiente:

- ⇒ Saludo, bienvenida y presentación de la mesa de estrado a los participantes por parte de la Jefa de Protocolo que actúa como coordinadora. Duración: 5 minutos.
- ⇒ Discurso Presidenta con explicación de las conclusiones obtenidas en los encuentros de trabajo: Duración: 20 minutos.
- ⇒ Discurso Presidente Comité Organizador: Especificación de recomendaciones y acciones a emprender. Duración: 10 minutos.
- ⇒ Discurso Presidenta Comité Ejecutivo: Opinión acerca de la realización del evento. Duración: 10 minutos.
- ⇒ Preguntas por parte de directivos, representantes y periodistas. Duración: 15 minutos.

Finalizado el intercambio de preguntas y respuestas, coordinado por la lic. Perla Díaz, se ofrece el Vino de Honor en el salón Juan B. Alberti, constituyéndose en el último acto a realizarse en la sede del Congreso.

PROPUESTA

A continuación se especifica un modelo sistemático a seguir que resulta útil para ser aplicado por los profesionales inmersos en la organización de congresos, a los efectos de contar con pautas y líneas rectoras que guíen su accionar. A tal fin, el modelo a desarrollar se centra principalmente en la especificación de los aspectos protocolarios, debido a que los mismos, se constituyen en el tema central de la presente monografía. Este modelo se estructura a partir de los lineamientos y pautas que figuran en el desarrollo del congreso hipotético sobre Mercosur en cada uno de los actos especificados y es mayormente aplicable para acontecimientos con gran asistencia de participantes y que demandan cierto grado de formalidad.

Modelo sistemático a seguir para la organización de congresos:

Dentro de este modelo se pueden diferenciar cuatro partes referidas a:

- ❖ Parámetros básicos de planificación: Sienta las bases sobre las cuales se desarrolla el congreso.
- ❖ Actos de carácter general: Dentro de esta categoría se incluye los actos relacionados con la inauguración y clausura del evento.
- ❖ Actos de carácter específicos: Comprende las ponencias, conferencias, paneles de trabajo y todo tipo de encuentros que constituyen las sesiones de trabajo del congreso.
- ❖ Actos sociales: Se refieren a la Cena de Gala y Cocktail de Bienvenida.

A partir de estos grandes ejes se configura la propuesta, estableciendo pautas que guíen la planificación como desarrollo de estos actos.

I) PARAMETROS BASICOS DE PLANIFICACION:

Dentro de los parámetros básicos de planificación se encuentran aquellas tareas que deben realizarse con suficiente antelación y aquellas que tienen lugar los días previos.

Dentro de las primeras figuran las siguientes:

A) Selección de la sede del congreso para lo cual, se consideran las siguientes variables:

- ❖ Ubicación del edificio: Accesos, estética del paisaje circundante, atractivos turísticos cercanos, oferta de compras, actividades de ocio y nocturnas, oferta gastronómica en las proximidades.
- ❖ Características del lugar: imagen del hotel o centro de convenciones, imagen de los servicios a brindar, instalaciones, etc.
- ❖ Características de los salones: Accesos, circulación, iluminación, sistemas de calefacción y aire acondicionado, acústica, medios audiovisuales y gráficos, equipamiento disponible.
- ❖ Estado de conservación de las instalaciones y equipamiento: Mantenimiento, limpieza, mobiliario, etc.
- ❖ Servicios complementarios: Idoneidad del personal, atención y cordialidad, provisión de servicios como emergencias médicas, seguridad, señalización, etc.

B) Definición de fechas en base a:

- ❖ Fechas de otros eventos.
- ❖ Celebración de fiestas locales.
- ❖ Otros congresos en la ciudad sede.

- ❖ Realización de eventos de carácter políticos y sociales, lo que puede incidir en al asistencia de participantes.
- C) Determinación de la duración y días de la semana para la celebración en base a:
 - ❖ Naturaleza del congreso.
 - ❖ Participantes a los que apunta
 - ❖ Tipo de actos complementarios que se brinden
- D) Convocatoria al congreso, junto al programa y boletín de inscripciones, explicando los motivos que justifican la realización del congreso.

A si mismo, dentro de las tareas a realizar en los días previos al congreso se especifican:

- A) Nombramiento oficial de autoridades que conforman el Comité de Honor y Ejecutivo.
- B) Lista oficial de congresistas e invitados especiales.
- C) Puesta a punto de instalaciones.
- D) Preparación del programa definitivo (oficial).

II) ACTOS DE CARÁCTER GENERAL: ACTO DE APERTURA Y CLAUSURA

II.1) Generalidades:

- A) Establecer el motivo de realización del acto y objetivo que se persigue.
- B) Definir hora y fecha de celebración.
- C) Seleccionar el local donde se celebra el acto en base a las siguientes variables:
 - ❖ Tipo de acto
 - ❖ Número estimado de asistentes.
 - ❖ Capacidad de la sala.
 - ❖ Disponibilidad de equipamiento y medios audiovisuales.
 - ❖ Accesibilidad y operatividad del local
 - ❖ Instalaciones complementarias: baños, servicio de restauración, etc.
- D) Designar un coordinador, quien será el que organice la presentación y exposición de los oradores.

II.2) Protocolo previo a su celebración:

- A) Confeccionar la lista de invitados especiales como ser autoridades oficiales o privadas, según orden de prelación. Se utiliza carta para personalidades de mayor importancia y saluda para aquellas donde no se requiere conservar extrema formalidad. En ambos casos se adjunta tarjeta de invitación.
- B) Remitir las invitaciones con 30 días de antelación.
- C) Establecer un sistema para confirmación de asistencias, dentro de las 48 horas de haber recibido la invitación.
- D) Determinar el montaje de sala: Para actos de apertura y clausura se utiliza el montaje tipo teatro, puesto que los mismos sólo se limitan a la presentación o cierre oficial del congreso, con temas generales a tratar. Considerar la disponibilidad de podio para presentador, pantalla gigante, retroproyector, micrófonos, montaje de la mesa presidencial y público auditorio, cartel de estrado y sector para prensa. Se debe prever el espacio para taquígrafos, correctores y cabinas de traducción simultánea en caso de tratarse de un congreso de carácter internacional. Colocar jarras de agua y vasos en mesas distribuidas por el salón y en el presidium.
- E) Seleccionar los elementos decorativos a utilizar:

- ❖ Banderas
- ❖ Plantas y flores.
- ❖ Alfombra roja de interior.
- ❖ Tapices y cuadros.

F) Definir el orden de intervención de los discursos de las autoridades del congreso de menor a mayor jerarquía. Prever discursos de corta duración (10 minutos).

II.3) Protocolo durante la celebración:

A) Conformación de la línea de recibo: La misma estará a cargo de las autoridades máximas del congreso como ser presidente, miembros del Comité Ejecutivo y Organizador. Colaboran azafatas de sala y personal de protocolo y ceremonial.

B) Determinar la colocación de las autoridades en la mesa presidencial según:

- ❖ Orden de precedencia: Cada ubicación se estudia en forma particular, pero se recomienda ser número impar para establecer un centro y luego alternar a la derecha e izquierda del mismo.
- ❖ Representación de la persona para el congreso en cuestión.
- ❖ Sentido común.

C) Determinar la composición del público auditorio en las filas reservadas para tal fin:

- ❖ Fila número par: Ley de la extrema derecha (de derecha a izquierda según jerarquías).
- ❖ Fila número impar: Punto central y alternando a derecha e izquierda sucesivamente.

D) Establecer la secuencia en que se desarrolla el acto con tiempos de intervención de cada autoridad.

E) Conformar la línea de despedida.

III) ACTOS DE CARACTER ESPECIFICOS: SESIONES DE TRABAJO

III.1) Generalidades:

A) Determinar día, hora de las sesiones y lugar de realización.

B) Definir el tipo de sesión a desarrollar (conferencia, ponencia, paneles de trabajo, mesa redonda, etc).

C) Especificar los profesionales a cargo de las sesiones y su presentador.

D) Seleccionar el tema central de las sesiones y cantidad aproximada de participantes.

E) Definir el montaje de sala más apropiado dependiendo de:

- ❖ Tipo de sesión.
- ❖ Cantidad de participantes.
- ❖ Capacidad de la sala
- ❖ Buena visión, comodidad, tráfico de personas y operatividad del área.
- ❖ Equipamiento y equipos disponibles.

F) Verificar el equipamiento de sala:

- ❖ Asientos y mesas.
- ❖ Tarimas.
- ❖ Equipos de sonido y traducción simultánea.
- ❖ Medios audiovisuales.
- ❖ Otros: Atril, punteros, pizarrones, etc.

III.2) Protocolo previo a la celebración:

- A) Confeccionar la lista de autoridades invitadas a las diferentes sesiones.
- B) Determinar la composición del estrado y público auditorio, reservando las primeras filas para las personalidades asistentes. Se debe especificar el orden para ocupar los asientos.
- C) Preparación del estrado con: paño que cubra el frente, jarras y vasos de agua, hojas, carpetas, lapiceras, anotadores, etc.
- D) Capacitar al personal para la atención de la sala. El mismo debe poseer conocimiento acerca de las instalaciones, distribución de espacios, equipos existentes, manejo de luces, accesos, etc.
- E) Definir el estilo de ornamentación de la sala procurando sencillez y sobriedad para este tipo de encuentros.
- F) Preparar la secuencia del desarrollo de la sesión, estableciendo tiempo de actuación y discursos si fuera necesario.

III.3) Protocolo durante la celebración:

- A) Establecer la línea de recibo de autoridades y personalidades.
- B) Proceder a la colocación de las autoridades en el estrado como en el auditorio, la cuál debe estar previamente estudiada y asignada.
- C) Procurar que la atención de la sala por parte de azafatas sea excelente, asegurando que las mismas satisfagan los requerimientos y demandas de los participantes.
- D) Definir la línea de despedida.

IV) ACTOS SOCIALES: COCKTAIL DE BIENVENIDA Y CENA DE GALA

IV.1) Generalidades:

- A) Definir fecha y hora de realización del evento. La hora queda establecida por el tipo de encuentro ya que el cocktail se realiza entre las 19:00 y 21:00 horas y la cena a partir de las 21:00 o 22:00 horas.
- B) Seleccionar el lugar de celebración: Puede ser en la misma sede del congreso o en un salón cercano. Se recomienda la primera opción. Considerar que para la cena se debe poseer suficiente espacio para la colocación de mesas. Este requisito no es necesario en el cocktail, ya que el servicio es por bandejeo. La elección se basa en las siguientes variables:
 - ❖ Capacidad del salón.
 - ❖ Disposición de puertas y ventanas.
 - ❖ Equipamiento y operatividad del espacio.
 - ❖ Instalaciones complementarias: accesos, guardarropas, sanitarios, etc.
- C) Establecer la vestimenta sugerida para cada ocasión y si se ofrece algún tipo de espectáculo.
- D) Determinar si la cena es paga por los congresistas o si se incluye en el precio de la inscripción.
- E) Diseñar el menú adecuado según tipo de encuentro: La cena consta generalmente de 2 platos más postre, en tanto que en el cocktail el menú es tipo lunch. Prever la disponibilidad de bebidas con y sin alcohol.
- F) Definir las características del servicio de mesa para la cena de gala considerando:
 - ❖ Tipo de mesa a emplear para montar la presidencia y público general: Este punto se decide en base a al cantidad de comensales y capacidad del salón.

- ❖ Disposición de vajilla, cristalería y cubertería: Depende del tipo de menú a servir.
- ❖ Ornamentación de mesas: Arreglos florales y/o candelabros con velas.
- ❖ Ornamentación del salón: Idem que para el acto de apertura y clausura.

G) Considerar la disponibilidad de personal cualificado para llevar a cabo el servicio, como así también establecer determinadas normas de comportamiento del mismo.

H) Elementos orientativos: Se debe prever la disponibilidad de elementos para orientar a cada comensal a su sitio reservado en la mesa.

IV.2) Protocolo previo a la celebración:

A) Establecer la lista de invitados especiales según importancia.

B) Enviar las invitaciones con una anticipación que varía según el grado de formalidad, pero considerando que el tiempo nunca debe ser superior al mes ni inferior a los 15 días. En general, las invitaciones para estos acontecimientos se remiten en forma conjunta con aquella para asistir al acto de apertura o clausura.

C) Recepción de confirmaciones: Este punto es crucial para la cena de gala puesto que se debe poseer un conocimiento de los invitados que asisten para proceder a estudiar su colocación en las mesas.

IV.3) Protocolo durante la celebración:

A) Recepción de invitados: Se puede establecer una línea de recibo particular según jerarquía de invitados, es decir las altas autoridades podrán ser recibidas por personal de protocolo y ceremonial, Relaciones Públicas y principales autoridades del evento; en tanto que para los congresistas en general bastará con la asistencia de azafatas de sala.

B) Ubicación de invitados en las mesas: Este punto es válido sólo para la cena de gala, puesto que el cocktail no requiere estudiar colocaciones.

- ❖ Se debe determinar la o las personalidades a presidir, ubicándose el resto a derecha e izquierda en forma alternada según categoría.
- ❖ La colocación de los demás comensales se estudia para cada cena en particular considerando siempre su orden de prelación.
- ❖ En toda reunión, la ubicación de la presidencia y comensales en general se determina en función del número y forma de mesas.

C) Determinar el tiempo y modalidad para el servicio de mesa:

- ❖ Tiempo para servir cada plato.
- ❖ Orden predeterminado para servir a los comensales según orden de importancia. Esto se aplica para la mesa presidencial y aquellas reservadas para altas autoridades.

D) Determinar si hay brindis y pronunciación de discurso de agradecimiento. Considerar la brevedad y el orden de intervención.

E) Conformación de la línea de despedida (por lo general es igual a la de recibo).

De esta manera, el modelo expuesto menciona directrices útiles que conforman una metodología eficaz para aplicarla a la organización de congresos, siendo un aporte trascendente para la comunidad profesional inserta en el mundo de protocolo y ceremonial por las normas específicas referidas a esa temática que contiene.

CONCLUSIONES

A continuación se señalan las conclusiones más relevantes referidas a los diversos ejes temáticos tratados a lo largo del desarrollo de los capítulos expuestos:

Conclusiones generales:

- ❖ El significado de palabra protocolo es genérico y amplio, por lo que engloba otros conceptos de carácter más específicos como ser etiqueta y ceremonial.
- ❖ Los términos protocolo y ceremonial no significan pompa y boato, al contrario, pretenden impartir orden y respeto mediante pautas para fijar la conducta, lo que incide favorablemente en la consecución del éxito de cualquier acontecimiento.
- ❖ El protocolo y ceremonial nacen como elementos ordenadores de la sociedad para fijar el comportamiento social mediante lineamientos que mejoren las normas de convivencia, la educación, la urbanidad y buenas costumbres.
- ❖ Al ceremonial es imprescindible interpretarlo, dado que cada elemento tiene un significado y simbolismo particular.
- ❖ Los aspectos protocolarios establecen las normas que hay que respetar, en tanto que el ceremonial determina las formas que guían el desarrollo de actos y ceremonias.
- ❖ En el mundo moderno es esencial incorporar el ceremonial en la vida de una empresa, corporación o institución, debido a que se ven inmersas en un contexto fluctuante, utilizando el ceremonial como herramienta para la comunicación y manejo de negocios.

Conclusiones referidas a las precedencias:

- ❖ La base para establecer las precedencias la constituye la normativa emanada desde el nivel oficial. Sin embargo la misma es el soporte, guía e instrumento para aplicarlo a la totalidad de las actividades desarrolladas en el ámbito privado e institucional.
- ❖ La normativa protocolaria a nivel oficial es más estricta y rigurosa que la implementada en el sector privado, siendo esta última más flexible y adaptable.
- ❖ A nivel oficial el orden de precedencia protocolar se encuentra regulado por el decreto 2072/93. En cambio, en el ámbito privado, por ejemplo una empresa, el mismo se determina por su estructura organizacional, es decir según el cargo o jerarquía de cada persona, lo que se refleja en el organigrama de la misma. A su vez, el anfitrión podrá resolver las ubicaciones en relación a su criterio adoptado e interés manifestado. En caso de no establecer criterio se utiliza el orden alfabético de las empresas intervinientes.
- ❖ En todo tipo de acto de carácter oficial o privado y en acontecimientos programados celebrados, es necesario dejarse guiar por una dosis de sentido común para la ordenación de autoridades.
- ❖ Para determinar la colocación de autoridades se debe considerar, además de lo dicho anteriormente, quién organiza el evento, dónde se lleva a cabo y cuál es el motivo de su celebración. Esto determina que en ocasiones, una persona deba ser ubicada considerando lo que representa la misma para esa circunstancia especial, aunque posea una jerarquía menor que otros miembros presentes.
- ❖ Las precedencias en actos debe ser estudiada con el máximo detalle, puesto que un error puede condicionar el éxito del mismo.
- ❖ En términos generales se puede decir que: la mujer tiene precedencia sobre el hombre, la persona mayor sobre la joven, las autoridades de instituciones oficiales sobre los de

las instituciones privadas. Sin embargo, estas reglas poseen sus excepciones según cada acto en particular.

Conclusiones referidas al ceremonial escrito:

- ❖ El objetivo del ceremonial escrito es fijar normas preestablecidas a los efectos de lograr univocidad de estilos para la redacción y diseño de la documentación.
- ❖ El ceremonial escrito pretende contemplar pautas fijas para facilitar el proceso de intercambio de la correspondencia protocolar.
- ❖ Al igual que al hablar de las precedencias, la confección de la correspondencia protocolar (tarjetas, invitaciones, saludas, esquelas y notas) se rige por el decreto 333/85, siendo estrictas sus normas de aplicación. En cambio, al trabajar con esta documentación en el ámbito empresarial o social, se toman las pautas establecidas en el decreto nombrado pero se aplican de forma más simple y flexible.
- ❖ El primordial mantener y guardar cierta coherencia estética en la confección y diseño de tales documentos, considerando en todo momento el destinatario en cuestión.
- ❖ Se requiere sencillez, elegancia y sobriedad en los materiales a usar, puesto que le ceremonial escrito es un reflejo de la imagen personal o empresarial.

Conclusiones referidas a las comidas y reuniones:

- ❖ El éxito o fracaso en la celebración de comidas y reuniones depende en gran medida de su planificación, organización y coordinación entre los sectores intervinientes, además de la consideración y aplicación de las normas protocolarias y ceremoniosas fijadas.
- ❖ Es imprescindible respetar la estructura horaria y proceso establecido para llevar a cabo el servicio de comida en las reuniones programadas.
- ❖ El tipo de reunión a celebrar depende del presupuesto que se posee, del perfil de los destinatarios, del motivo de la misma, del lugar y hora a realizarse y de la formalidad que se requiera.
- ❖ Si se trata un evento de gran formalidad dirigido a un amplio público, se requiere un estudio cuidadoso a cargo de profesionales que asuman la responsabilidad y organización, dado la inversión económica que el mismo conlleva.
- ❖ Es primordial asumir un compromiso para el recibimiento e invitación de participantes, dado que lo mismos deben sentirse cómodos, bien atendidos y en un ambiente cálido de gran confort y amistad.

Conclusiones referidas a la mesa y su servicio:

- ❖ En cuanto a la colocación de presidencias existe una inclinación por utilizar el sistema francés, al tratarse de una comida de carácter oficial o laboral, en tanto que si la misma es privada y posee un carácter más íntimo, con menor número de comensales el sistema a adoptar será el inglés o anglosajón.
- ❖ Con respecto a las formas de las mesas se utiliza con mayor frecuencia las redondas y rectangulares. Una buena opción es adoptar la modalidad de mesas múltiples en cualquiera de sus posibilidades.
- ❖ En lo referente a los sistemas de colocación de los comensales en la mesa, se utiliza con mayor frecuencia el que impone el movimiento de las agujas del reloj, puesto que el mismo se aplica para comidas con participantes de ambos sexos, siendo la mayoría de los encuentros y reuniones bajo esa modalidad.

- ❖ Si se trata de una comida informal y con poca cantidad de invitados, se puede prescindir de los elementos señaladores para orientar a los comensales a su sitio correcto.
- ❖ La elección del menú para cualquier tipo de evento es un punto crucial para lo cual se debe considerar la época del año en que se celebra el evento, motivo de la comida, objetivo que se persigue, destinatarios y grado de formalidad. Se considera al menú como la base del servicio de mesa.
- ❖ En cuanto a la elección del modelo de minuta a utilizar se recomienda considerar el objetivo de la comida y sus participantes.
- ❖ El ritmo del servicio de mesa no debe ser ni demasiado rápido ni demasiado lento, se requiere equilibrio y coordinación.
- ❖ Es imprescindible respetar el orden de precedencia protocolar para la colocación de los invitados, el cual debe ser estudiado y pactado con anterioridad.
- ❖ Los elementos decorativos agregan un complemento de belleza especial tanto al salón como a las mesas, pero no hay que olvidar ser moderados en su utilización.

Conclusiones referidas a los acontecimientos programados:

- ❖ La celebración de acontecimientos programados debe ser incorporada a los destinos turísticos como una estrategia de desestacionalización del mercado turístico, además de considerar los beneficios económicos que para la ciudad sede reviste, permitiendo diversificar la oferta de la misma y captar nuevos segmentos del mercado como ser el de reuniones y negocios.
- ❖ La complejidad en la organización de tales acontecimientos esta definida por el tipo de evento, cantidad de participantes, motivo y lugar de celebración, objetivos que se persiguen, grado de formalidad del acontecimiento, entre otras variables.
- ❖ Determinados factores del contexto permiten establecer para el futuro amplios incrementos en la demanda que conforma el mercado de reuniones y negocios.

Conclusiones referidas a los congresos y su relación con el protocolo y ceremonial:

- ❖ Se establece como regla fundamental considerar las pautas establecidas por el protocolo y ceremonial desde el momento que se toma la decisión de celebrar un congreso. Sin embargo, se requiere una mayor observancia de dichas normas durante la etapa de desarrollo del evento.
- ❖ La importancia de las reglas protocolares y ceremoniosas es que permite regular el comportamiento de los congresistas y fijar normas de convivencia durante el desarrollo del congreso.
- ❖ La observancia de las mencionadas normas redundan en un éxito asegurado del congreso a desarrollar.
- ❖ Los aspectos de protocolo y ceremonial en la celebración de un congreso se visualizan en los actos que componen el llamado programa social. Sin embargo, también se plasman en otros actos de carácter más específicos y propios como pueden ser las sesiones de trabajo donde se discuten las temáticas que son objeto del evento.
- ❖ La necesidad de considerar las normas protocolarias se deriva de la diversidad de participantes que asisten a un congreso con diferentes jerarquías y ámbitos de desempeño diversos.
- ❖ Debido a la importancia que reviste este aspecto, es necesario disponer de personal altamente calificado, a los efectos de ocuparse de las tareas relacionadas con el protocolo y ceremonial. Se podrá trabajar en conjunción con personal de Relaciones

Públicas pertenecientes a la sede del congreso, en especial a lo que se refiere a la recepción de personalidades y autoridades que poseen el carácter de invitados especiales.

Conclusiones referidas al marco práctico: “I Congreso sobre Desarrollo Turístico del Mercosur”

- ❖ La hipotética realización del “I Congreso sobre Desarrollo Turístico del Mercosur”, se constituye en una alternativa innovadora para el sector turístico y más específicamente para la ciudad sede de Mar del Plata, no sólo por la posibilidad de tratar temas referidos a la integración de los países del bloque desde el punto de vista turístico, sino por los beneficios económicos que genera y adelantos culturales que induce.
- ❖ Por lo dicho anteriormente, sería conveniente lograr un consenso y conducir todos los esfuerzos hacia su realización. Para esto se requiere una adecuada planificación, organización y coordinación, entre las instituciones y asociaciones organizadoras, contando con el apoyo del colectivo de profesionales del sector.
- ❖ Abordando específicamente el orden de precedencias especificado en el ejemplo, en todos los actos académicos y sociales se le asigna al Intendente Arq. Daniel Katz la mayor jerarquía por ser el Presidente del Comité De Honor y por lo que representa para este congreso en particular, puesto que es la máxima autoridad política de la ciudad sede. Esto es así, pese a que asista al evento el Gobernador Felipe Sola, cuyo rango es mayor dado el carácter de gobernador.
- ❖ Las tareas protocolarias relacionadas a la celebración del congreso comienzan con 4 meses de antelación, al confeccionar y enviar las invitaciones a personalidades oficiales para que integren el Comité de Honor, en tanto que terminan en días posteriores a su finalización, al enviar las cartas de agradecimiento por la participación en el evento.
- ❖ El protocolo a considerar en el acto de apertura, clausura, cocktail de bienvenida y sesiones de trabajo se limita a la selección, montaje y ornamentación de la sala donde se debe llevar a cabo el acto en cuestión, confección de lista de invitados especiales, confección de invitaciones y remisión de las mismas, conformación de la línea de recibo y despedida, estudio de las ubicaciones de las personalidades oficiales y privadas que asistan según orden de precedencias tanto en la mesa presidencial como en el público auditorio, elaboración de discursos y su orden de intervención. En el caso de la cena de gala se debe tener en cuenta además los aspectos protocolarios necesarios para desarrollar el servicio de mesa y detalles relacionados con el mismo.
- ❖ Se puede deducir que las normas protocolarias adquieren mayor trascendencia en el acto de apertura y cena de gala, continuando por el cocktail de bienvenida, sesiones de trabajo y finalmente acto de clausura. Esto es así debido a que la inauguración es la apertura oficial y punto de partida del congreso, por lo que se requiere que sea brillante para el éxito global del evento. Se continúa por la cena de gala por el grado de formalidad que reviste, en tanto que en el cocktail de bienvenida su aspecto protocolar es más sencillo por la modalidad de prestación del servicio. Con respecto a las sesiones de trabajo, si bien es fundamental definir el tipo de reunión a realizar, la asistencia de participantes, equipos técnico y materiales de uso, como así también lograr una excelente operatividad, comodidad y visión del público interviniente, los aspectos protocolarios se limitan a la atención que las azafatas de sala brindan durante el desarrollo de las mismas. Por último, el acto de finalización no reviste tanta importancia debido a que la concurrencia es menor y se considera puramente académico.

- ❖ Para la correcta organización y materialización de cada uno de los actos del congreso ya sean propios como las sesiones de trabajo o sociales como acto de apertura, clausura, cocktail de bienvenida y cena de gala, se requiere la confección previa de planillas protocolares para evitar contratiempos y ganar en eficiencia y eficacia. Por tanto, es necesario diseñar con la debida antelación dichas planillas donde figure por acto a celebrar las actividades que son necesarias a desarrollar junto a las personas encargadas de su materialización.
- ❖ Las reglas protocolarias y ceremoniosas tiene como objetivo establecer el máximo orden y respeto por las jerarquías en cada acto del congreso, permitiendo un óptimo desarrollo del mismo y sentando las bases para una nueva y posterior celebración.

ANEXO I

I) Decreto 2072/93:

Listas que contienen el orden general de precedencias en la Argentina con sus modificaciones:

Artículo 1º: _ En todos los actos, recepciones y ceremonias de carácter público y oficial que se celebren en ámbitos de la Administración Pública Nacional o bajo la jurisdicción del Poder Ejecutivo Nacional, sin la presencia del Cuerpo Diplomático Extranjero, regirá el siguiente Orden de Precedencia Protocolar:

1. Presidente de la Nación.
2. Vicepresidente de la Nación.
3. Presidente Provisional del Senado.
4. Presidente de la Cámara de Diputados.
5. Presidente de la Corte Suprema de Justicia de la Nación.
6. Ex Presidentes Constitucionales de la Nación.
7. Gobernadores de Provincias. Jefe de Gabinete de Ministros. Ministros del Poder Ejecutivo Nacional. Secretario General de la Presidencia de la Nación e Intendente Municipal de la ciudad de Buenos Aires.
8. Jefe del Estado Mayor Conjunto de las Fuerzas Armadas y Jefes de los Estados Mayores Generales de las Fuerzas Armadas.
9. Ministros de la Corte Suprema de Justicia de la Nación. Procurador General de la Nación y Fiscal Nacional de Investigaciones Administrativas.
10. Secretarios de la Presidencia de la Nación y Jefe de la Casa Militar.
11. Secretarios de los Ministerios. Procurador del Tesoro de la Nación y Síndico General de la Nación.
12. Vicepresidente de las Cámaras Legislativas.
13. Vicegobernadores.
14. Embajadores argentinos con funciones en el exterior.
15. Cardenales.
16. Presidente de la Conferencia Episcopal.
17. Arzobispo de Buenos Aires.
18. Presidentes de los Bloques del Senado y de Cámara de Diputados de la Nación.
19. Senadores y Diputados.
20. Presidente del Concejo Deliberante.
21. Arzobispos.
22. Vicepresidentes Primeros de los Senados provinciales y/o Presidentes de las Cámaras de Diputados Provinciales.
23. Presidentes de Superiores Tribunales de Justicia Provincial.
24. Ministros Provinciales, Generales de División, Vicealmirantes y Brigadieres Mayores.
25. Embajadores argentinos con funciones en el país.
26. Presidente de la Cámara Nacional de Casación Penal.
27. Presidentes de las Cámaras Federales y Nacionales de Apelaciones.
28. Obispos Católicos y Dignatarios de Iglesias, Confesiones o Comunidades Religiosas.
29. Secretarios de las Cámaras Legislativas.
30. Jueces de la Cámara Nacional de Casación penal.
31. Jueces de las Cámaras Federales y Nacionales de Apelaciones.
32. Subsecretarios de la Presidencia de la Nación.
33. Subsecretarios de los Ministerios del Poder Ejecutivo Nacional y Subprocuradores del Tesoro de la Nación.
34. Jefe de la Policía Federal, Director Nacional de Gendarmería Nacional y Prefecto Nacional Naval.
35. Generales de Brigada, Contraalmirantes y Brigadieres.

36. Ministros Plenipotenciarios argentinos de Primera Clase.
37. Ministros Plenipotenciarios argentinos de Segunda Clase.
38. Secretarios de la Corte Suprema de Justicia de La Nación, Jueces Federales y nacionales de Primera Instancia y Representantes del Ministerio Público Fiscal ante las Cámaras de Apelaciones.
39. Directores Nacionales.
40. Rectores de Universidades Nacionales y Presidentes de Academias Nacionales.
41. Presidente del Banco Central.
42. Presidente de Bancos nacionales.
43. Titulares de Reparticiones Autárquicas.
44. Vicerrectores de Universidades Nacionales.
45. Directores Generales.
46. Jefe de Regimiento de Granaderos a Caballo General San Martín y Coroneles, Capitanes de Navío y Comodoros.
47. Cónsules Generales argentinos con funciones en el exterior.
48. Consejeros de Embajada argentinos.
49. Director de la Biblioteca Nacional y Director de Museos Nacionales.
50. Decanos de Facultades Nacionales.
51. Presidentes de Colegios Profesionales Nacionales.

Art. 2º _ En todos los actos, recepciones y ceremonias de carácter público y oficial que se celebren en ámbitos de la Administración Pública Nacional o bajo la jurisdicción del Poder Ejecutivo Nacional, con la presencia del Cuerpo Diplomático Extranjero, regirá el siguiente Orden de precedencia Protocolar:

1. Presidente de la Nación.
2. Vicepresidente de la Nación.
3. Presidente Provisional del Senado.
4. Presidente de la Cámara de Diputados.
5. Presidente de la Corte Suprema de Justicia de la Nación.
6. Ex Presidentes Constitucionales de la Nación.
7. Gobernadores de Provincias.
8. Jefe de Gabinete de Ministros.
9. a. Ministros de Relaciones Exteriores, Comercio Internacional y Culto. b. Nuncio Apostólico, c. Embajadores Extranjeros acreditados ante el Gobierno Argentino.
10. Ministros del Poder Ejecutivo Nacional. Secretario General de la Presidencia de la Nación e Intendente Municipal de la ciudad de Buenos Aires.
11. Jefe del Estado Mayor Conjunto de las Fuerzas Armadas y Jefes de los Estados Mayores Generales de las Fuerzas Armadas.
12. Ministros de la Corte Suprema de Justicia de la Nación. Procurador General de la Nación y Fiscal Nacional de Investigaciones Administrativas.
13. Secretarios de la Presidencia de la Nación y Jefe de la Casa Militar.
14. Secretarios de los Ministerios. Procurador del Tesoro de la Nación y Síndico General de la Nación.
15. Vicepresidente de las Cámaras Legislativas.
16. Vicegobernadores.
17. Embajadores argentinos con funciones en el exterior.
18. Cardenales.
19. Presidente de la Conferencia Episcopal.
20. Arzobispo de Buenos Aires.
21. Presidentes de los Bloques del Senado y de Cámara de Diputados de la Nación.
22. Senadores y Diputados.
23. Presidente del Concejo Deliberante.
24. Arzobispos.

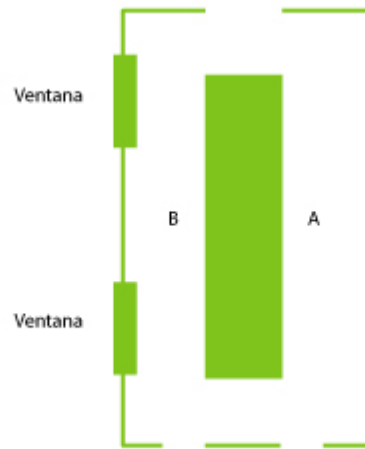
25. Vicepresidentes Primeros de los Senados Provinciales y/o Presidentes de las Cámaras de Diputados Provinciales.
26. Presidentes de Superiores Tribunales de Justicia Provincial.
27. Ministros Provinciales, Generales de División, Vicealmirantes y Brigadieres Mayores.
28. Embajadores argentinos con funciones en el país.
29. Presidente de la Cámara Nacional de Casación Penal.
30. Presidentes de las Cámaras Federales y Nacionales de Apelaciones.
31. Obispos Católicos y Dignatarios de Iglesias, Confesiones o Comunidades Religiosas.
32. Secretarios de las Cámaras Legislativas.
33. Jueces de la Cámara Nacional de Casación Penal.
34. Jueces de las Cámaras Federales y Nacionales de Apelaciones.
35. Subsecretarios de la Presidencia de la Nación.
36. Subsecretarios de los Ministerios del Poder Ejecutivo Nacional y Subprocuradores del Tesoro.
37. Jefe de la Policía Federal, Director Nacional de Gendarmería Nacional y Prefecto Nacional Naval.
38. Generales de Brigada, Contraalmirantes y Brigadieres.
39. Ministros Plenipotenciarios argentinos de Primera Clase.
40. Ministros Plenipotenciarios argentinos de Segunda Clase.
41. Encargados de Negocios extranjeros con Cartas de Gabinete y encargados de Negocios extranjeros A. I.
42. Secretarios de la Corte Suprema de Justicia de la Nación, Jueces Federales y Nacionales de Primera Instancia y Representantes del Ministerio Público Fiscal ante las Cámaras de Apelaciones.
43. Directores Nacionales.
44. Rectores de Universidades Nacionales y Presidentes de Academias Nacionales.
45. Presidente del Banco Central.
46. Presidente de Bancos Nacionales.
47. Titulares de Reparticiones Autárquicas.
48. Vicerrectores de Universidades Nacionales.
49. Directores Generales, Jefe de Regimiento de Granaderos a Caballo General San Martín y Coroneles, Capitanes de Navío y Comodoros.
50. Cónsules Generales argentinos con funciones en el exterior.
51. Consejeros de Embajada argentinos.
52. Director de la Biblioteca Nacional y Director de Museos Nacionales.
53. Decanos de Facultades Nacionales.
54. Presidentes de Colegios Profesionales Nacionales.

Art. 3º _ En los actos, ceremonias y recepciones que se celebren con presencia de varios Jefes de Estado, de Gobierno y Autoridades públicas del extranjero, regirá -para establecer la precedencia entre ellos- el siguiente Orden Especial Protocolar

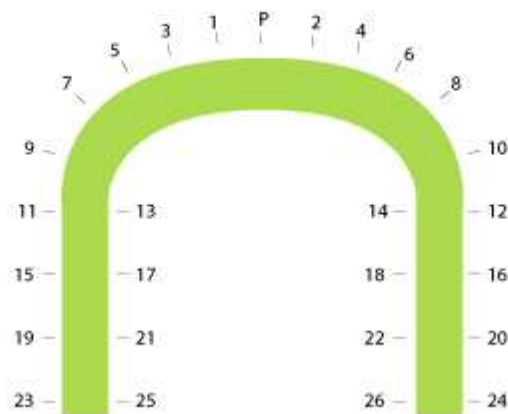
1. Jefes de Estado.
2. Jefes de Gobierno.
3. Vicepresidentes.
4. Viceprimeros Ministros.
5. Presidentes de Poderes.
6. Ministros de Relaciones Exteriores.
7. Ministros de Estado,
8. Secretarios de Estado.
9. Enviados de la Santa Sede Apostólica.
10. Embajadores en Misión Especial.

II) Formas de mesa:

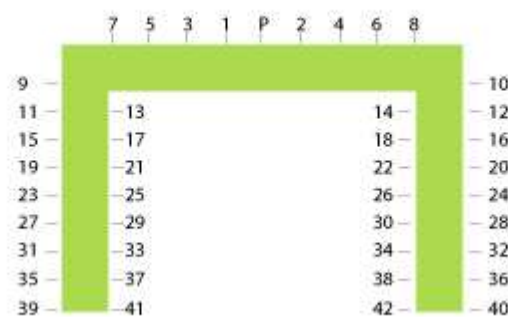
A) Mesa Imperial:



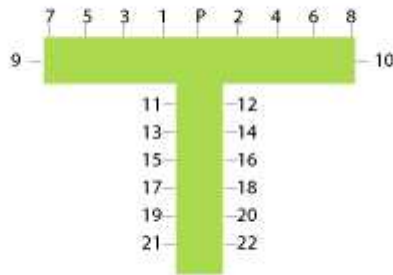
B) Mesa Herradura:



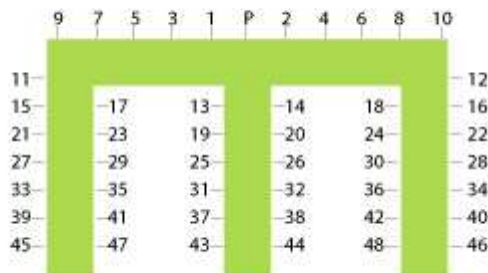
C) Mesa en forma de “U”:



D) Mesa en forma de “T”:



E) Mesa “Peine”:



III) Elementos para la orientación de los comensales hacia su sitio:

A) Mesero:



A= Plano de mesa B= Tarjetas con nombre de comensales introducidas en las ranuras.

B) Tarjeta plano individual:



4= Número de mesa

Cara externa: Logo, Nombre y Apellido del invitado y cargo.

C) Paneles:

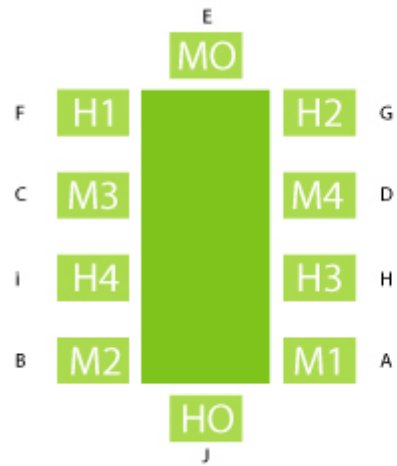


D) Tarjeta de sitio o personal:

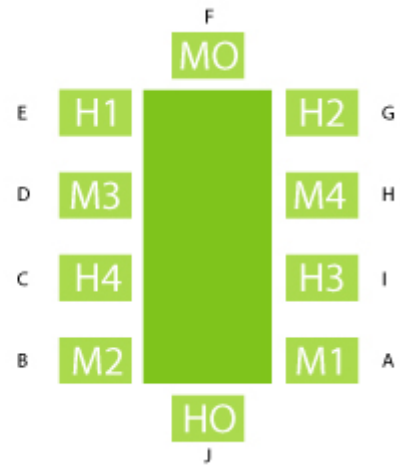


En la tarjeta personal se especifica en las líneas punteadas el tratamiento, cargo y nombre del invitado. Ejemplo: Sr. Secretario de Turismo de La Nación Enrique Meyer.

IV) Detalle del orden para servir:



Sistema N° 1:

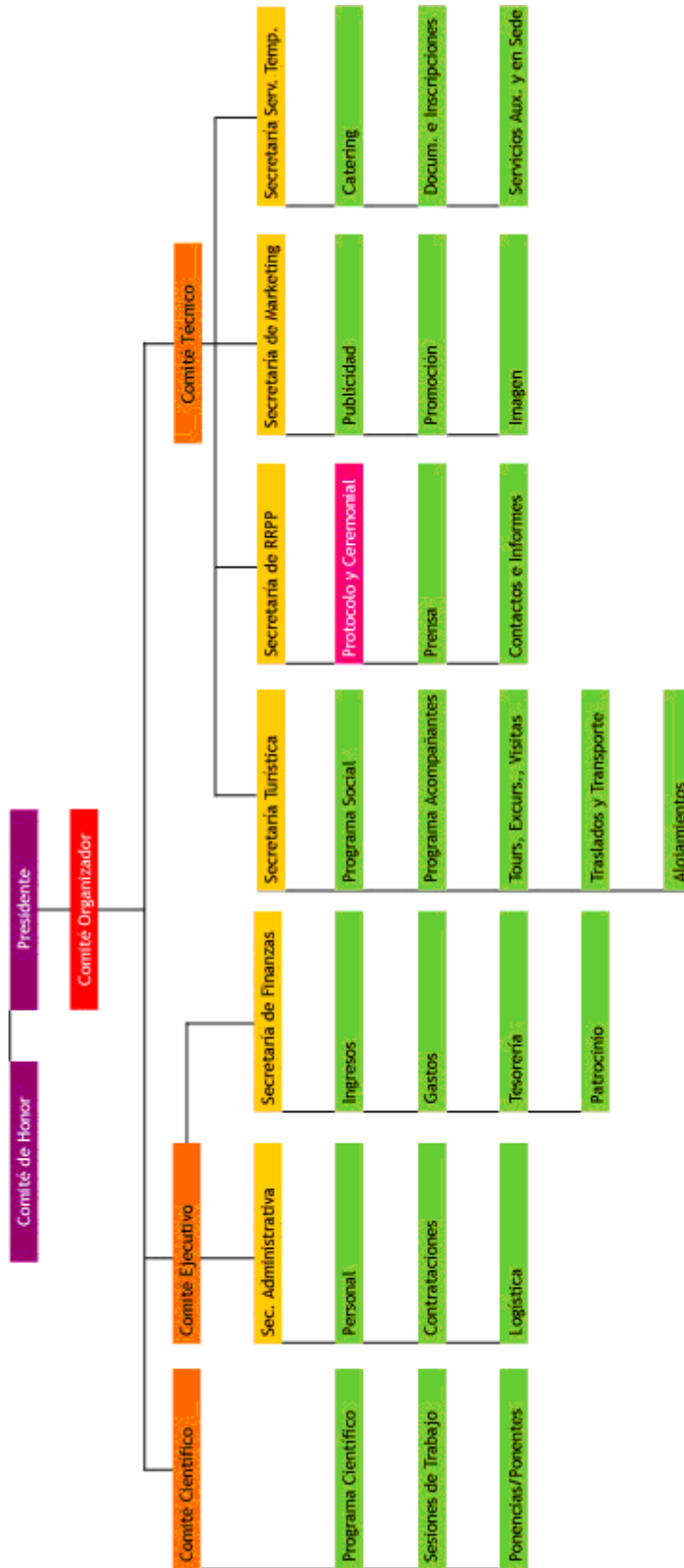


Sistema N° 2:

M= Mujeres H= Hombres
O= Anfitriones.

ANEXO II

Organigrama: Estructura orgánica del Congreso



Modelos de carta para integrar el Comité de Honor:

Congreso de Desarrollo Turístico del Mercosur

Mar del Plata, 26 de mayo de 2007



Mar del Plata 26-27-28 y 29 de Septiembre de 2007 Sheraton Hotel

- Venezuela
- Brasil
- Paraguay
- Uruguay
- Argentina

Señor
Intendente del
Partido de General Pueyrredon
Arq. don Daniel Katz
S / D

De nuestra mayor consideración:

El Comité Organizador del “I Congreso Internacional sobre Desarrollo Turístico del Mercosur” a celebrarse los días 26, 27, 28 y 29 de septiembre de 2007 en las instalaciones del Sheraton Mar del Plata Hotel, se complace en hacerle llegar una cordial invitación para Presidir el Comité de Honor.

La temática central del congreso es “Planificación e integración de destinos turísticos del Mercosur” y contaremos con la presencia de ponentes y conferenciantes magistrales tales como: el Señor Secretario de Turismo de la Nación don Carlos Enrique Meyer, Arq. Juan Carlos Mantero y el Lic. Juan Cunil, entre otros, los cuáles aportarán importantes conocimientos que hacen a la productividad y mejora continúa en materia turística de este bloque regional, pudiendo obtener notorias conclusiones finales y llegar a conformar acuerdos interpaíses.

Realmente requerimos de su apoyo y le hacemos saber nuestro agradecimiento por su atención.

Contamos con su presencia en nuestro evento, nos ponemos a sus órdenes esperando pronta respuesta y enviándole un afectuoso saludo.

Sin otro particular hacemos propicia la oportunidad para saludarle con distinguida consideración

Sr. Carlos Patrani
Presidente Comité Organizador

Lic. Mónica Asensio
Presidenta del Congreso

Congreso de Desarrollo Turístico del Mercosur

Mar del Plata, 26 de mayo de 2007



Mar del Plata 26-27-28 y 29 de Septiembre de 2007 Sheraton Hotel

Venezuela
Brasil
Paraguay
Uruguay
Argentina

Señor
Ministro de Estado de Turismo de Brasil
Don Walfrido Dos Mares Guia
Presente

Estimado y respetado señor Ministro:

El Comité Organizador del “I Congreso Internacional sobre Desarrollo turístico del Mercosur” a celebrarse los días 26, 27, 28 y 29 de septiembre de 2007 en las instalaciones del Sheraton Mar del Plata Hotel, se complace en hacerle llegar una cordial invitación para que nos distinga con su presencia como Invitado Especial para conformar el Comité de Honor durante el desarrollo del evento.

La temática central del congreso es “Planificación e integración de destinos turísticos del Mercosur” y contaremos con la presencia de ponentes y conferenciantes magistrales tales como el Señor el Secretario de Turismo de la Nación don Carlos Enrique Meyer, el Arq. Juan Carlos Mantero y el Lic. Juan Cunil, entre otros, los cuáles aportarán importantes conocimientos que hacen a la productividad y mejora continua en materia turística de este bloque regional, pudiendo obtener notorias conclusiones finales y llegar a conformar acuerdos interpaíses.

Realmente requerimos de su apoyo y le hacemos saber nuestro agradecimiento por su atención.

Contamos con su presencia y nos ponemos a sus órdenes esperando pronta respuesta.

Saluda al señor Ministro con su más alta y distinguida consideración.

Lic. Mónica Asensio.
Presidenta del Congreso

Modelo de carta para ponentes y conferenciantes invitados: Modelo I

Congreso de Desarrollo Turístico del Mercosur



Mar del Plata, 26 de mayo de 2007

Mar del Plata 26-27-28 y 29 de Septiembre de 2007 Sheraton Hotel

Señor
Director del Centro de Investigaciones
Turísticas de la Facultad de Ciencias
Económicas y Sociales
Arq. don Juan Carlos Mantero
S _____ / _____ D

De mi mayor consideración:

Tengo el honor de dirigirme a usted a los efectos de informarle que durante los días 26, 27, 28 y 29 de septiembre de 2007 se celebrará el “I Congreso sobre Desarrollo Turístico del Mercosur” en el Sheraton Hotel de la ciudad de Mar del Plata.

La participación de investigadores, directivos de organismos relacionados con el turismo y profesionales de universidades como conferenciantes y ponentes invitados enriquecerán el evento que pretende debatir problemas y cuestiones de interés turístico para optimizar las relaciones entre los estados integrantes del Mercosur y lograr acuerdos interpaíses sobre la materia.


Por su trayectoria profesional y destacada labor y con el objeto de contar con su opinión sobre el tema: “Gestión y desarrollo turístico sostenible”, me complace invitarlo como Conferenciante Magistral debido a que su participación será un aporte valioso que enriquecerá los trabajos, conclusiones y recomendaciones que se puedan obtener de este congreso de carácter nacional e internacional.

Descontando su apoyo y participación, lo saluda a usted muy atentamente.

Lic. Mónica Asensio
Presidenta del Congreso

www.mercosurturistico.com.ar / info@mercocurturistico.com.ar

Modelo II:



Congreso de Desarrollo Turístico del Mercosur

Mar del Plata, 26 de mayo de 2007

Lic. Juan Cunil
Docente Titular de la Facultad
de Ciencias Económicas y Sociales
Presente

De mi mayor consideración:

Por la presente me permito hacer de su conocimiento que durante los días 26, 27, 28 y 29 de septiembre de 2007 se celebrará en el Sheraton Hotel de la ciudad de Mar del Plata el “I Congreso sobre Desarrollo Turístico del Mercosur”.

Por su trayectoria profesional y destacada labor y a los efectos de contar con su opinión sobre el tema: “Operadores turísticos y Mercosur”, el Comité Organizador tiene el honor de hacerle llegar su invitación en calidad de Ponente Invitado ya que sus cometarios serán un aporte valioso que enriquecerán los trabajos y conclusiones de este evento de participación nacional e internacional.

Contamos con su apoyo y participación, lo saluda atentamente

Lic. Mónica Asensio
Presidenta del Congreso

Mar del Plata 26-27-28 y 29 de Septiembre de 2007 Sheraton Hotel

- Venezuela
- Brasil
- Paraguay
- Uruguay
- Argentina

www.mercosurturistico.com.ar / info@mercorturistico.com.ar

Congreso de Desarrollo Turístico del Mercosur

Mar del Plata, 6 de septiembre de 2007



Mar del Plata 26-27-28 y 29 de Septiembre de 2007 Sheraton Hotel

Señor
Presidente de
Multimedios La Capital
Don Florencio Aldrey Iglesias
Presente

De mi más alta y distinguida estima:

Sirva la presente para enviarle en nombre del
Comité Organizador un afectuoso saludo.

De igual manera nos permitimos hacer de su
conocimiento que durante los días 26, 27, 28 y 29 de septiembre de 2007 se
celebrará en el Sheraton Hotel de la ciudad de Mar del Plata el “I Congreso sobre
Desarrollo Turístico del Mercosur” con el tema central “Planificación e integración
de destinos turísticos del Mercosur”.

Constituye este un evento de importante
trascendencia y por tal motivo nos es grato hacerle llegar una cordial invitación para
que nos distinga con su presencia como invitado especial en las conferencias de
prensa a realizarse los días 21 y 29 de septiembre de 2007 a las 18:00 horas en el
Sheraton Hotel. Descontamos desde ya la difusión del mismo, a través de
Multimedios La Capital.

Así mismo, tenemos el placer de invitarlo al
Vino de Honor que se brindará luego de cada conferencia de prensa en la sede del
congreso.

Contamos con su presencia y valioso apoyo.

Sin otro particular le saludan con su más alta
distinción.

Sr. Carlos Patrani
Comité Organizador

Lic. Mónica Asensio
Presidenta del Congreso


Planilla de control: Conferencia de Prensa

Parámetros básicos			
<u>Acto:</u> Conferencia de Prensa			
<u>Fecha:</u> 21 de septiembre de 2007			
<u>Hora:</u> 18:00 hs.			
<u>Duración:</u> 1 hora 10 minutos			
<u>Lugar:</u> Hotel Sheraton Mar del Plata			
<u>Salón:</u> Carlos Tejedor		<u>Medidas:</u> 13,5 x 7,2 m.	
<u>Tipo de montaje:</u> Teatro con mesa Presidencial rectangular			
<u>Cantidad de personas:</u> 100 aproximadamente			
<u>Materiales y servicios necesarios:</u> equipo de sonido y micrófonos, luces, sistema de calefacción, mesa rectangular, 100 sillas, atril, 4 mesas pequeñas, mantel, jarras de agua, vasos, anotadores, lapiceras.			
<u>Observaciones:</u> Controlar la puesta a punto del salón en cuanto al equipamiento y montaje debiendo estar preparado a las 17:30 hs.			
Programa Conferencia de Prensa			
Actividad	Duración	Persona/s a cargo	Observaciones
Confeccionar lista de invitados	-	Jefa de Protocolo y Ceremonial/Prensa	-
Remisión de cartas a los medios	-	Jefa de Protocolo y Ceremonial	15 días de antelación
Recepción de invitados	-	Asistentes de sala. Jefa de Protocolo. Presidenta y Comité Ejecutivo.	Capacitación de personal
Colocación de invitados	-	Asistentes de sala	Rapidez y eficiencia
Discurso de la Presidenta	20 minutos	Lic. Mónica Asensio	-
Discurso Secret. Comité Organizador	15 minutos	Sr. Carlos Patrani	-
Discurso repres. Comité Ejecutivo	15 minutos	Lic. María Julia Muñoz	-
Realización de preguntas	20 minutos	Periodistas y directivos	-
Vino de Honor	1 hora	Catering Sede del Congreso	Verificar salón.
Vino de Honor			
<u>Fecha:</u> 21 de septiembre de 2007			
<u>Lugar:</u> Hotel Sheraton Mar del Plata			
<u>Hora:</u> 19:30 hs			
<u>Duración:</u> 1 Hora			
<u>Salón:</u> Juan B. Alberti		<u>Medidas:</u> 13,5 x 9,5 m.	
<u>Tipo de montaje:</u> no requiere, sólo pocas sillas y 4 mesas. <u>Cantidad de invitados:</u> 100 aprox.			
<u>Menú:</u> Vino blanco y tinto, champagne, jugo, canapés y sandwiches de miga.			
<u>Materiales y servicios necesarios:</u> equipo de sonido, sistema de calefacción, sistema de iluminación, 25 sillas, 4 mesas, copas, vasos, jarras, ceniceros.			
<u>Observaciones:</u> Se requiere la puesta a punto del salón a las 18:30 hs y previa supervisión por parte de la Jefa de Protocolo y Ceremonial.			

Modelo de credenciales según categoría de participantes:



Modelo carta de invitación al acto de apertura:



Congreso de Desarrollo Turístico del Mercosur

Mar del Plata, 24 de agosto de 2007

Al señor Secretario de Turismo de
La Nación
Don Carlos Enrique Meyer
S _____ / _____ D

De nuestra mayor estima:

El Ente Municipal de Turismo de General Pueyrredon junto con la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales, apoyado por la Asociación de Licenciados de Turismo de la ciudad de Mar del Plata tienen el honor de invitar a usted al solemne acto de apertura del “I Congreso sobre Desarrollo Turístico del Mercosur” que tendrá lugar el día 26 de septiembre de 2007 a las 17:30 horas en el salón Vélez Sarsfield del Sheraton Mar del Plata Hotel como al cocktail de bienvenida que se brindará luego del mismo en el salón Cruz del Sur de dicho Hotel.

Cabe agregar que este primer Congreso constituye una oportunidad única para intercambiar experiencias y conocimientos entre diferentes autoridades oficiales y profesionales del sector turístico con miras a lograr los objetivos propuestos en beneficio de todo el bloque regional.

En el marco de este evento se discutirán diferentes ideas acerca de cómo obtener y permitir una planificación integral y participativa de los destinos turísticos pioneros de cada uno de los países que integran el Mercosur.

Será para nosotros un honor contar con su presencia.
Sin otro particular le saludan con su más alta distinción.

Sr. Carlos Patrani
Presidente Comité Organizador

Lic. Mónica Asensio
Presidenta del Congreso

Mar del Plata 26-27-28 y 29 de Septiembre de 2007 Sheraton Hotel

- Venezuela
- Brasil
- Paraguay
- Uruguay
- Argentina

www.mercosurturistico.com.ar / info@mercosurturistico.com.ar

Modelo de saluda para Acto de Apertura y Cocktail de Bienvenida:



EL PRESIDENTE
Del
“I CONGRESO SOBRE DESARROLLO TURISTICO DEL MERCOSUR”

S A L U D A

al Sr. don Felipe Sola, Gobernador de la Provincia de Buenos Aires y tiene el honor de invitarle al solemne acto de apertura del Congreso que tendrá lugar el día 26 de septiembre de 2007 a las 17:30 hs en el Salón Vélez Sarsfield del Sheraton Mar del Plata Hotel, como al Cocktail de Bienvenida que se celebrará a continuación en el salón Cruz del Sur del mencionado Hotel de esta ciudad.

LICENCIADA MONICA ASENSIO

aprovecha esta ocasión para enviarle un afectuoso saludo con su más alta y distinguida consideración.

Mar del Plata, 24 de agosto de 2007

S.R.C
Tel: (540223) 474-9696
Interno 1820.



EL PRESIDENTE
DEL
“I CONGRESO SOBRE DESARROLLO TURISTICO DEL MERCOSUR”

se complace en invitar al señor Gobernador de la Provincia de Buenos Aires don Felipe Sola al acto de apertura que tendrá lugar el próximo día 26 de septiembre de 2007 a las 17:30 horas, en el Sheraton Mar del Plata Hotel calle Alem 4221, como al Cocktail de Bienvenida que se celebrará a continuación en el mencionado hotel.

Mar del Plata, agosto 2007.

S.R.C
Tel: (540223) 474-9696 Interno 1820.

Planilla de control: Acto de Apertura

Parámetros básicos			
<u>Acto:</u> Acto de Apertura			
<u>Fecha:</u> 26 de septiembre de 2007			
<u>Hora:</u> 17:30 a 18:40			
<u>Lugar:</u> Hotel Sheraton Mar del Plata			
<u>Salón:</u> Vélez Sarsfield		<u>área:</u> 1084 m. cuadrados.	
<u>Tipo de montaje:</u> Teatro con mesa Presidencial rectangular			
<u>Cantidad de personas:</u> 1000 aproximadamente			
<u>Materiales y servicios necesarios:</u> equipo de sonido y micrófonos, luces, sistema de calefacción, estrado, sillas, atril, mantel, jarras de agua, vasos, banderas, alfombra roja, arreglo floral, cartel de estrado, carteles de ubicación de autoridades.			
<u>Observaciones:</u> Controlar la puesta a punto del salón. Los organizadores deben poseer copia de la presente planilla.			
Programa para Acto de Apertura			
Hora/ tiempo	Actividad	Persona/s a cargo	Puesto
30 días de antelación	Confeccionar lista de invitados	Lic. Perla Díaz	Jefa de Protocolo y Ceremonial
30 días de antelación	Envío de invitaciones	Lic. Perla Díaz	Jefa de Protocolo y Ceremonial
15 días de antelación	Adquirir banderas, flores, alfombras.	Secretaría de finanzas	-
15 días de antelación	Cartel estrado y tarjetas ubicación	Fernando Urruty	Diseñador gráfico
5 días de antelación	Elaboración de discursos	Lic. Mónica Asensio	Presidenta del Congreso
16.00 horas	Llegada Gobernador y recepción en aeropuerto	Arq. Daniel Katz Jefa de Protocolo de la Municipalidad	Intendente de la ciudad de Mar del Plata
17:30 a 17:45 horas	Recepción Secretarios y Ministros extranjeros	Lic. M. Asensio/ Sr. C. Patrani Lic. P. Díaz/ Lic. MJ. Muñoz.	Pres. Congreso/ Pres. C. Organizador/ Jefa Prot. y Cerem/ Pres. C. Ejecutivo
17:30 a 17:45 horas	Recepción congresistas	-	Asistentes de salas
17:45 horas	Recepción Intendente y Gobernador	Lic. M. Asensio/ Sr. C. Patrani Lic. P. Díaz/ Lic. MJ. Muñoz.	Pres. Congreso/ Pres. C. Organizador/ Jefa Prot. y Cerem/ Pres. C. Ejecutivo
17:45 horas	Colocación invitados.	-	Asistentes de sala
17:45 a 17:50 horas	Inicio de Acto de Apertura	Lic. Perla Díaz	Jefa de Protocolo y Ceremonial
17:50 a 18:05 horas	Discurso Presidenta Congreso	Lic. Mónica Asensio	Presidenta Congreso
18:05 a 18:15 horas	Discurso Sec. de turismo de La Nación	Sr. Enrique Meyer	Secretario de Turismo de la Nación
18:15 a 18:25 horas	Discurso Gobernador	Sr. Felipe Sola	Gobernador de la Provincia de Bs. As
18:25 a 18:35 horas	Discurso Intendente	Arq. Daniel Katz	Int. Mar del Plata.
18:40 a 19:40	Vino de Honor	-	-

Planilla de control: Cocktail de Bienvenida

Evento: “I Congreso sobre Desarrollo Turístico del Mercosur”

Lugar: Sheraton Mar del Plata Hotel

Lineamientos básicos de planificación			
<u>Acto:</u> Cocktail de Bienvenida		<u>Hora:</u> 20:00 a 22:00	
<u>Fecha:</u> 26 de septiembre de 2007		<u>Cantidad de personas:</u> 1000	
<u>Lugar:</u> Hotel Sheraton Mar del Plata		<u>Salón:</u> Cruz del Sur	
<u>Tipo de servicio:</u> Por bandejeo		<u>Vestimenta sugerida:</u> Elegante Sport	
<u>Menú y bebidas:</u> Bocados fríos, calientes, petit fours, vino blanco y tinto, champagne, gaseosas, agua mineral, jugos.			
<u>Elementos decorativos:</u> Banderas países Mercosur, plantas y flores en poca cantidad.			
<u>Ambientación:</u> Música de los 80 y 90, tango, rock and roll.			
Protocolo previo a la celebración			
Hora/ tiempo	Actividad	Persona/s a cargo	Puesto
30 días de antelación	Confeccionar lista de invitados	Lic. Perla Díaz	Jefa de Protocolo y Ceremonial
30 días de antelación	Envío de invitaciones	Lic. Perla Díaz	Jefa de Protocolo y Ceremonial
Protocolo durante la celebración			
20:00	Llegada congresistas	-	Azafatas de Sala
20:10	Recepción de Ministros extranjeros	Lic Mónica Asensio, Sr. Carlos Patrani, Lic María Julia Muñoz, Sr. Díaz Ángel, Lic. Sonia Bezzato.	Anfitriona del Congreso, Presidente Comité Organizador, Presidenta, Vicepresidente y Secretaria Comité Ejecutivo.
20:15	Recepción Intendente y Gobernador	Lic Perla Díaz, Lic María Julia Muñoz, Sr. Díaz Ángel, Lic. Sonia Bezzato, Lic Mónica Asensio, Sr. Carlos Patrani.	Jefa de Protocolo, Presidenta, Vicepresidente y Secretaria Comité Ejecutivo, Anfitriona del Congreso, Presidente Comité Organizador
20:15	Inicio del Cocktail. Bocados fríos y bebidas.	-	Staff de mozos y camareras
20:45	Bocados calientes	-	Staff de mozos y camareras
21:15	Petit Fours	-	Staff de mozos y camareras.
21:30	Discurso	Lic. Mónica Asensio, Sr. Carlos Patrani, Arq. Daniel Katz.	Presidenta del Congreso, Presidente C. Organizador, Intendente del partido de General Pueyrredon.
<u>Observaciones:</u> Se utilizan como elementos orientativos paneles junto al apoyo de azafatas de sala. Verificar la colocación de pequeñas mesas con ceniceros, distribuidos en la totalidad del salón.			

Planillas de control: Sesiones de Trabajo

Sesión de Presentación:

Evento: “I Congreso sobre Desarrollo Turístico del Mercosur”

Lugar: Sheraton Mar del Plata Hotel

Fecha: 26, 27, 28 y 29 de septiembre de 2007.

<p><u>Acto:</u> Sesión Plenaria de Presentación</p> <p><u>Hora:</u> 16:00 a 17:00 hs.</p> <p><u>Salón:</u> Atlántico</p> <p><u>Observaciones:</u> La sala debe estar puesta a punto para las 15:30 hs. y luego de la reunión se debe proceder a la limpieza en general.</p>	<p><u>Día:</u> miércoles 26 de septiembre</p> <p><u>Lugar:</u> Sheraton Mar del Plata Hotel</p> <p><u>Cantidad de personas:</u> 500 aprox.</p>
<u>Tipo de montaje auditorio</u>	
<p>(X)Teatro – ()sin ()uno (X)dos pasillos <u>Reservas de filas:</u> ()1 (X)2 ()3 o más</p> <p><u>Cantidad de filas por sector:</u> 12 filas, a parte se cuentan aquellas reservadas para altas autoridades.</p> <p><u>Observaciones:</u> poner 4 mesas pequeñas con 4 ceniceros, 2 jarras de agua y vasos en cantidad por mesa.</p> <p><u>Cantidad de sillas:</u> 10 por fila</p> <p>()Aula – ()sin ()uno ()dos pasillos <u>Reservas de filas:</u> ()1 ()2 ()3 o más</p> <p><u>Cantidad de filas:</u>..... <u>Cantidad de sillas:</u>.....</p> <p><u>Ceniceros por mesa:</u>..... <u>Vasos por mesa:</u>..... <u>Jarras agua:</u>.....</p>	
<u>Montaje mesa presidencial</u>	
<p>Mesa rectangular para 2 personas <u>Medidas:</u> 1,60 de largo x 0,80 de ancho</p> <p>Podio con micrófono (X) si () no</p> <p>Micrófonos de mesa (X) si () no <u>Cantidad:</u> 2</p> <p>Plataforma para mesa (X) si () no <u>Medidas:</u> 2,10 de largo x 1,60 de ancho</p> <p>Alto: 0,50 cm.</p> <p><u>Alfombra:</u> () si (X) no</p> <p><u>Observaciones.</u> Colocar vasos y jarras de agua.</p>	
<u>Medios y equipos audiovisuales</u>	
<p>Proyector: Película () si (X) no Filminas (X) si () no</p> <p>Pantalla gigante: (X) si () no</p> <p>Videocasetera: () si (X) no Pizarrón: () si (X) no Rotafolio: () si (X) no</p> <p>Grabadoras: (X) si () no</p> <p>Equipos de traducción simultánea: (X) si () no</p> <p>Otros:.....</p>	
<p><u>Observaciones:</u> Luego de la sesión se ofrecerá un coffee break, durante ese lapso se debe proceder a la limpieza de la sala.</p>	

Planilla de control: Sesión de Clausura

Evento: “I Congreso sobre Desarrollo Turístico del Mercosur”

Lugar: Sheraton Mar del Plata Hotel

Fecha: 26, 27, 28 y 29 de septiembre de 2007.

<u>Acto:</u> Sesión Plenaria de Clausura	<u>Día:</u> sábado 29 de septiembre
<u>Hora:</u> 10:00 a 11:00 hs.	<u>Lugar:</u> Sheraton Mar del Plata Hotel
<u>Salón:</u> Atlántico	<u>Cantidad de personas:</u> 500 aprox.
<u>Observaciones:</u> La sala debe estar puesta a punto para las 9:30 hs. y luego de la reunión se debe proceder a la limpieza en general.	
<u>Tipo de montaje auditorio</u>	
<input checked="" type="checkbox"/> Teatro – () sin () uno <input checked="" type="checkbox"/> dos pasillos <u>Reservas de filas:</u> () 1 <input checked="" type="checkbox"/> 2 () 3 o más	
<u>Cantidad de filas por sector:</u> 12 filas, a parte se cuentan aquellas reservadas para altas autoridades.	
<u>Observaciones:</u> poner 4 mesas pequeñas con 4 ceniceros, 2 jarras de agua y vasos en cantidad por mesa.	
<u>Cantidad de sillas:</u> 10 por fila	
() Aula – () sin () uno () dos pasillos <u>Reservas de filas:</u> () 1 () 2 () 3 o más	
<u>Cantidad de filas:</u> <u>Cantidad de sillas:</u>	
<u>Ceniceros por mesa:</u> <u>Vasos por mesa:</u> <u>Jarras agua:</u>	
<u>Montaje mesa presidencial</u>	
Mesa rectangular para 2 personas	<u>Medidas:</u> 1,60 de largo x 0,80 de ancho
Podio con micrófono <input checked="" type="checkbox"/> si () no	
Micrófonos de mesa <input checked="" type="checkbox"/> si () no	<u>Cantidad:</u> 2
Plataforma para mesa <input checked="" type="checkbox"/> si () no	<u>Medidas:</u> 2,10 de largo x 1,60 de ancho
	Alto: 0,50 cm.
<u>Alfombra:</u> () si <input checked="" type="checkbox"/> no	
<u>Observaciones.</u> Colocar vasos y jarras de agua.	
<u>Medios y equipos audiovisuales</u>	
Proyector: Película () si <input checked="" type="checkbox"/> no	Filminas <input checked="" type="checkbox"/> si () no
Pantalla gigante: <input checked="" type="checkbox"/> si () no	
Videocasetera: () si <input checked="" type="checkbox"/> no	Pizarrón: () si <input checked="" type="checkbox"/> no
	Rotafolio: () si <input checked="" type="checkbox"/> no
Grabadoras: <input checked="" type="checkbox"/> si () no	
Equipos de traducción simultánea: <input checked="" type="checkbox"/> si () no	
Otros:.....	
<u>Observaciones:</u> -	

Planilla de control: Ponencias I y II

Evento: “I Congreso sobre Desarrollo Turístico del Mercosur”

Lugar: Sheraton Mar del Plata Hotel

Fecha: 26, 27, 28 y 29 de septiembre de 2007.

<p><u>Acto:</u> Ponencias I y II</p> <p><u>Hora:</u> 16:00 a 17:00 hs.</p> <p><u>Salón:</u> Vélez Sarsfield</p> <p><u>Observaciones:</u> La sala debe estar puesta a punto para las 15:30 hs. y luego de la cada ponencia se debe proceder a la limpieza en general para el comienzo de los paneles de trabajo.</p>	<p><u>Día:</u> jueves 27 y viernes 28 de septiembre de 2007</p> <p><u>Lugar:</u> Sheraton Mar del Plata Hotel</p> <p><u>Cantidad de personas:</u> 1000 aprox. por ponencia</p>
<u>Integrantes</u>	
<p><u>Ponente I:</u> Lic. Mónica Asensio</p> <p><u>Ponente II:</u> Lic. Juan Cunil</p> <p><u>Moderadora y coordinadora:</u> Lic. Raquel Lareu.</p>	<p><u>Cargo:</u> Presidenta del Congreso</p> <p><u>Cargo:</u> Profesor titular en la F.C.E.Y.S</p>
<u>Tipo de montaje auditorio</u>	
<p>(X)Teatro – (X)sin ()uno ()dos pasillos <u>Reservas de filas:</u> ()1 (X)2 ()3 o más</p> <p><u>Cantidad de filas por sector:</u> 22 filas, a parte se cuentan aquellas reservadas para altas autoridades.</p> <p><u>Observaciones:</u> poner 4 mesas pequeñas con 4 ceniceros, 2 jarras de agua y vasos en cantidad por mesa distribuidas en las esquinas del salón.</p> <p><u>Cantidad de sillas:</u> 15 por fila</p> <p>()Aula – ()sin ()uno ()dos pasillos <u>Reservas de filas:</u> ()1 ()2 ()3 o más</p> <p><u>Cantidad de filas:</u>..... <u>Cantidad de sillas:</u>.....</p> <p><u>Ceniceros por mesa:</u>..... <u>Vasos por mesa:</u>..... <u>Jarras agua:</u>.....</p>	
<u>Montaje mesa presidencial</u>	
<p>Mesa rectangular para 3 personas <u>Medidas:</u> 1,60 de largo x 0,80 de ancho</p> <p>Podio con micrófono (X) si () no</p> <p>Micrófonos de mesa (X) si () no <u>Cantidad:</u> 3</p> <p>Plataforma para mesa (X) si () no <u>Medidas:</u> 2,10 de largo x 1,60 de ancho</p> <p>Alto: 0,50 cm.</p> <p><u>Alfombra:</u> () si (X) no</p> <p><u>Observaciones:</u> Colocar vasos y jarras de agua. Durante el desarrollo de todas las ponencias debe colocarse 2 azafatas cerca del presidium para satisfacer los requerimientos de los ponentes.</p>	
<u>Medios y equipos audiovisuales</u>	
<p>Proyector: Película () si (X) no Filminas (X) si () no</p> <p>Pantalla gigante: (X) si () no</p> <p>Videocasetera: () si (X) no Pizarrón: () si (X) no Rotafolio: () si (X) no</p> <p>Grabadoras: (X) si () no</p> <p>Equipos de traducción simultánea: (X) si () no</p> <p>Otros:.....</p>	
<p><u>Observaciones:</u> Verificar previamente a las ponencias el funcionamiento de todos los equipos de sonido y medios audiovisuales. Controlar la temperatura ambiente a los efectos proveer calefacción o aire acondicionado. Asegurarse la operatividad de la sala como una buena visual desde y hacia el público auditorio.</p>	

Planilla de control: Conferencias magistrales I y II

Evento: “I Congreso sobre Desarrollo Turístico del Mercosur”

Lugar: Sheraton Mar del Plata Hotel

Fecha: 26, 27, 28 y 29 de septiembre de 2007.

<p><u>Acto:</u> Conferencias Magistrales I y II <u>Día:</u> jueves 27 y viernes 28 de septiembre <u>Hora:</u> 11:30 a 12:30 hs. <u>Lugar:</u> Sheraton Mar del Plata Hotel y Teatro Auditorium <u>Salón:</u> Vélez Sarsfield y sala Astor Piazzolla <u>Cantidad de personas:</u> 1000 aprox. <u>Observaciones:</u> Las salas deben estar puestas a punto para las 11:00 hs. y luego de la cada conferencia se debe proceder a la limpieza general de las mismas.</p>
<p style="text-align: center;"><u>Integrantes</u></p> <p><u>Conferenciante I:</u> Arq. Juan Carlos Mantero <u>Cargo:</u> Presidente Comité Científico <u>Conferenciante II:</u> Sr. Enrique Meyer <u>Cargo:</u> Secret. de Turismo de la Nación. <u>Moderadora y coordinadora:</u> Lic. Raquel Lareu.</p>
<p style="text-align: center;"><u>Tipo de montaje auditorio</u></p> <p><u>Conferencia 1:</u> <input checked="" type="checkbox"/> Teatro – <input checked="" type="checkbox"/> sin () uno () dos pasillos <u>Reservas de filas:</u> () 1 <input checked="" type="checkbox"/> 2 () 3 o más <u>Cantidad de filas por sector:</u> 22 filas, a parte se cuentan aquellas reservadas para altas autoridades. <u>Observaciones:</u> poner 4 mesas pequeñas con 4 ceniceros, 2 jarras de agua y vasos en cantidad por mesa distribuidas en las esquinas del salón. <u>Cantidad de sillas:</u> 15 por fila <u>Conferencia 2:</u> <input checked="" type="checkbox"/> Teatro – () sin () uno <input checked="" type="checkbox"/> dos pasillos <u>Reservas de filas:</u> (<input checked="" type="checkbox"/>) 1 () 2 () 3 o más <u>Cantidad de asientos sala Astor Piazzolla:</u> 982 plateas y 4 palcos de 4 personas, suma un total de 1022 ubicaciones. () Aula – () sin () uno () dos pasillos <u>Reservas de filas:</u> () 1 () 2 () 3 o más <u>Cantidad de filas:</u>..... <u>Cantidad de sillas:</u>..... Ceniceros por mesa:..... Vasos por mesa:..... Jarras agua:.....</p>
<p style="text-align: center;"><u>Montaje mesa presidencial</u></p> <p>Mesa rectangular para 3 personas <u>Medidas:</u> 1,60 de largo x 0,80 de ancho Podio con micrófono <input checked="" type="checkbox"/> si () no Micrófonos de mesa <input checked="" type="checkbox"/> si () no <u>Cantidad:</u> 3 Plataforma para mesa <input checked="" type="checkbox"/> si () no <u>Medidas:</u> 2,10 de largo x 1,60 de ancho Alto: 0,50 cm. <u>Alfombra:</u> () si <input checked="" type="checkbox"/> no <u>Observaciones:</u> Colocar vasos y jarras de agua. Durante el desarrollo de las conferencias debe colocarse 2 azafatas cerca del presidium para satisfacer los requerimientos de los conferenciantes invitados.</p>
<p style="text-align: center;"><u>Medios y equipos audiovisuales</u></p> <p>Proyector: Película () si <input checked="" type="checkbox"/> no Filminas <input checked="" type="checkbox"/> si () no Pantalla gigante: <input checked="" type="checkbox"/> si () no Videocasetera: () si <input checked="" type="checkbox"/> no Pizarrón: () si <input checked="" type="checkbox"/> no Rotafolio: () si <input checked="" type="checkbox"/> no Grabadoras: <input checked="" type="checkbox"/> si () no Equipos de traducción simultánea: <input checked="" type="checkbox"/> si () no Otros:.....</p>
<p><u>Observaciones:</u> Verificar previamente a las conferencias el funcionamiento de todos los equipos de sonido y medios audiovisuales. Controlar la temperatura ambiente de la sala a los efectos proveer calefacción o aire acondicionado. Asegurarse la operatividad del salón como una buena visual desde y hacia el público auditorio.</p>

Planilla de control: Paneles de trabajo I y II

Evento: “I Congreso sobre Desarrollo Turístico del Mercosur”

Lugar: Sheraton Mar del Plata Hotel

Fecha: 26, 27, 28 y 29 de septiembre de 2007.

<u>Reunión de trabajo: Paneles I y II</u>	
<p><u>Día</u>: jueves 27 y viernes 28 de septiembre</p> <p><u>Hora</u>: 18:00 a 20:00 hs.</p> <p><u>Cantidad estimada de participantes</u>: 900</p> <p><u>Lugar</u>: Sheraton Hotel</p> <p><u>Salones</u>: Vélez Sarsfield, Juan B. Alberti, Carlos Tejedor, Joaquín V. González.</p> <p><u>Idiomas oficiales</u>: Español y portugués.</p> <p><u>Título</u>: Panel I: Planificación e integración de destinos turísticos del Mercosur Panel II: Potencialidad turística del Mercosur</p> <p><u>Integrantes</u>: Panel I: Arq: Juan Carlos Mantero Panel II: Lic. Bernarda Barbini Arq. Ricardo Dosso Lic. Marcela Bertoni Lic. Jorge Cañueto Lic. Daniela Castelucci</p> <p><u>Moderadora/ Coordinadora</u>: Lic. Raquel Lareu.</p>	
<u>Montaje sala</u>	
<p><input type="checkbox"/> Teatro – <input type="checkbox"/> sin <input type="checkbox"/> uno <input type="checkbox"/> dos pasillos <u>Reservas de filas</u>: <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 o más</p> <p><u>Cantidad de filas por sector</u>: -</p> <p><u>Observaciones</u>: -</p> <p><u>Cantidad de sillas</u>: -</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Aula – <input type="checkbox"/> sin <input checked="" type="checkbox"/> uno <input type="checkbox"/> dos pasillos <u>Reservas de filas</u>: <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 o más</p> <p><u>Cantidad de filas</u>: <u>Salón V. Sarsfield</u>: 3 sectores de 2 columnas de sillas con 21 filas. <u>Restantes</u>: 2 columnas de sillas con 4 filas cada una</p> <p><u>Cantidad de sillas</u>: <u>Salón Vélez Sarsfield</u>: 6 por fila <u>Restantes</u>: 6 por fila.</p> <p><u>Cantidad de mesas para el auditorio</u>: Salón V. Sarsfield, 21(1 mesa por fila) por columna y sector; en los restantes 4(1 mesa por fila) por columna.</p> <p><u>Ceniceros por mesa</u>: no se coloca. <u>Vasos por mesa</u>: 6 <u>Jarras agua</u>: 3</p> <p><u>Observaciones</u>: Colocar en las mesas anotadores, lapiceras y cubrirlas con paños color verde.</p>	
<u>Montaje presidium</u>	
<p>Mesa rectangular pequeña para panelistas alrededor de la cual se colocarán 3 sillones.</p> <p>Podio con micrófono <input checked="" type="checkbox"/> si <input type="checkbox"/> no</p> <p>Micrófonos de mesa <input type="checkbox"/> si <input checked="" type="checkbox"/> no</p> <p>Micrófonos de mano <input checked="" type="checkbox"/> si <input type="checkbox"/> no <u>Cantidad</u>: 3</p> <p>Plataforma para mesa <input checked="" type="checkbox"/> si <input type="checkbox"/> no <u>Medidas</u>: 2,10 de largo x 1,60 de ancho Alto: 0,50 cm.</p> <p><u>Alfombra</u>: <input type="checkbox"/> si <input checked="" type="checkbox"/> no</p> <p><u>Observaciones</u>. Colocar vasos y jarras de agua. Durante el desarrollo de los paneles debe situarse 2 azafatas cerca del presidium para satisfacer los requerimientos de los panelistas.</p>	
<u>Medios y equipos audiovisuales</u>	
<p>Proyector: Película <input type="checkbox"/> si <input checked="" type="checkbox"/> no Filminas <input checked="" type="checkbox"/> si <input type="checkbox"/> no</p> <p>Pantalla gigante: <input checked="" type="checkbox"/> si <input type="checkbox"/> no</p> <p>Videocasetera: <input type="checkbox"/> si <input checked="" type="checkbox"/> no Pizarrón: <input type="checkbox"/> si <input checked="" type="checkbox"/> no Rotafolio: <input type="checkbox"/> si <input checked="" type="checkbox"/> no</p> <p>Grabadoras: <input checked="" type="checkbox"/> si <input type="checkbox"/> no</p> <p>Equipos de traducción simultánea: <input checked="" type="checkbox"/> si <input type="checkbox"/> no</p> <p><u>Observaciones</u>: Verificar previo a los paneles de trabajo el funcionamiento de todos los equipos de sonido y medios audiovisuales. Controlar la temperatura ambiente de las salas a los efectos proveer calefacción o aire acondicionado. Asegurarse la operatividad de los salones como así también una buena visual desde y hacia el público auditorio.</p>	

Planilla de control: Mesa redonda

Evento: “I Congreso sobre Desarrollo Turístico del Mercosur”

Lugar: Sheraton Mar del Plata Hotel

Fecha: 26, 27, 28 y 29 de septiembre de 2007.

Reunión de trabajo: Mesa redonda	
<u>Día:</u> viernes 28 de septiembre de 2007	<u>Hora:</u> 9:30 a 10:45 hs.
<u>Lugar:</u> Teatro Auditorium	<u>Sala:</u> Astor Piazzolla
<u>Cantidad estimada de participantes:</u> 1000	
<u>Idiomas oficiales:</u> Español y portugués.	
<u>Tema:</u> Beneficios Económicos del Desarrollo Turístico del Mercosur	
<u>Expositores:</u> Lic. Marcela Bertoni Lic. Cristina Varisco	
<u>Moderadora/ Coordinadora:</u> Lic. Raquel Lareu.	
<u>Montaje sala</u>	
<input checked="" type="checkbox"/> Teatro – () sin () uno <input checked="" type="checkbox"/> dos pasillos <u>Reservas de filas:</u> <input checked="" type="checkbox"/> 1 () 2 () 3 o más	
<u>Observaciones:</u> Al realizarse la mesa redonda en el Teatro Auditorium, el montaje y diagramación a emplear, es el establecido en la sala Astor Piazzolla.	
<u>Cantidad de sillas:</u> 1022 en total	
() Aula – () sin () uno () dos pasillos <u>Reservas de filas:</u> () 1 () 2 () 3 o más	
<u>Cantidad de filas:</u> - <u>Cantidad de sillas:</u> -	
<u>Montaje mesa redonda</u>	
Mesa redonda para expositores alrededor de la cual se colocarán 3 sillas.	
Podio con micrófono <input checked="" type="checkbox"/> si () no	
Micrófonos de mesa <input checked="" type="checkbox"/> si () no	<u>Cantidad:</u> 3
Micrófonos de mano () si <input checked="" type="checkbox"/> no	
Plataforma para mesa () si <input checked="" type="checkbox"/> no	
<u>Alfombra:</u> () si <input checked="" type="checkbox"/> no	
<u>Observaciones:</u> Colocar vasos y jarras de agua, anotadores y lapiceras.	
<u>Medios y equipos audiovisuales</u>	
Proyector: Película () si <input checked="" type="checkbox"/> no	Filminas () si <input checked="" type="checkbox"/> no
Pantalla gigante: <input checked="" type="checkbox"/> si () no	
Videocasetera: () si <input checked="" type="checkbox"/> no	Pizarrón: () si <input checked="" type="checkbox"/> no
Rotafolio: () si <input checked="" type="checkbox"/> no	
Grabadoras: <input checked="" type="checkbox"/> si () no	
Equipos de traducción simultánea: <input checked="" type="checkbox"/> si () no	
<u>Observaciones:</u> Verificar el funcionamiento de todos los equipos de sonido y medios audiovisuales. Controlar la temperatura ambiente de la sala a los efectos proveer calefacción o aire acondicionado.	

Modelo de Minuta

Cara externa:



“I Congreso sobre Desarrollo Turístico del Mercosur”

26, 27, 28 y 29 de septiembre de 2007

Sheraton Mar del Plata Hotel

Organizan: Facultad de Ciencias Económicas y Sociales

Ente Municipal de Turismo

Asociación de Licenciados en Turismo

Cara interna:

Mousse de salmón en Canasta con Roseta de Salmón Ahumado

Pechuga Capresse a la crema de ciboulettes (rellenas de muzzarella tomate, albahaca y aceitunas negras).


Marquis de chocolate con coulis de naranja

Vino Blanco Saint Felicien Chardonnay

Vino Tinto Saint Felicien Cabernet Sauvignon

Champagne Baron B Extra Brut

Modelo de carta: Acto de Clausura y Cena de Gala:



Congreso de Desarrollo Turístico del Mercosur

Mar del Plata, 8 de septiembre de 2007

Al señor Secretario de Turismo y
Deporte del Uruguay
Don Héctor Lescano
S _____ / _____ D

Estimado Secretario:

Nos dirigimos a usted a los efectos de invitarlo al acto de clausura que se celebrará con motivo de desarrollarse el “I Congreso sobre Desarrollo Turístico del Mercosur”, el día sábado 29 de septiembre de 2007 a las 11:15 horas en las instalaciones del Sheraton Mar del Plata Hotel, como así también a la Cena de Gala que se ofrecerá en día viernes 28 en el salón Cruz del Sur del mencionado hotel ubicado en calle Alem 4221 de nuestra ciudad.

La temática central del Congreso es “Planificación e integración de destinos turísticos del Mercosur” y contaremos con expertos en diferentes ejes turísticos para llegar a conclusiones finales que son un trascendente aporte a nuestro conocimiento profesional

Para nosotros será un honor que nos apoye con su presencia puesto que dicho Congreso constituye un megaevento en donde asistirán autoridades y altas personalidades de todos los países integrantes de este importante bloque regional.

Le enviamos un cálido y afectuoso saludo.

Atentamente

Sr. Carlos Patrani
Presidente del Comité Organizador

Lic. Mónica Asensio
Presidenta del Congreso

Mar del Plata 26-27-28 y 29 de Septiembre de 2007 Sheraton Hotel

- Venezuela
- Brasil
- Paraguay
- Uruguay
- Argentina

www.mercosurturistico.com.ar / info@mercosurturistico.com.ar

Modelo de saluda para Acto de Clausura y Cena de Gala:



El PRESIDENTE
Del
“I CONGRESO SOBRE DESARROLLO TURISTICO DEL MERCOSUR”

S A L U D A

al Sr. don Daniel Aguilera, Subsecretario de Turismo De la Nación y tiene el agrado de invitarle al solemne acto de clausura que tendrá lugar el día 29 de septiembre de 2007 a las 11:15 hs en el Salón Vélez Sarsfield del Sheraton Mar del Plata Hotel, como a la Cena de Gala que se celebrará el día 28 de septiembre de 2007 a las 21:30 hs en el salón Cruz del Sur del mencionado Hotel de esta ciudad.

LICENCIADA MONICA ASENSIO

aprovecha esta ocasión para saludarle muy atentamente.

Mar del Plata, septiembre 2007

R.S.V.P
Tel: (540223) 474-9696
Interno 1820.

Ticket de control Cena de Gala:

I Congreso sobre Desarrollo Turístico del Mercosur

Mar del Plata, 28 de septiembre de 2007

CENA DE GALA

Día viernes 28 de septiembre a las 21:30 horas, en el Sheraton Mar del Plata Hotel, salón Cruz del Sur.

Ticket 001

Modelo de Tarjetón de invitación para Acto de Clausura y Cena de Gala:

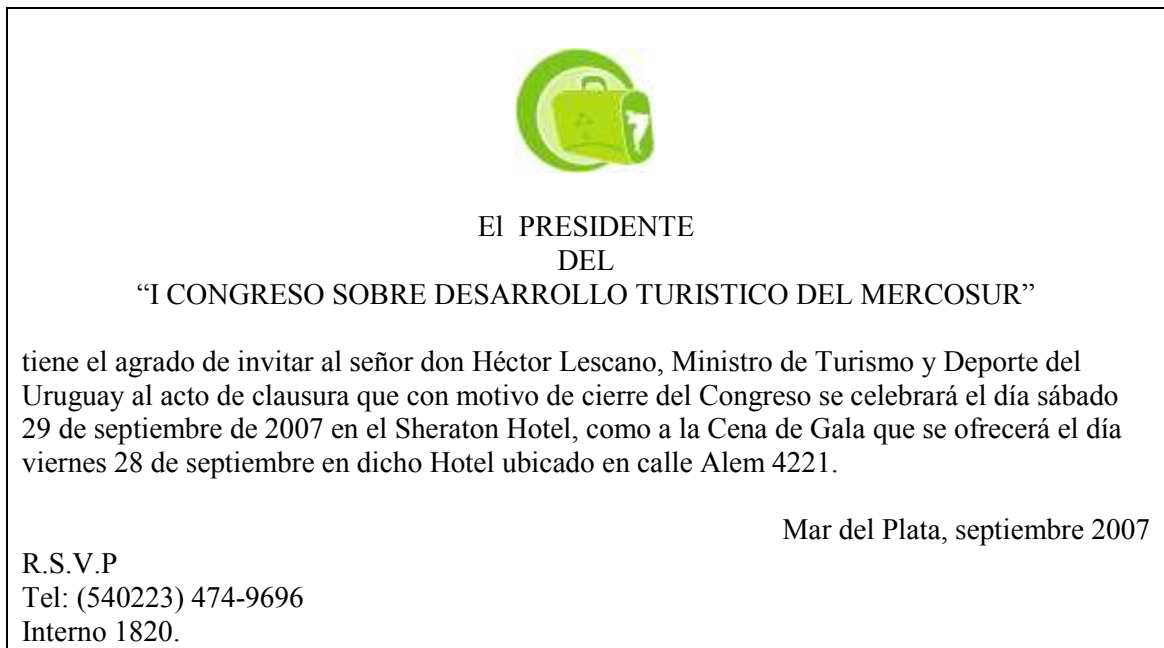


Diagrama mesa presidencial para la cena de gala:



Referencias:

- IH= Invitado de Honor Intendente Daniel Katz
- EIH= Esposa Invitado de Honor
- A= Gobernador Felipe Sola
- Aa= Esposa Gobernador
- 1con redondel= Anfitriona Lic. Mónica Asensio
- 1= Esposo Anfitriona
- 2 con redondel= Esposa Enrique Meyer
- 2= Sr. Enrique Meyer
- 3 con redondel= Esposa Carlos Patrani
- 3= Sr. Carlos Patrani

Diagrama general de mesa rectangular y múltiple: Cena de Gala



Planilla de control: Cena de Gala

Parámetros organizativos básicos			
<u>Acto:</u> Cena de Gala		<u>Hora:</u> 21:30	
<u>Fecha:</u> 28 de septiembre de 2007		<u>Cantidad de personas:</u> 400	
<u>Lugar:</u> Hotel Sheraton Mar del Plata		<u>Salón:</u> Cruz del Sur	
<u>Tipo de servicio:</u> Sentados, servido por mozos y camareras.			
<u>Vestimenta sugerida:</u> Elegante Sport.			
<u>Menú y bebidas:</u> Aperitivo, entrada, plato principal, postre, petit fours, vinos tinto y blanco, licores, bebidas sin alcohol, champagne y café.			
<u>Tipos de mesa:</u> Mesa presidencial rectangular con mesas redondas múltiples.			
<u>Ornamentación mesas:</u> Candelabros de bronce con velas y arreglos florales.			
<u>Ornamentación salón:</u> Banderas países Mercosur y plantas en poca cantidad.			
<u>Ambientación:</u> Música de los 80 y 90 y 2000		<u>Precio:</u> \$90 por persona.	
Protocolo previo a la celebración			
Hora/ tiempo	Actividad	Persona/s a cargo	Puesto
20 días de antelación	Confeccionar lista de invitados	Lic. Perla Díaz	Jefa de Protocolo y Ceremonial
20 días de antelación	Envío de invitaciones	Lic. Perla Díaz	Jefa de Protocolo y Ceremonial
Protocolo durante la celebración			
21:30	Llegada congresistas	-	Azafatas de Sala
21:30	Recepción de Ministros extranjeros y cónyuges.	Lic Mónica Asensio, Sr. Carlos Patrani, Lic Perla Díaz.	Anfitriona del Congreso, Presidente Comité Organizador, Jefa Protocolo y Ceremonial.
21:30 a 21:50	Aperitivo	-	Staff de mozos y camareras.
21:35	Recepción Gobernador y Esposa	Lic María Julia Muñoz, Sr. Díaz Ángel, Lic. Sonia Bezzato, Lic Mónica Asensio, Sr. Carlos Patrani.	Presidenta, Vicepresidente y Secretaria Comité Ejecutivo, Anfitriona del Congreso, Presidente Comité Organizador
21:50	Recepción Intendente y esposa.	Lic. Perla Díaz, Lic María Julia Muñoz, Sr. Díaz Ángel, Lic. Sonia Bezzato, Lic Mónica Asensio, Sr. Carlos Patrani	Jefa de Protocolo, Presidenta, Vicepresidente y Secretaria Comité Ejecutivo, Anfitriona del Congreso, Presidente Comité Organizador
22:00	Inicio de la cena. Se sirve bebidas, el pan y la entrada	-	Maître y Staff de mozos y camareras
22:50	Primer plato	-	Staff de mozos, camareras.
24:00	Limpieza de mesa. Postre	-	Mozos y camareras
01:00	Copa de Champagne	-	Staff mozos y camareras.
02:00	Café y petit fours, licores varios.	-	Staff mozos y camareras
02:00	Discursos	Lic. Mónica Asensio, Arq. Daniel Katz.	Presidenta del Congreso, Intendente del partido de General Pueyrredon.
02:15	Disc Jockey	-	-

Planilla de control: Acto de Clausura

Parámetros básicos			
Acto: Acto de Clausura			
Fecha: 29 de septiembre de 2007			
Hora: 11:15 a 12:30 horas			
Lugar: Mar del Plata Sheraton Hotel			
Salón: Vélez Sarsfield		Área: 1084 m. cuadrados.	
Tipo de montaje: Teatro con mesa presidencial rectangular y público auditorio con pasillo de por medio.			
Cantidad de personas: 500 aproximadamente			
Materiales y servicios necesarios: equipo de sonido y micrófonos, pantalla gigante, retroproyector, luces, sistema de calefacción, estrado, sillas, atril, mantel, jarras de agua, vasos, banderas, alfombra roja, arreglo floral, cartel de estrado, carteles de ubicación de autoridades.			
Observaciones: Controlar la puesta a punto del salón para las 10:45 horas y todos los organizadores deben poseer copia de la presente planilla.			
Programa para Acto de Clausura			
Hora/ tiempo	Actividad	Persona/s a cargo	Puesto
20 días de antelación	Confeccionar lista de invitados	Lic. Perla Díaz	Jefa de Protocolo y Ceremonial
20 días de antelación	Envío de invitaciones	Lic. Perla Díaz	Jefa de Protocolo y Ceremonial
5 días de antelación	Elaboración de discursos	Lic. Mónica Asensio	Presidenta del Congreso
11:00 horas	Recepción Secretarios y Ministros extranjeros	Lic. M. Asensio/ Sr. C. Patrani Lic. P. Díaz/ Lic. MJ. Muñoz.	Pres. Congreso/ Pres. C. Organizador/ Jefa Prot. y Cerem/ Pres. C. Ejecutivo
11:15 horas	Recepción congresistas	-	Asistentes de sala
11:15 horas	Colocación invitados	-	Asistentes de sala
11:30 horas	Recepción Intendente y Gobernador	Lic. M. Asensio/ Sr. C. Patrani Lic. P. Díaz/ Lic. MJ. Muñoz.	Pres. Congreso/ Pres. C. Organizador/ Jefas Prot. y Cerem/ Pres. C. Ejecutivo
11:30 horas	Inicio de Acto de Clausura	Lic. Perla Díaz	Jefa de Protocolo y Ceremonial
11:30 a 11:45 horas	Discurso Presidenta Congreso	Lic. Mónica Asensio	Presidenta Congreso
11:45 a 11:55 horas	Discurso Sec. de Turismo de La Nación	Sr. Enrique Meyer	Secretario de Turismo de la Nación
11:55 a 12:30 horas	Discurso Secretarios y Ministros extranjeros	Sr. Castro Soteldo Wilmar, Sr. Dos Mares Guia Walfrido, Sr. Lescano Héctor, Sra. Troche Evangelista.	Ministro de Turismo de Venezuela, Ministro de Turismo de Brasil, Ministro de Turismo de Uruguay, Ministra de Turismo de Paraguay.
12:30 a 12:40 horas	Discurso Intendente	Arq. Daniel Katz	Int. Ciudad Mar del Plata.

Carta de agradecimiento:

Congreso de Desarrollo Turístico del Mercosur

Mar del Plata, 29 de septiembre de 2007



Mar del Plata 26-27-28 y 29 de Septiembre de 2007 Sheraton Hotel

Señor
Intendente del Partido de General Pueyrredon
Arq. don Daniel Katz
S / D

De nuestra mayor consideración:

El Comité Organizador del “I Congreso sobre Desarrollo Turístico del Mercosur”, junto a su Presidenta Lic. Mónica Asensio, se complace en hacerle llegar sus más sinceros agradecimientos por su participación como Invitado de Honor en dicho acontecimiento.

Su intervención en los actos sociales y académicos del Congreso ha sido un importante aporte, que agrega una dosis de respaldo y confiabilidad a las diversas actividades desarrolladas a lo largo del evento.

Haber contado con su apoyo ha sido una muestra de su calidad profesional y humana, contribuyendo con sus conocimientos a mejorar día a día el saber intelectual.

Sin duda, su valiosa presencia contribuyó a dar relevancia a este trascendental evento de carácter nacional e internacional.

Le rogamos aceptar un testimonio de agradecimiento y admiración.

Sr. Carlos Patrani
Presidente Comité Organizador

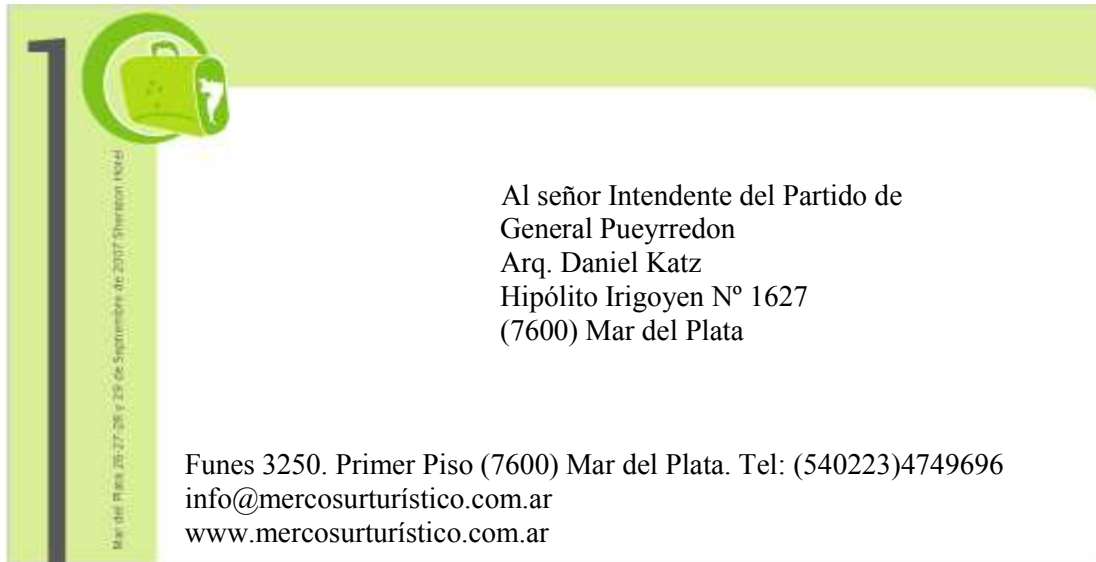
Lic. Mónica Asensio
Presidenta del Congreso

- Venezuela
- Brasil
- Paraguay
- Uruguay
- Argentina

Sobres:

Con respecto a la ubicación de los datos en el respectivo sobre para enviar las correspondencias a las autoridades, personalidades, medios de comunicación, ponentes y conferenciantes invitados se citará a continuación sólo un modelo, debiendo cambiar únicamente el nombre del destinatario dependiendo de quién se trate, en tanto que los datos del remitente siempre corresponderán a la Secretaría del Congreso.

Ejemplo:



BIBLIOGRAFIA:

- ❖ Academia Argentina de Ceremonial, “**CEREMONIAL I**”, Buenos Aires, Editorial Dunken, 2001.
- ❖ Berisso Maria, “**PROTOCOLO Y CEREMONIAL**”, Madrid, Editorial Espesa, 2001.
- ❖ Blanco Villalta Jorge, “**CEREMONIAL DEL MAS ALTO NIVEL**”, Buenos Aires, Fundación Cultural, 1985.
- ❖ Buendía Juan Manuel, “**ORGANIZACIÓN DE REUNIONES, CONGRESOS, CONVENCIONES, SEMINARIOS**”, México, Editorial Trillas, 1991.
- ❖ Bugallo Mirta Cristina, “**CEREMONIAL, PROTOCOLO, CORTESÍA Y BUENOS MODALES**”, Buenos Aires, Editorial Andrómeda, 2003.
- ❖ Burga Ferré María del Pilar, “**PROTOCOLO DIPLOMÁTICO, OFICIAL, EMPRESARIAL Y SOCIAL**”, Buenos Aires, Imprenta del Congreso de La Nación, 1992.
- ❖ Covitur, “**MANUAL PARA LA ORGANIZACIÓN DE CONGRESOS**”, Buenos Aires, Ediciones Covitur, 1993.
- ❖ Debrett, “**NUEVO TRATADO DE ETIQUETA Y REGLAS SOCIALES**”, España, Editorial Edaf, 1984.
- ❖ Díaz Perla, “**SEMINARIO DE CEREMONIAL OFICIAL, EMPRESARIO Y SOCIAL**”, Mar del Plata, 2006, páginas 1-16.
- ❖ Fleitman Jack, “**EVENTOS Y EXPOSICIONES: UNA ORGANIZACIÓN EXITOSA**”, México, Editorial MC Graw-Will, 1997.
- ❖ Guerrero Amilcar Roberto, “**ORGANIZACIÓN DE EVENTOS, RR.PP, PROTOCOLO Y CEREMONIAL**”, Argentina, Gráfica Guadalupe, 1998.
- ❖ Herrero Paloma, “**GESTIÓN Y ORGANIZACIÓN DE CONGRESOS: OPERATIVA, PROTOCOLO Y CEREMONIAL**”, España, Editorial Síntesis, 2000.
- ❖ Jafar Jafari, “**ENCICLOPEDIA DE TURISMO**”, España, Editorial Síntesis, 2000.
- ❖ Jan Jager, “**LA BUENA EDUCACION EN EL TRABAJO**”, Buenos Aires, Editorial Vergara, 1993.
- ❖ Jijena Sánchez Rosario, “**ABCD EVENTOS**”, Buenos Aires, Editorial Dunken, 1999.
- ❖ López Camilo, “**EL LIBRO DEL SABER ESTAR**”, España, Editorial Nóbel, 1992.

- ❖ López Nieto Francisco, “**MANUAL DE PROTOCOLO**”, Barcelona, Editorial Ariel, 2000.
- ❖ López Zavaleta Susana, “**LA SECRETARIA PERFECTA: MANUAL DE PROTOCOLO EN LA EMPRESA**”, Buenos Aires, Editorial Libro Latino S.A., 1996.
- ❖ Méndez Paz Carlos, “**GUIA HISTORICA Y PRACTICA DEL CEREMONIAL**”, Buenos Aires, Ediciones Medios y Publicidad, 2000.
- ❖ Monferrer Carlos Alberto, “**ORGANIZACIÓN DE CONGRESOS, EXPOSICIONES Y OTROS EVENTOS**”, 3º Edición, Buenos Aires, Editorial Dunken, 2003.
- ❖ Musumeci Graciela, “**COMO ORGANIZAR EVENTOS**”, Buenos Aires, Ediciones Valletta, 2001.
- ❖ Organización Mundial del Turismo, “Perfiles de segmentos de mercado: reuniones y conferencias”, “**TURISMO PANORAMA 2020: PREVISIONES MUNDIALES Y PERFILES DE LOS SEGMENTOS DE MERCADO**”, Madrid, volumen 7 (2002), páginas 121-125.
- ❖ Pallanza Mabel, “**SEMINARIO DE LA IMAGEN**”, Mar del Plata, Editorial Sistem Graphic.
- ❖ Ramírez de Russo María Leonor, “**CURSO SOBRE LA ORGANIZACIÓN DE CONGRESOS**”, Buenos Aires, Imprenta Artesanía Gráfica, 1994.
- ❖ Sarmiento García Manuel, “El mercado de ferias y exposiciones y otros viajes de negocios”, **INSTITUTO DE ESTUDIOS TURÍSTICOS: “EL TURISMO METROPOLITANO EN EUROPA”**, Madrid, N° 126(1995), páginas 191-210.
- ❖ Stamponi Guillermo, “**EL CEREMONIAL EN LA ARGENTINA DESDE EL SIGLO XVII A NUESTROS DIAS**”, Buenos Aires, Editorial Dunken, 2003.
- ❖ Tristany Rogelio, “**CEREMONIAL PRACTICO**”, Buenos Aires, Editorial Ateneo, 1994.
- ❖ Urbina José Antonio, “**EL ARTE DE INVITAR**”, 8º Edición, España, Editorial Ateneo, 1996.

PAGINAS WEB:

- ❖ www.mrecic.gov.ar. Visitada el día 11 de agosto de 2006 a las 19:00 horas.
- ❖ www.ic.gba.gov.ar. Visitada el día 30 de agosto de 2006 a las 19:30 horas.
- ❖ www.protocolo.org. Visitada el día 13 de noviembre de 2006 a las 18:00 horas.
- ❖ www.starwood.hotels.com/sheraton/search,hotel. Visitada el día 20 de julio de 2006 a las 20:00 horas.