



Manual de protocolo

Recomendaciones para la
organización de eventos en Puertos
del Estado y Autoridades Portuarias

Puertos del Estado

Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana
Avenida del Partenón 10, 28042; Madrid

Editado por Ediciones Protocolo

Depósito Legal: M-31309-2021

El contenido de este libro no podrá ser reproducido, ni total
ni parcialmente, incluidos los formatos digitales,
sin el permiso previo del autor

Reservados todos los derechos

Agosto, 2021

Índice general

7	Introducción	21	4. La precedencia de PE y AP en actos organizados por otras instituciones o empresas
9	1. Los eventos en los Puertos del Estado	22	4.1. Actos en territorio portuario
10	1.1. Sobriedad y austeridad	22	4.2. Actos en dependencias externas a PE
10	1.2. Tipología de actos	23	5. Tipos de presidencias recomendables
10	1.3. Criterios generales para las precedencias	24	5.1. Presidencia en primera fila
11	2. La Presidencia en los actos promovidos por Puertos del Estado	25	5.2. Presidencia en mesa o de pie en el escenario
12	2.1. Quién preside	25	5.3. Tarjetones de indicación de puesto
12	2.2. El presidente de la comunidad autónoma	26	5.4. Pegatinas indicadoras en el suelo
12	2.3. Doble presidencia presidente de la CA y ministro	26	5.5. Disposición de agua
12	2.4. Presidencia impar	27	6. La escenografía básica
13	2.5. Asistencia de los reyes de España	28	6.1. Uso de traseras en eventos
13	2.6. Personalidades extranjeras	29	6.2. Uso de logos o emblemas
13	2.7. Criterios para otro tipo de cesiones	29	6.3. Atriles
14	2.8. La presidencia habitual	31	7. El uso de las banderas oficiales
14	2.9. Tratamiento singular para el delegado del Gobierno y el alcalde	32	7.1. Banderas en los accesos a los puertos
14	2.10. Líneas de saludo	32	7.2. La bandera de España
15	3. Las precedencias de las personalidades externas en los actos de Puertos del Estado y de la Autoridad Portuaria	32	7.3. Tamaño de las banderas
16	3.1. Criterios previos	33	7.4. Disposición de las banderas en alternancia
16	3.2. Autoridades marítimas	34	7.5. Banderas en grupos
16	3.3. La representación de autoridades externas	34	7.6. Banderas en disposición lineal
16	3.4. Precedencias en los actos promovidos por el organismo Puertos del Estado	36	7.7. El orden de las banderas autonómicas
17	3.4.1. Orden para los presidentes de las AP	36	7.8. Ordenación de banderas extranjeras
17	3.5. Precedencias en los actos promovidos por la Autoridad Portuaria	37	7.9. La disposición de las banderas en los actos
17	3.6. Equivalencias de autoridades y su precedencia	38	7.10. Uso de perchas para las banderas
17	3.6.1. Personalidades extranjeras	38	7.11. Ubicación de las enseñas en el escenario
18	3.6.2. Embajadores	39	7.12. Banderines de sobremesa
18	3.7. Autoridades no contempladas en la normativa nacional o autonómica	40	7.13. El luto de las banderas
18	3.7.1. El respeto a la costumbre	40	7.13.1. Nacional
18	3.7.2. Los alcaldes y concejales	40	7.13.2. Autonómico
19	3.7.3. Consejeros de otras comunidades autónomas	40	7.13.3. Provincial o local
19	3.7.4. Diputados y presidentes de partidos regionales	43	8. Himnos nacionales, regionales y locales
19	3.7.5. Delegados territoriales de la comunidad	44	8.1. El himno nacional
19	3.7.6. Asociaciones, sindicatos y empresas	44	8.2. Himnos extranjeros, autonómicos y locales
		44	8.3. Versiones
		44	8.4. Himno de Europa

45	9. Invitaciones	85	19. Medidas esenciales para Covid-19
46	9.1. La primera comunicación	86	19.1. Control de aforos y distancia de seguridad
46	9.2. Diferenciar eventos	86	19.2. Intensificación de las medidas de seguridad e higiene
46	9.3. Personalizadas	87	19.3. Medidas de intensificación de la limpieza
46	9.4. Uso de logotipos	87	19.4. Actuación ante un caso sospechoso
47	9.5. Contenidos básicos de la invitación	87	19.5. Medidas específicas para el montaje de los espacios
48	9.6. La nota de interés o de protocolo		
48	9.7. Invitaciones virtuales	89	20. La organización de eventos virtuales e híbridos
49	9.8. 'Minisite' para eventos y redes sociales	91	20.1. Eventos híbridos
51	10. El ceremonial de los eventos de PE	91	20.2. Preparación del acto híbrido
52	10.1. Principio de la originalidad y el modelo empresarial	91	20.3. Horario y fecha
52	10.2. La historia del evento	91	20.4. La escenografía
52	10.3. Programa	91	20.5. Ensayos y pruebas
53	10.4. Estructura básica del programa	91	20.6. Vestuario
53	10.5. Fases de preparación de un evento	92	20.7. El desarrollo del evento
55	11. Visitas y reuniones	92	20.8. El después
56	11.1. Tipos de visitas	93	Epílogo. Reflexión final
56	11.2. Visitas institucionales		
56	11.2.1. Visitas oficiales		
57	11.3. Visitas comerciales o de fomento de la actividad comercial		
58	11.4. Visitas promocionales		
58	11.5. Reuniones		
63	12. Las placas conmemorativas		
67	13. Catering y comidas		
71	14. Política de regalos		
72	14.1. Regalos institucionales		
72	14.2. Regalos personales		
72	14.3. Entrega de regalos y obsequios		
75	15. El libro de honor		
77	16. Los medios de comunicación en los eventos		
78	16.1. Espectadores privilegiados		
78	16.2. Necesidades básicas que atender de los medios en los eventos		
79	17. Eventos fuera del país organizados por PE o AP		
81	18. Fórmulas de medición del ROI		
82	18.1. Cálculo del ROI		
83	18.2. El ROE (Retorno sobre la experiencia de marca)		



Introducción

Introducción

El presente documento constituye para Puertos del Estado (PE), organismo público dependiente del Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana, un manual de recomendaciones sobre protocolo para la organización de sus propios actos que puede ser trasladado a las Autoridades Portuarias (AP) para que lo tengan en cuenta a la hora de organizar los suyos. No se trata de un reglamento como tal, pero sí de pautas que pretenden llevar a una armonización que contribuya a una mejor imagen y proyección pública de esta entidad y del sistema portuario en general.

En consecuencia, no debe abordarse como una relación de medidas, sino como una referencia que pretende ponerse al servicio de cada acto respetando las singularidades propias de cada uno. Procura sentar tendencias y adecuar los criterios propios que debe tener una institución estratégica, no sólo por el peso en la economía nacional, sino también por la presencia que tiene en el ámbito internacional. Por otra parte, los puertos son vistos por los ciudadanos como algo suyo, considerados como algo intrínseco a su entorno habitual y que son parte esencial del “tesoro” marítimo de nuestra nación.

España es el país de la Unión Europea que cuenta con mayor longitud de costa (8.000 Km.). Además, su situación geográfica, próxima al eje de una de las rutas marítimas más importantes del mundo, le beneficia de un mayor afianzamiento como área estratégica en el transporte marítimo internacional y como plataforma logística del sur de Europa.

El sistema portuario español, de titularidad estatal, está integrado por 46 puertos de interés general gestionados por 28 Autoridades Portuarias (AP) cuya coordinación y control de eficiencia corresponde al organismo público Puertos del Estado y que tiene atribuida la ejecución de la política portuaria del Gobierno.

Según datos oficiales, la importancia de los puertos como eslabones de las cadenas logísticas y de transporte viene avalada por las siguientes cifras: por ellos pasan casi el 60% de las exportaciones y el 85% de las importaciones, lo que representa el 53% del comercio exterior español con la Unión Europea y el 96% con terceros países. Además, la actividad del sistema portuario estatal aporta cerca del 20% del PIB del sector del transporte, lo que supone el 1,1% del PIB español. Asimismo, genera un empleo directo de más de 35.000 puestos de trabajo y de unos 110.000 de forma indirecta.

Fruto de este peso económico y social, son muchos los eventos que se promueven desde PE y desde cada una de las AP que integran el sistema portuario nacional. Muchos de estos puertos mantienen singularidades propias de sus tradiciones e historia que deberían respetarse. Pero, al mismo tiempo, resulta necesaria una imagen global de referencia que debe extenderse a las apariciones públicas de todo el sistema. Respetando la personalidad e idiosincrasia de cada puerto pueden alcanzarse unos mínimos que garanticen la aplicación de criterios similares con independencia del acto que se celebre.

Este manual de pautas se hace más necesario ante la complejidad de algunas normas de carácter nacional que afectan al protocolo en España y las específicas autonómicas y locales. Incluso en ocasiones esa red normativa cae en contradicciones en las que resulta extraordinariamente difícil afrontar una solución. Por otra parte, en ese corpus legal hay numerosas carencias, especialmente, en el tratamiento de las presidencias y de las precedencias de cargos autonómicos y locales que complican aún más la cuestión.

No se limita este texto a tratar solo aspectos relacionados con el protocolo, sino que pretende aportar con otras disciplinas transversales técnicas y herramientas que puedan ser efectivas para los eventos y la política de comunicación a través de ellos. De esta forma, se abordan técnicas evolucionadas y adaptadas a los tiempos en la forma de concebir los eventos, sus contenidos y ceremoniales, su escenografía y decoración y la aplicación de la imagen corporativa.

En este manual se proponen diferentes estructuras de actos que guardarán una línea común respetando las singularidades propias de cada uno, criterios para gestionar el guion y contenidos, recomendaciones sobre aplicación de precedencias de los públicos específicos de PE y AP y otros aspectos esenciales en la organización.

Este documento se centra en los actos específicos de PE y sirve también como pauta para las AP y los actos en los puertos de su competencia a quienes se aconseja seguir estos criterios en aras a la consecución de una imagen de conjunto del sistema portuario español que afecta a un buen número de comunidades y ciudades autónomas.



Los eventos en los Puertos del Estado

1

1. Los eventos en los Puertos del Estado

1.1. Sobriedad y austeridad

Los actos o eventos en el organismo público de PE se regirán por el principio de la sobriedad y la austeridad, la buena gestión económica, la proyección de una imagen positiva de la entidad, la máxima divulgación posible y la obtención de un Retorno de Inversión (ROI) razonable en función a la inversión realizada. Por ello, todos los eventos serán concebidos para poder establecer esa medición del impacto mediante las técnicas existentes al respecto.

1.2. Tipología de actos

Se establecen dos tipos de actos promovidos por PE o cualquiera de las AP:

a. Actos corporativos institucionales. Aquellos que se promuevan desde la presidencia del organismo y cuya finalidad se vincule a la proyección general del sistema portuario español. En este rango se incluirán, entre otros, los actos centrales celebrados en la sede de Madrid de PE o en cualquier otra instalación, la participación en eventos nacionales o internacionales donde concurra el organismo en su competencia de promoción y todas las reuniones, asambleas, jornadas, congresos, conferencias, foros y debates cuyo eje fundamental afecte a la globalidad del sistema portuario.

A todos los efectos se considerarán actos corporativos institucionales las visitas específicas de altos cargos del Estado, de la comunidad autónoma (CA) y de personalidades extranjeras a cualquier instalación del sistema portuario, así como las acciones de representación y promoción de PE en cualquier puerto o foros nacionales e internacionales.

b. Actos portuarios. Aquellos que se promuevan desde PE y/o AP que se centren sólo en el ámbito competencial específico de cada puerto del sistema. En este rango se incluirán actos de inauguración, presentaciones, primeras piedras, jornadas y conferencias propias del territorio, visitas y otro tipo de eventos habituales en los puertos.

1.3. Criterios generales para las precedencias

En función de la tipología de estos actos se aplicarán las precedencias establecidas. Para los corporativos se atenderán las establecidas en el presente documento, sin que ello suponga incorporar costumbres y tradiciones según disponga el anfitrión. Éste será también el responsable de determinar el puesto para las personalidades no contempladas. Para las autoridades incluidas en el Real Decreto 2099/83 sobre Ordenación General de Precedencias en el Estado (RD), tanto en sus artículos 10 (Madrid) como 12 (CC.AA.), se seguirá lo estipulado por esta normativa.

Para los actos portuarios se atenderá a una precedencia similar, si bien el anfitrión podrá adaptarla en función a las singularidades de cada zona. Si el acto está promovido por PE, será de aplicación lo estipulado en este documento, aunque los cargos específicos de la AP no contemplados en este manual ocuparán un lugar diferenciado de acuerdo con sus propias costumbres o normativas que le sean de aplicación.

En relación a los actos portuarios promovidos directamente por la AP en razón al desarrollo de sus propias competencias, **siempre que asista el presidente de PE, éste presidirá el acto.** De manera excepcional se podrá valorar una doble presidencia del presidente de PE y del presidente de la AP. En estos actos, **la precedencia última corresponderá al presidente de PE frente a la AP.** A la hora de recibir a las autoridades externas de alta relevancia, el presidente de PE abrirá la línea de saludo de no concurrir otros altos cargos del ministerio que le precedan. En esta situación ambos presidentes se ubicarían uno a continuación del otro.



La Presidencia en los actos promovidos por Puertos del Estado

2

2. La Presidencia en los actos promovidos por Puertos del Estado

2.1. Quién preside

Con independencia del tipo de acto que se trate, la presidencia en los actos promovidos por PE y/o AP corresponderá a sus presidentes, salvo que concurran miembros de la Familia Real -o persona que represente al jefe del Estado-, el presidente del Gobierno -o ministro en quien delegue- el titular del ministerio o Secretario de Estado de quien dependa.

En ausencia de aquellos, el presidente de PE será quien presida, y en su ausencia, la autoridad en quien delegue. En los eventos celebrados en territorio portuario promovidos por PE, podrá delegar también en el presidente de la AP. El resto de los asistentes se ordenarán de acuerdo con lo que se establece en este documento y en la normativa estatal o autonómica que fuera de aplicación.

2.2. El presidente de la comunidad autónoma

En su consideración de representante ordinario del Estado, el presidente de la comunidad autónoma (CA) del territorio portuario donde se celebre el acto presidirá, salvo las situaciones previstas en el epígrafe anterior. Si dicho presidente de la CA acudiera a un evento celebrado fuera de su comunidad ocupará el puesto que le reserva el Real Decreto 2099/83. Excepcionalmente, el presidente de la CA podría presidir por razones de cortesía justificada o porque el evento se celebre, por ejemplo, dentro de un *stand* de su propia comunidad, ya sea en España o en el extranjero. Para los supuestos no contemplados, el servicio de protocolo de PE, en primera instancia, o el de AP, en segunda instancia, resolverán al respecto.

2.3. Doble presidencia presidente de la CA y ministro

En el caso de asistencia del presidente de la CA y del titular del ministerio de quien dependa PE, se aplicará una doble presidencia, de tal forma que los dos puestos centrales estarán ocupados de forma equidistante por ambos, ofreciéndose el lado derecho (izquierdo del observador) a dicho cargo autonómico y el izquierdo

(derecho del observador) al ministro. Lo mismo se aplicaría en caso de la presencia de un vicepresidente del gobierno de la nación si no concurriera el ministro de quien dependa PE.

En ese mismo supuesto, salvo que concurrieran circunstancias que lo aconsejaran, el presidente de PE se ubicará en el puesto siguiente al titular del ministerio y, a continuación, el presidente de la autoridad portuaria, conforme al siguiente croquis (presidencia en alternancia):



La misma colocación se observará tanto en el sistema de presidencia en pie como sentada, o en el caso de que la presidencia, se ubicará fuera del escenario en primera línea de público.

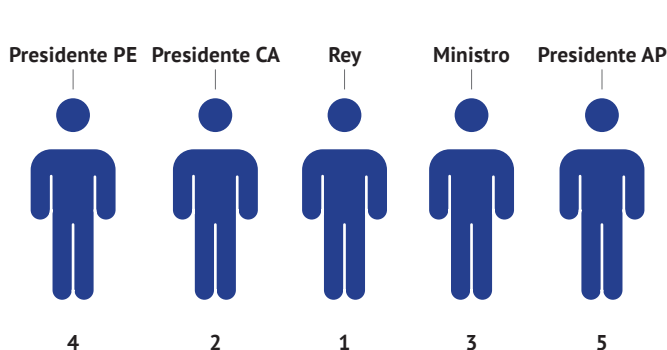
Si acudiera el presidente de la CA y no lo hiciera el del gobierno o persona en quien delegue, ni el ministro, la presidencia será impar, situándose aquel en el centro, a su derecha el presidente de PE y a su izquierda el presidente de la AP. El resto de las autoridades seguirá la normativa de precedencias que les afecte o lo dispuesto en este documento. Por razones de cortesía con otras autoridades, el presidente de PE podría ceder su puesto cuando concurran altos representantes del Estado o cargos comparados de otros países.

2.4. Presidencia impar

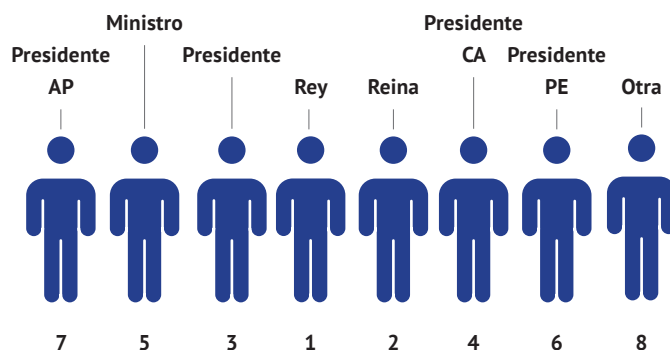
Al margen de los casos citados, o concurrencia de los Reyes, habitualmente las presidencias serán impares, de tal forma que la personalidad que presida quede en el centro. En el ejemplo referido anteriormente,

si acudiera un miembro de la Familia Real o el presidente del Gobierno, el número de personas deberá ser impar.

De esta forma, el que asistiera de aquellos ocuparía el puesto 1, quedando a su derecha el presidente de la CA y a su izquierda el ministro, manteniéndose los mismos puestos para el resto de las autoridades contempladas en el supuesto, tal y como se ilustra a continuación:

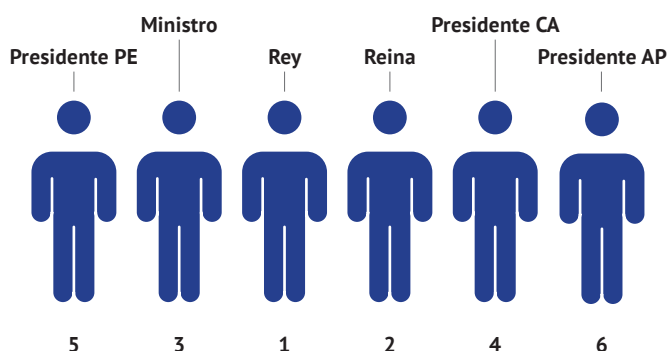


Si también concurriera el presidente del Gobierno, éste se situará a la derecha del miembro de la Familia Real de mayor rango, y a la izquierda de éste el presidente de la CA. El resto, conforme a este croquis:



2.5. Asistencia de los Reyes de España

Si asistieran los reyes de España, la presidencia deberá ser obligatoriamente par, ocupando las reales personas los puestos centrales (el jefe del Estado a la derecha entre ellos). En esta situación, si el titular del ministerio estuviera presente ocupará el lugar de mayor rango junto al miembro de la Familia Real, y el presidente de la comunidad autónoma el puesto 4. A continuación, lo harían los presidentes de PE y de la AP.



Si hubiese un tercer o cuarto miembro de la Familia Real se ubicarían a la izquierda de los reyes, manteniéndose el puesto 3, en cualquier caso, para el presidente del Gobierno o el ministro. En ausencia de ambos, se situará el presidente de la CA, poniéndose justo a su lado el presidente de PE (en territorio portuario detrás de éste iría el presidente la AP).

2.6. Personalidades extranjeras

Para las autoridades extranjeras que visiten o participen en actos promovidos por PE o la AP se aplicará el principio internacional del protocolo comparado, de tal forma que se les dará la precedencia que correspondería a su homólogo español. Salvo que la presencia fuera de un jefe de Estado extranjero, para quien se le daría precedencia similar al del rey, o de un primer ministro o equivalente (precedencia de presidente del gobierno), no se cederá la presidencia a ninguna otra personalidad extranjera, aunque, en función a las circunstancias, desde PE se podría realizar alguna excepción.

2.7. Criterios para otro tipo de cesiones

Es principio general, salvo los casos ya señalados, que no se ceda la presidencia a autoridad alguna. No obstante, cuando existan circunstancias claras y justificadas podría cederse a cualquiera de los otros presidentes de los poderes del Estado (incluido el del Constitucional), de las autonomías y del ámbito local. En estas situaciones, debe estar acreditado que la presencia de los mismos no obedezca a razones de mera cortesía, sino a la especial implicación o relación que tengan con el evento.

Si asistieran los reyes de España, la presidencia deberá ser obligatoriamente par

2.8. La presidencia habitual

Si no concurrieran al acto las personalidades antes citadas, **la presidencia corresponderá al presidente de PE (le seguirá en lugar inmediato el presidente la AP si se celebrase en territorio portuario)**. Si acudiera una autoridad del ministerio o de la consejería de la comunidad autónoma (con competencias en el sector) con rango igual o superior a subsecretario, aquélla se situará en el puesto 2 y el presidente de la AP en el 3, salvo que por razones de cortesía éste decida otra ubicación más retrasada. No obstante, el presidente de PE o del de AP podrán ceder su lugar a favor de un cargo de superior precedencia siempre y cuando pertenezca al ministerio al que se adscribe la entidad pública o bien al propio presidente de la comunidad donde se celebre el acto. Lo mismo podrá realizar sobre su puesto el presidente de la AP si concurriera el consejero con competencias en el sector, aunque estas cesiones deben ser muy excepcionales y motivadas.

2.9. Tratamiento singular para el delegado del gobierno y el alcalde

El delegado del Gobierno en la CA donde se celebre un evento por parte de PE o de AP ocupará un lugar especial que se determinará en función a los objetivos del evento. **La misma consideración se dará al alcalde o alcaldes de los municipios donde se encuentre el territorio portuario**. Ese puesto especial no entraña que sea la presidencia en sí, pero al menos en los primeros puestos siguientes. La decisión al respecto corresponderá al presidente de PE.

2.10. Líneas de saludo

En las visitas de las más altas autoridades y que requieran de un protocolo especial de recibimiento, al margen de lo que pueda establecer el servicio responsable de Protocolo del Estado, se procurará conformar dos líneas de saludo. La primera será señalada por los servicios de Protocolo del Estado y de la Comunidad. En una segunda línea se situarán los cargos específicos de PE y AP de acuerdo a su orden interno.

De no mediar indicación alguna y fijarse una única línea de saludo, se seguirá este orden:

- Presidente del Gobierno o ministro en quien delegue (si la visita es de un miembro de la Familia Real o un jefe de Estado o de Gobierno extranjero).
- Presidente de la CA.
- Ministro de quien dependa PE.
- Presidente de PE.
- Presidente de AP (si el evento fuera en territorio de dicha AP).
- Presidente de la Asamblea Legislativa de la CA.
- Delegado del Gobierno.
- Alcalde del municipio.
- Consejero de la CA con competencias en el sector.

En las visitas de las más altas autoridades y que requieran de un protocolo especial de recibimiento, se procurará conformar dos líneas de saludo



Las precedencias de las personalidades externas en los actos de Puertos del Estado y de la Autoridad Portuaria

3. Las precedencias de las personalidades externas en los actos de Puertos del Estado y de la Autoridad Portuaria

3.1. Criterios previos

Para las autoridades asistentes a los actos promovidos por PE y la AP se aplicará en primer lugar el Real Decreto 2099/83 sobre Ordenación General de Precedencias en el Estado y, en segundo lugar, el decreto autonómico de precedencias si existiera en dicho territorio. En el primer supuesto, para ordenar las que no vinieran contempladas en el Real Decreto, se seguirá el principio del protocolo comparado entre la ordenación establecida para el Estado y la de la comunidad autónoma. Obviamente, conforme a la normativa vigente, se tendrán en cuenta las costumbres inveteradas y tradiciones singulares que pudiera haber en cualquiera de los territorios donde se encuentre la red de PE.

Es aconsejable, si las características del espacio lo permiten, que **las autoridades externas se sitúen en un lugar diferenciado conforme a su orden, y que las propias de PE y AP lo hagan en otro por el orden tradicional y, en cualquier caso, por lo que se dispone en el presente documento.** Un ejemplo de aplicación sería crear pastillas de asientos diferenciadas, reservando una para autoridades y otra para los cargos internos e incluso una tercera para las empresas del Puerto. En cualquier caso, los presidentes de PE y AP se ubicarán como anfitriones en el espacio reservado para las autoridades.

3.2. Autoridades marítimas

En razón a su singularidad y relación con PE, para **el comandante y/o ayudante Militar de Marina, se le ofrecerá un puesto especial en el acto que se determinará en función de la precedencia de los asistentes.** Una solución que podría considerarse es la de situarlos en la zona reservada para otros responsables de PE y AP por delante de estos.

3.3. La representación de autoridades externas

Para las autoridades oficiales, a efectos de protocolo, no se admitirá la representación de ninguna autoridad establecida, salvo lo dispuesto en el Real Decreto 2099/83 para el rey, el presidente del Gobierno y los señalados en este documento. **Las autoridades que vengan con la representación expresa y previamente comunicada del rey o el presidente del Gobierno ocuparán el lugar que les hubiera correspondido si aquellos hubiesen asistido, así como los honores que pudieran disponerse.**

Excepcionalmente, **la representación del presidente de la CA** que se contemple en sus respectivos decretos autonómicos de precedencias, se dará un lugar especial a la autoridad presente, pero **siempre por detrás del presidente de PE y por delante de la AP.**

3.4. Precedencias en los actos promovidos por el organismo Puertos del Estado

El orden de precedencias entre los altos cargos de PE será el siguiente:

1. Presidente de PE.
2. Secretario General.
3. Directora de Dirección Corporativa.
4. Director de Planificación y Desarrollo.
5. Directora de Explotación.
6. Vocales del Consejo Rector, por orden alfabético del primer apellido.

- 7. Vocales del Consejo Consultivo, por orden alfabético del primer apellido.
- 8. Subdirector de Servicios Jurídicos.
- 9. Subdirectores conforme al orden establecido para las direcciones de las que dependieran.
- 10. Jefes de servicio y otros responsables, de acuerdo con la precedencia del director del que dependan y entre iguales por el orden en que se citen en el organigrama oficial de la institución.

Cuando un acto tuviera su origen en una dirección en concreto o entrase en sus competencias, el responsable de la dirección se situará por delante del resto, incluyendo al Secretario General.

3.4.1. Orden para los presidentes de las AP

Cuando a los actos sean convocados por PE y concurran los presidentes de las AP, estos se situarán a continuación del presidente de PE (bien en alternancia o de forma lineal). **El criterio a seguir será el de relacionar por orden alfabético el nombre del puerto y posteriormente sortear entre todos ellos.** Ocupará el primer puesto el presidente de AP del puerto elegido. Excepcionalmente, por razones motivadas por decisión de PE, podrá adelantarse a uno o varios presidentes. Cuando se trate de una reunión de trabajo, los altos cargos del organismo que se decidan se ubicarán por delante de las AP.

En los actos organizados por PE, el presidente de esta entidad podrá hacerse representar por alguno de los altos cargos de dirección y éste tendrá la precedencia que le corresponda a aquel. Si el evento fuera promovido por AP en su puerto, el representante del presidente de PE se colocará a continuación del presidente de AP, salvo que se trate de un alto cargo del ministerio.

En los actos organizados por PE, el presidente de esta entidad podrá hacerse representar por alguno de los altos cargos de dirección

3.5. Precedencias en los actos promovidos por la Autoridad Portuaria

En los actos promovidos por la AP se seguirá el siguiente orden de precedencias:

- 1. Presidente de PE.
- 2. Presidente de AP.
- 3. Director General de AP.
- 4. Secretario General y directores de PE, según su orden.
- 5. Vocales del Consejo Rector de PE, por orden alfabético del primer apellido.
- 6. Miembros del Consejo de Administración de AP, por orden alfabético del primer apellido. Si hubiera una alta autoridad, y si así se considera, podrá ofrecérsele un puesto especial.
- 7. Vocales del Consejo Consultivo de PE, por orden alfabético del primer apellido.
- 8. Subdirectores de AP, según el orden que se señale.
- 9. Subdirector de Servicios Jurídicos de PE.
- 10. Subdirectores de PE conforme al orden establecido para las direcciones de las que dependieran.
- 11. Subdirectores y directores dependientes de la dirección general de AP, según el orden que se señale.
- 12. Jefes de servicio y otros responsables de PE y AP, de acuerdo a la precedencia del director del que dependan, y entre iguales por el orden en que se citen en el organigrama oficial de la institución.

3.6 Equivalencias de autoridades y su precedencia

3.6.1. Personalidades extranjeras

Tal y como se ha señalado, para los actos de PE y AP regirá el principio de protocolo comparado internacional, consistente en ofrecerle el mismo puesto que su homólogo español (si éste estuviera presente, el puesto siguiente). A modo de orientación, se ofrece esta tabla:

- Jefes de Estado extranjeros: rey.
- Vicepresidentes de regímenes presidencialistas y primeros ministros: presidente de Gobierno.

- Secretarios generales de organismos internacionales: presidente de Gobierno.
- Presidente del Parlamento Europeo: presidente del Congreso de los Diputados.
- Presidente del Consejo Europeo: presidente del Gobierno.
- Presidente de la Comisión Europea: presidente del Gobierno.
- Presidente del Consejo de Europa: presidente del Gobierno.
- Presidente del Tribunal de Justicia de la Unión Europea: presidente del Tribunal Supremo.
- Presidente del Banco Central Europeo: ministro (último de los ministros o asimilados).
- Presidente del Banco Europeo de Inversiones: secretario de Estado.
- Presidente del Tribunal de Cuentas Europeo: presidente del Tribunal de Cuentas.
- Presidente del Comité Económico y Social Europeo: puesto anterior al del presidente del Tribunal Superior de Justicia de la CA.
- Presidente del Comité Europeo de las Regiones: lugar reservado a los presidentes de otras comunidades autónomas y después de ellas.
- Comisarios Europeos: ministro (conforme al orden departamental actualizado).
- Alto representante para la Política Exterior y de Seguridad de la UE: ministro de Asuntos Exteriores, Cooperación y Unión Europea.
- Ministros extranjeros: ministro.
- Viceministros extranjeros: secretarios de Estado.
- Defensor del Pueblo Europeo: Defensor del Pueblo.
- Directores Generales de la Comisión Europea: secretarios de Estado.
- Directores de Agencias y Departamentos de la Comisión Europea: subsecretarios.
- Directores de las representaciones de la Unión Europea en Madrid y Barcelona: director general de ministerio de Asuntos Exteriores, Cooperación y Unión Europea.
- Eurodiputados: diputado.

En todos estos casos conviene valorar siempre las características y objetivos del evento, pudiéndose retrasar alguna posición cuando así se pueda entender.

3.6.2. Embajadores

Los embajadores extranjeros acreditados en España tienen sitio recogido en el RD, **ordenándose conforme a la fecha de presentación de sus cartas credenciales ante el rey** y cuya lista actualizada puede consultarse en la página web del ministerio de Asuntos Exteriores, Cooperación y Unión Europea.

Cuando concurren embajadores de España acreditados en países extranjeros, si acompañasen a una alta autoridad del país donde ejercen sus competencias, en los actos de PE y AP se les dará el puesto siguiente a los ex presidentes de Gobierno establecido por el RD. Si no se diera esa circunstancia, se les ubicará en el rango de subsecretarios. La misma consideración se tendrá con los embajadores representantes permanentes ante los organismos internacionales.

3.7. Autoridades no contempladas en la normativa nacional o autonómica

3.7.1. El respeto a la costumbre

Para las autoridades españolas no contempladas en la norma nacional del RD se recurrirá a las prácticas habituales o bien se solicitará a Protocolo del Estado (cargo que ocupa el director general de Protocolo de Presidencia del Gobierno de España) que oriente al respecto. Algunos casos se resuelven por la tradición, como el del arzobispo y obispo, que ocuparán el lugar reservado para el rector. En este sentido, se atenderá lo que sea costumbre inveterada.

3.7.2. Los alcaldes y concejales

Hay otros casos en que tan siquiera las tradiciones resuelven y que afectan especialmente a PE y AP. Entre ellos, los alcaldes que no son del municipio donde se celebra el acto, consejeros de otras comunidades, diputados, delegados territoriales de las comunidades autónomas donde los hay y viceconsejeros y directores generales autonómicos.

Con relación a los alcaldes, cuando se trate de municipios que comparten terrenos del puerto, se ubicarán en el lugar reservado en el RD para el titular del municipio del lugar. Si es posible determinarlo, se colocará primero el edil del territorio exacto donde se celebra el evento y el resto a continuación por número de población. **Si acudieran alcaldes cuya demarcación no alcanzara el puerto pero sí su influencia por proximidad, se les ofrecerá un puesto especial por**

detrás del presidente y del fiscal del Tribunal Superior de Justicia. Lo mismo se hará para alcaldes fuera de la influencia que sean capitales de provincia de la CA, por orden de población, comenzando siempre con el de la capital autonómica y el de las provincias (caso de comunidades pluriprovinciales).

Los tenientes de alcalde se ubicarán en el puesto reservado en el RD, y los concejales, a continuación por el orden interno que tenga ese ayuntamiento, dando siempre precedencia a los portavoces de los grupos municipales.

3.7.3. Consejeros de otras comunidades autónomas

Para los consejeros con competencias marítimas o que acudan en representación o delegación de un presidente de una CA procedentes de otra comunidad, **se les equipará a los propios de la comunidad donde se celebre el acto (por detrás de ellos) en el orden de antigüedad de los estatutos de autonomía.** Otros consejeros asistentes no vinculados a la competencia o sin representación del presidente se ubicarán tras el teniente alcalde de la localidad donde se celebre el acto.

3.7.4. Diputados y presidentes de partidos regionales

Los diputados autonómicos y del Parlamento Europeo se ubicarán tras los diputados y senadores nacionales, ordenándose primero los autonómicos (con prioridad de los portavoces en función al número de diputados de su grupo parlamentario) y **el resto por orden alfabético,** salvo que sus respectivos parlamentos tuvieran su propia normativa o costumbre al respecto. Lo mismo

para los eurodiputados. Los presidentes o secretarios generales de partidos regionales con representación parlamentaria y que no sean diputados se ubicarán tras los portavoces.

3.7.5. Delegados territoriales de la comunidad

Los delegados territoriales de la comunidad autónoma en los actos de PE y AP se ubicarán tras el subdelegado del Gobierno (o en su caso director insular), seguidos por los viceconsejeros y los directores generales autonómicos.

3.7.6. Asociaciones, sindicatos y empresas

Los representantes de las asociaciones empresariales, sindicales y empresas vinculadas con la actividad de los puertos o que tuvieran su sede en los mismos, tendrán una consideración especial a la hora de establecer su ubicación. En la medida de lo posible se situarán en una zona diferenciada. De no ser posible, lo harán a continuación de los altos directivos de PE y AP. En este caso, **el orden de precedencias se guiará por los siguientes criterios:**

1. Presidentes de las asociaciones empresariales en orden al número de socios que agrupen.
2. Representantes sindicales de la actividad portuaria general ordenados en función al número de delegados.
3. Presidentes de las empresas, por la antigüedad de éstas.
4. Directivos de las empresas que acudan en representación de éstas por la antigüedad.

Los representantes de las asociaciones empresariales, sindicales y empresas vinculadas con la actividad de los puertos tendrán una consideración especial



La precedencia de PE y AP en actos organizados por otras instituciones o empresas

4. La precedencia de PE y AP en actos organizados por otras instituciones o empresas

4.1. Actos en territorio portuario

El presidente de PE, en actos no organizados por su institución dentro de una zona portuaria, en razón a ser la máxima autoridad en este espacio, deberá ubicarse en un lugar de especial precedencia. **De no presidir porque no se le ceda la presidencia, debería ocupar un lugar junto a quien presida.** Por ejemplo, en una presidencia en alternancia, los puestos 2 o 3.

Aunque el evento sea organizado por una entidad ajena a PE se le debe **reconocer la condición de anfitrión general del territorio donde se celebra y ese será el principal argumento para esgrimir cuando decida asistir a un evento de carácter marítimo.** Si acudieran personalidades de mayor rango, ocuparán el puesto reservado para el ministro del que depende o el siguiente en caso de que aquel estuviera presente, pero siempre ha de tener un puesto en la presidencia. En caso de que asistiera el secretario de Estado de quien depende, se ubicará en el puesto reservado al ministro y, a continuación, el presidente de PE.

El presidente de la AP ocupará el puesto siguiente al de PE o el de éste si no estuviera presente.

En el caso de utilizarse tratamientos en los eventos le corresponderán tanto al presidente de PE como de la AP el de **ilustrísimo señor.**

4.2. Actos en dependencias externas a PE

El presidente de PE, en actos que se celebren en territorio no portuario, tendrá la precedencia correspondiente a un director general de ministerio, y si el evento tuviera relación con las competencias marítimas pasará a exigirse la consideración de **subsecretario.**

El presidente de la AP debe de tener la consideración de director general de un ministerio y en actos vinculados con la actividad marítima se ubicará en el puesto siguiente al de PE o en el de éste de no estar presente.

En actos no organizados por su institución dentro de una zona portuaria, el presidente de PE deberá ubicarse en un lugar de especial precedencia



Tipos de presidencias recomendables

5

5. Tipos de presidencias recomendables

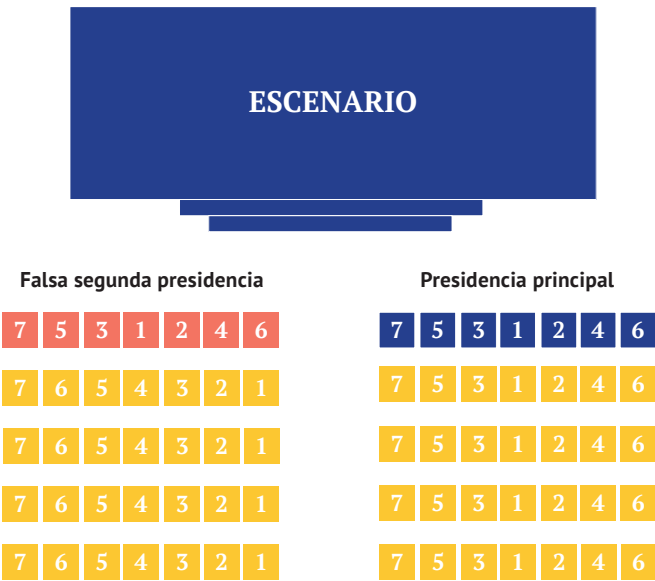
5.1. Presidencia en primera fila

El tipo de presidencia vendrá determinado por las características del evento que se celebre, su ubicación y duración estimada. El modelo ideal para actos celebrados en el exterior será el de la primera fila sentada. Es decir, la presidencia se ubicará en la primera fila central, o de venir conformada en “pastillas” pares, la derecha central mirando hacia el escenario.

Se entiende como presidencia en primera fila cuando las personas que debieran ocupar la misma no están en el escenario sino en la primera fila de invitados, claramente visible y frente al escenario. Si no hubiera imposibilidad, esta fila estará centrada, sin pasillo que la divida, tal y como se muestra en la siguiente ilustración:



sistema de colocar al número 1 en el centro de dicha fila de acuerdo al croquis siguiente:



En este supuesto podrá utilizarse la fila izquierda como una segunda falsa presidencia, bien destinada para los altos cargos de dirección de PE y AP, o bien para otro grupo de invitados muy especiales.

En el supuesto anterior, las primeras filas laterales de derecha e izquierda conforme se mira al escenario, podrán utilizarse como falsas presidencias para grupos especiales (altos cargos de PE y AP, empresarios, colaboradores, alcaldes, etc.). Si la fila de presidencia tuviera que ser par, el puesto 1 estaría en el asiento derecho de los dos centrales y el 2 a la izquierda (siempre mirando al escenario) siguiendo el resto en alternancia a partir del primero.

En caso de tener una distribución de asientos con pasillo central, se entenderá como presidencia la primera fila de la derecha mirando hacia el escenario. Salvo que quede muy lateralizada, se aplicará el

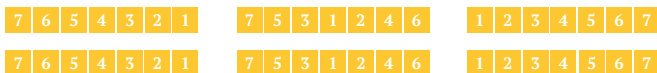
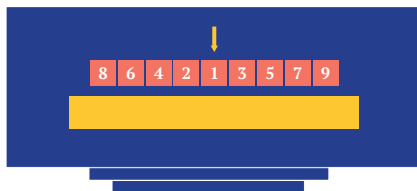
El tipo de presidencia vendrá determinado por las características del evento que se celebre

5.2. Presidencia en mesa o de pie en el escenario

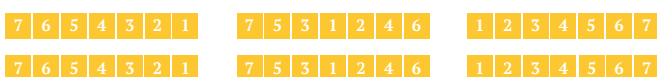
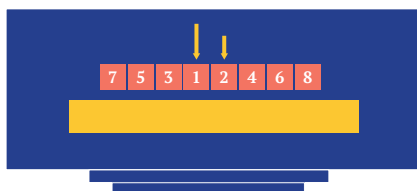
La presidencia en mesa situada sobre el escenario se reservará para actos que lo exijan en función a sus objetivos y duración, aunque se procurará que sea excepcional. En este caso, el frente de la mesa se cubrirá con una cuidada pancarta que vaya de lado y que incluya los logotipos oficiales, el nombre del acto y el *claim* del mismo en un tamaño visible pero no excesivo. Algo como lo que sigue:



El protocolo en este tipo de mesas se hace conforme a la técnica tradicional. Si fuera impar, el 1 se colocaría en el centro, el 2 a su derecha y el 3 a su izquierda, y así sucesivamente conforme se explica a continuación:



Si fuera par, de los dos asientos centrales, el 1 será el que está a la derecha entre ambos visto desde atrás, y el 2 a su izquierda. El 3 a la derecha del 1 y el 4 a la izquierda del 2, conforme a este croquis:

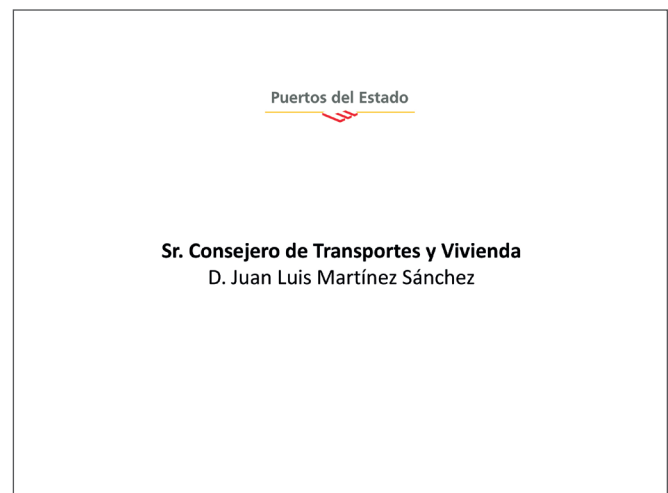


Las mismas disposiciones se seguirán en las presidencias sobre el escenario, pero sin mesa. En estos casos, se procurará que el número de personas no sea superior a 4 o 5.

5.3. Tarjetones de indicación de puesto

Para determinar el puesto asignado a cada personalidad protocolizada, si es para una mesa, se colocarán tarjetones de mesa planos con un diseño que responda a las características que se indican a continuación.

Versión 1. Cuando se decida que figure solo el logotipo de PE

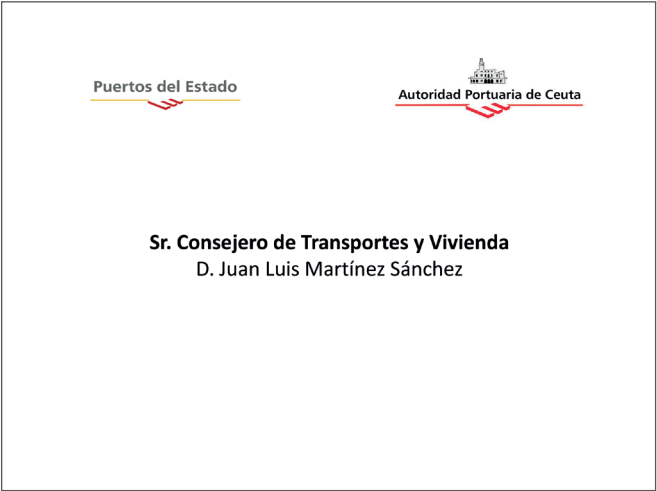


Versión 2. Cuando se decida el uso completo del logo con el ministerio:



Será PE el que decida en cada momento cuál de las dos versiones se utiliza en función al tipo de acto. En este sentido, se aconseja que el logo completo se use cuando haya presencia ministerial o en ruedas de prensa.

Versión 3. Cuando el acto se celebre en el territorio de una AP. Si el logo de PE es el sencillo, se seguirá esta disposición:



Si el logo de PE es el completo, se recomienda el siguiente:



En cualquier caso, la decisión final al respecto será la tomada por PE si se tratara de un evento por él promovido, o de forma conjunta con la AP si el evento fuera promovida por ésta.

Quedan descartadas las tarjetas en forma de cuña u otro estilo. Cuando sea necesario colocarlas en sillas por ausencia de mesa, se seguirá el mismo sistema,

disponiéndolas sobre la parte inferior del respaldo sin llegar a ocupar el asiento como tal. Su tamaño permitirá que al sentarse el invitado queden tapadas.

Salvo determinadas ocasiones muy excepcionales, para estas tarjetas no se utilizará tratamiento alguno más allá del Sr. o Sra., seguido del cargo. Al nombre le precederá el D. o D^a. Si alguien fuera invitado a título personal, no se pondrá cargo alguno y sí el nombre y apellidos con el D. o D^a. delante.

5.4. Pegatinas indicadoras en el suelo

Si el acto fuera de pie, podrán disponerse pegatinas del mismo color del suelo **poniendo sólo el cargo en un tamaño que permita visualizarse bien** a metro y medio de altura procurando en todo momento la máxima invisibilidad para el público. No obstante, si el número de personas a colocar fuera escaso se evitará este sistema y serán los responsables de protocolo quienes indiquen el lugar exacto.

5.5. Disposición de agua

En presidencias de mesa para eventos, se dispondrá en la parte derecha del puesto de cada asistente un vaso ancho y bajo con agua que será servida minutos antes de empezar. Salvo que sea razonable, no se añadirá botella alguna ni jarra ni otro recipiente similar. Es **preferible siempre reponer con un nuevo vaso lleno (tres cuartas partes)**. El vaso será de estas características y en la medida de lo posible podrán ser personalizados con el logo de PE. Se colocará sobre un posavasos personalizado. Si se tratara de una reunión de trabajo con previsión de duración larga se dispondrán jarras de agua de tamaño medio o bien botellas de cristal de medio litro. Los responsables de protocolo estarán pendientes de la posible reposición de agua fresca.

No se recomienda disponer de caramelos o similares. En los eventos es aconsejable que los miembros que ocupen la presidencia de la mesa dispongan de un folio personalizado con el orden del evento.

Si el acto fuera de pie, podrán disponerse pegatinas del mismo color del suelo



La escenografía básica

6

6. La escenografía básica

El escenario se presentará de la forma más minimalista posible con el fin de hacer resaltar a las personas o elementos necesarios y donde destaquen sin grandes dimensiones los logotipos oficiales que se determinen. La colocación de banderas en los eventos no es obligatoria por ley, por lo que en determinados foros o reuniones se podría prescindir de ellas. No obstante, en aquellos eventos más institucionales en los que se entienda que deban figurar se colocarán las de tamaño 100 por 150 cm., que corresponden con el tipo 4 de la bandera de España. Ésta figurará siempre y en la posición número 1.

La escenografía en los eventos de PE se ceñirá a los principios de “cuanto menos más”. Se evitará la sobrecarga de elementos innecesarios u otros motivos.

En eventos en los que figuren banderas, se colocarán las de tamaño 100 por 150 cm, que corresponden con el tipo 4 de la bandera de España. Ésta figurará siempre y en la posición número 1

6.1. Uso de traseras en eventos

En actos de exteriores, salvo que la panorámica visual no sea la aconsejable, no se colocará trasera en todo el fondo. Si ocurriera lo contrario podrá disponerse de una trasera que vaya de lado a lado del escenario con una altura no superior a los 2,5 metros. Lo mismo se hará para los eventos en el interior cuando resulte necesario o aconsejable. Se recomienda la sustitución de paneles por pantallas de led en las que se pueda proyectar la imagen corporativa, así como otras presentaciones y logos. En ese caso, podrán seguirse recomendaciones como éstas:



En dicha trasera podrá incorporarse el *claim* o lema del evento en un lugar visible pero bien equilibrado respecto al diseño general. Por otra parte, si el acto fuera promovido únicamente por PE y tuviera alcance general y no específico de la AP, figurará sólo el logotipo de PE.

6.2. Uso de logos o emblemas

En cualquier caso, siempre deberá estar visible el logotipo o emblema de PE, al que se puede unir el específico de la AP en los celebrados en sus puertos. Si no hubiese trasera ni mesa de presidencia, deberán disponerse los logos correspondientes de forma bien visible en el o los atriles utilizados. Se aconseja el uso de algún soporte para colocar de forma perfilada el emblema correspondiente y utilizar el frente de la tarima también para ello.

Las tarimas para los actos de exterior (que no serán inferiores a una altura de 30-35 centímetros) deberán cubrirse con una moqueta o material similar del color que se entienda como más aconsejable en función al entorno.

Solo con fines orientativos se ofrecen estos dos ejemplos en color azul marino (en este caso se recomienda el uso del logotipo de PE en color blanco para que resalte más):

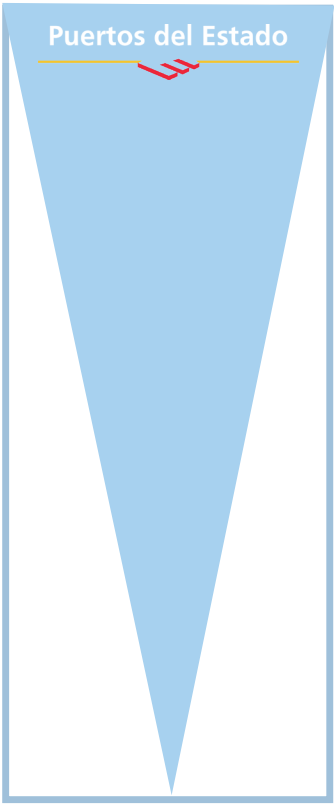


Siempre deberá estar visible el logotipo o emblema de PE, al que se puede unir el específico de la AP en los celebrados en sus puertos

6.3. Atriles

El atril será clave en los actos de exteriores que lo requieran. Según el escenario y el evento se podrá hacer un diseño propio. En la parte superior del mismo figurará el emblema de PE o el que se determine en cada momento. Deberá incluirse una sujeción para el micrófono, posado horizontal para vaso de agua y conducción interna de los cables. Su base ha de ser sólida para que garantice su estabilidad. El modelo será fijado periódicamente por PE en función a la evolución o cambios en la imagen corporativa. En cualquier caso, debe de ponerse en la parte superior el logotipo que se estime conveniente.

Por ejemplo:



Se podrán disponer cuantas banderas sean recomendables en función de los objetivos comunicacionales del acto. No obstante, con independencia de ello, la enseña nacional, con su escudo correspondiente, deberá ondear obligatoriamente en todos en el mástil número 1 en disposición preeminente, visible y de honor. En la medida de lo posible se procurará que desde las zonas reservadas para los medios gráficos haya una imagen limpia del atril y de las banderas, de forma que éstas no queden tapadas por la persona que interviene.



El uso de las banderas oficiales

7

7. El uso de las banderas oficiales

En la sede central de PE en Madrid deberá ondear únicamente la bandera de España¹ en el tamaño correspondiente a la altura con respecto al suelo cuya escala de medidas se ofrece más adelante. No obstante, con ocasión del Día de Europa (9 de mayo) o de la firma del Tratado de Roma (27 de marzo), así como de la visita de autoridades extranjeras, deberá añadirse la bandera europea o la del país visitante.

7.1. Banderas en los accesos a los puertos

En los accesos principales a los puertos incluidos en el sistema nacional portuario deberán colocarse al menos las banderas de España, comunidad autónoma y Europa. En este caso, **los mástiles deberán tener una altura aproximada de 10 metros** y en ellos se colocarán las enseñas de medida tipo 3. Si en algún momento PE tuviera su propia bandera ésta se colocará en un lugar diferente y en solitario también en el acceso y con idénticas medidas.

En la sede central de PE en Madrid deberá ondear únicamente la bandera de España

7.2. La bandera de España

La bandera de España estará presente en los actos más institucionales de PE y AP y ocupará un lugar destacado, visible y de honor en el escenario o en el espacio donde se celebre un evento.

La enseña española deberá llevar el escudo de España en la forma reglamentada, que es la siguiente:



7.3. Tamaño de las banderas

El tamaño de la bandera responderá a la altura sobre la que se coloque con respecto al suelo y que responde a este cuadro recogido en la normativa oficial vigente²:

Tipos	Largo mm	Ancho mm	Altura/suelo
1	6.640	4.430	=/+50mm
2	4.110	2.740	=/+25
3	3.240	2.160	=/+10m
4	1.500	1.000	Interior
5	750	500	Excepción

1 Ley 39/1981, de 28 de octubre, por el que se regula el uso de la bandera de España y el de otras banderas y enseñas. Artículo tercero, apartado 2: “La bandera de España será la única que ondee y se exhiba en las sedes de los órganos constitucionales del Estado y en la de los órganos centrales de la Administración del Estado”.

2 Se entiende como tipos las cinco clasificaciones que establece la normativa y que oficialmente son admitidas en España.

En cualquier caso, para los actos habituales se utilizarán mástiles de 2 o 2,50 metros, poniendo la bandera tipo 4.

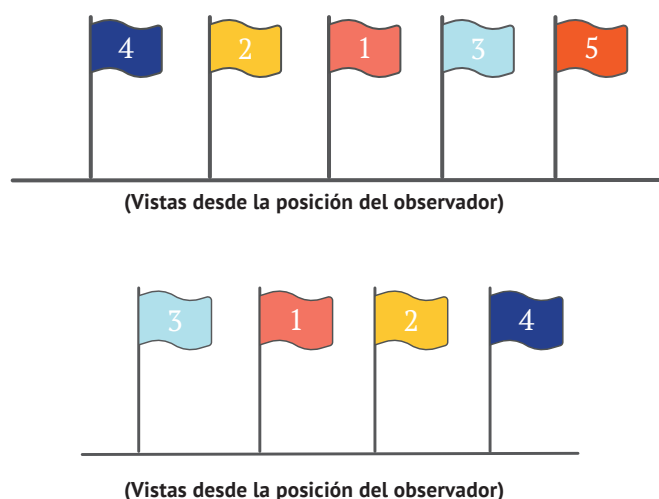
El criterio para la ordenación de las banderas será el siguiente:

1. Bandera de España.
2. Bandera extranjera si fuera conveniente ponerla en razón a la presencia de autoridades de su país³.
3. Bandera autonómica del territorio donde se celebre el acto.
4. Otras banderas autonómicas de acuerdo con el orden de antigüedad de sus estatutos de autonomía.
5. Bandera municipal donde se celebre el acto.
6. Bandera provincial del territorio donde se celebre el acto si la hubiera.
7. Bandera de Europa⁴.

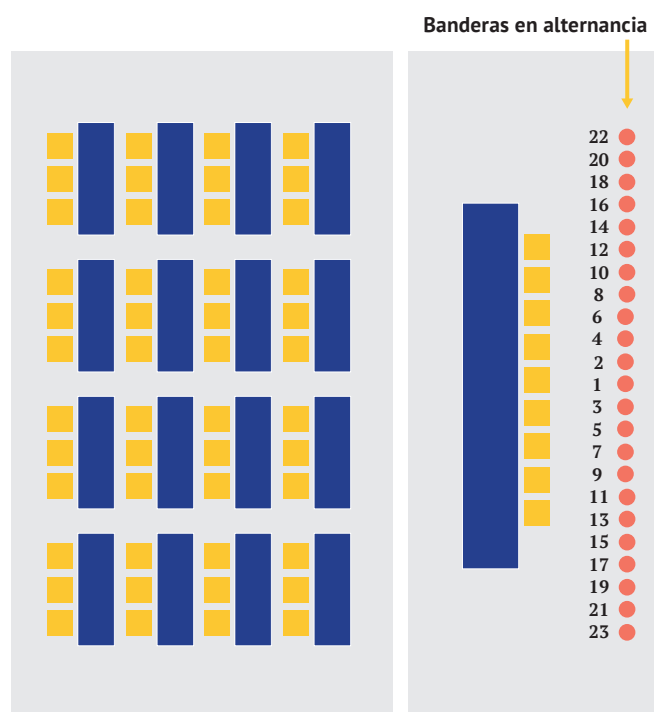
Si en alguna ocasión PE tuviera su propia bandera, se ubicará fuera del orden de las enseñas oficiales en un lugar especial y diferenciado y ondeando en solitario.

7.4. Disposición de las banderas en alternancia

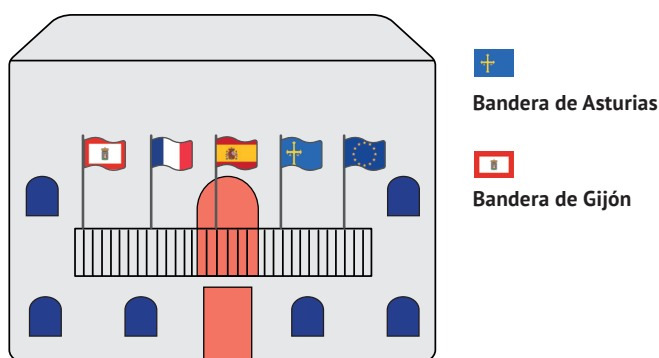
El orden de los mástiles, cuando es en alternancia y sumen un número impar, será el siguiente:



La referencia para disponer las banderas será la de dejar de espaldas la instalación portuaria. Es decir, se entenderán derecha e izquierda en función del observador mirando desde el puerto. Si aquéllas se dispusieran de forma transversal, la referencia será también el territorio portuario o el edificio de referencia. En este ejemplo se disponen 23 banderas en alternancia:



Véase el siguiente ejemplo: en un edificio de la Autoridad Portuaria en Gijón (Principado de Asturias) con ocasión de la visita de un ministro francés, podrían colocarse las banderas de la siguiente manera en la fachada del edificio principal:

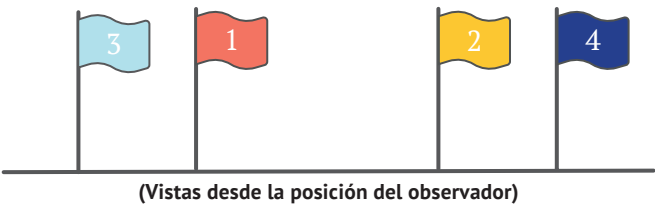


³ Si fuera necesario poner más países se recomienda crear dos zonas de mástiles, de tal forma que las habituales en España estén por su orden en un lado (derecho) y las de los países extranjeros (encabezadas por la de España) en lado opuesto.

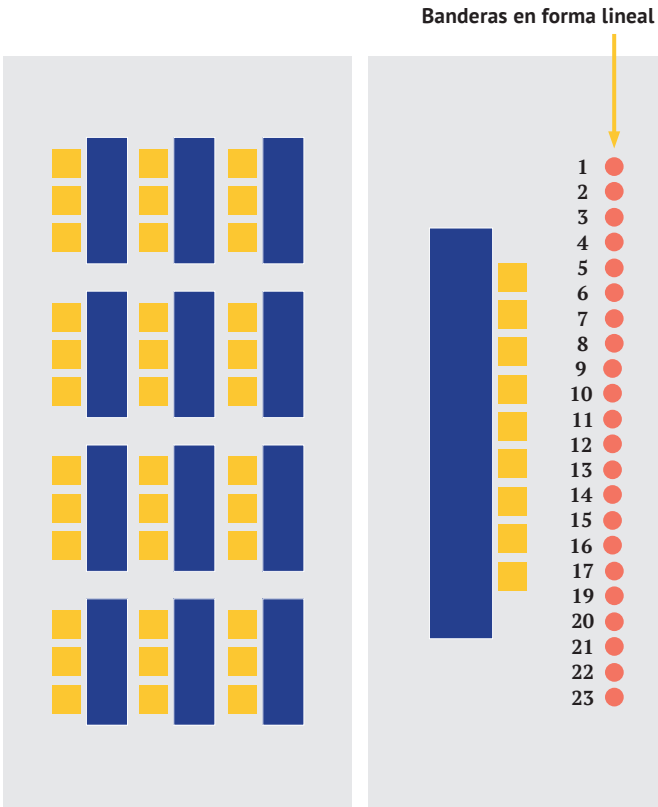
⁴ Si hubiera que poner otras banderas supranacionales, se seguirá el orden de mayor ámbito territorial, por ejemplo, primero Naciones Unidas y luego Europa.

7.5. Banderas en grupos

Si en función al espacio se considera conveniente, las banderas pueden disponerse en varias zonas. Si se hace, el orden de protocolo a seguir es de derecha a izquierda como si estuvieran juntas. Pongamos un ejemplo:



También si las dimensiones del escenario lo aconsejan podrían duplicarse los juegos de banderas disponiéndolas a ambos lados de la presidencia:

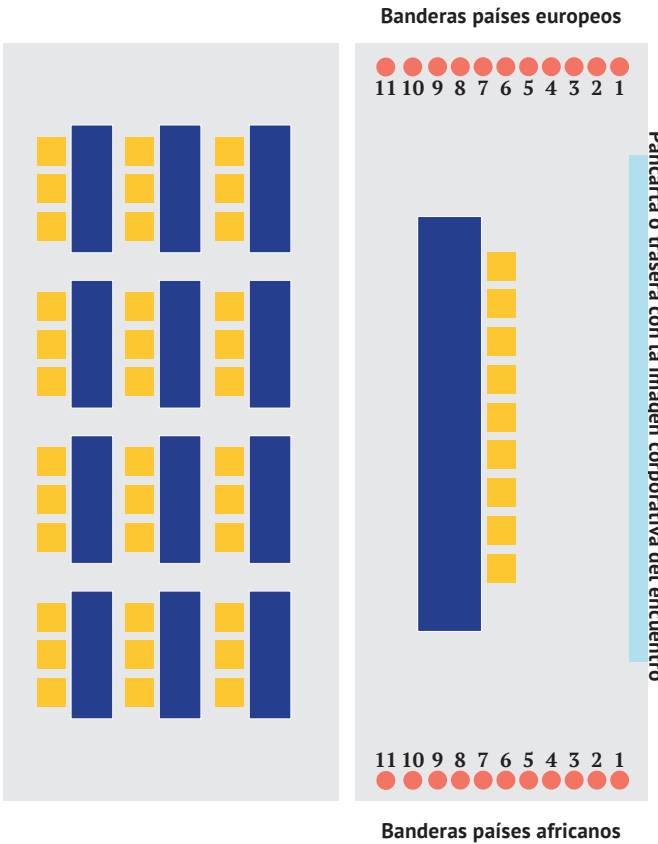


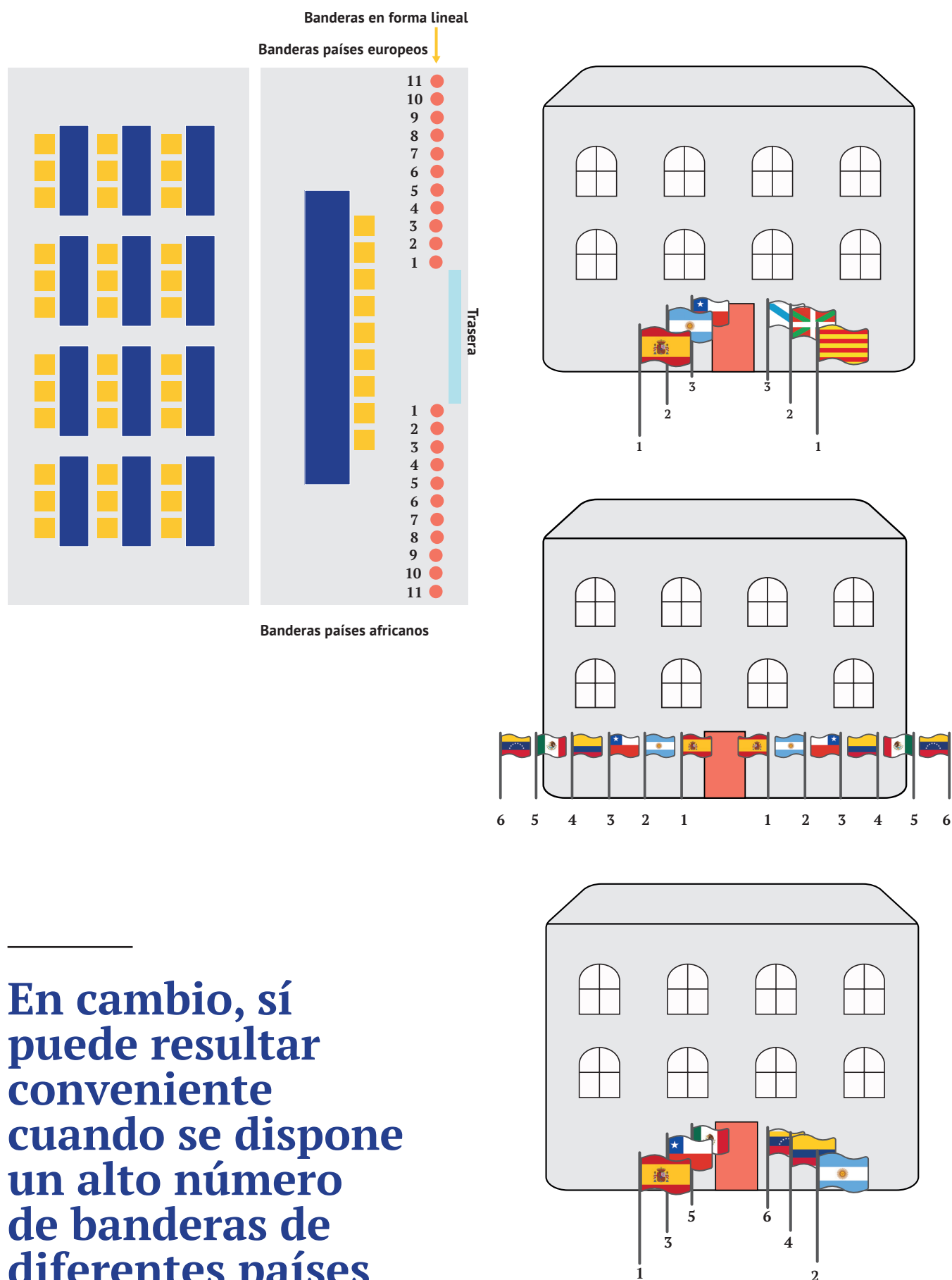
7.6. Banderas en disposición lineal

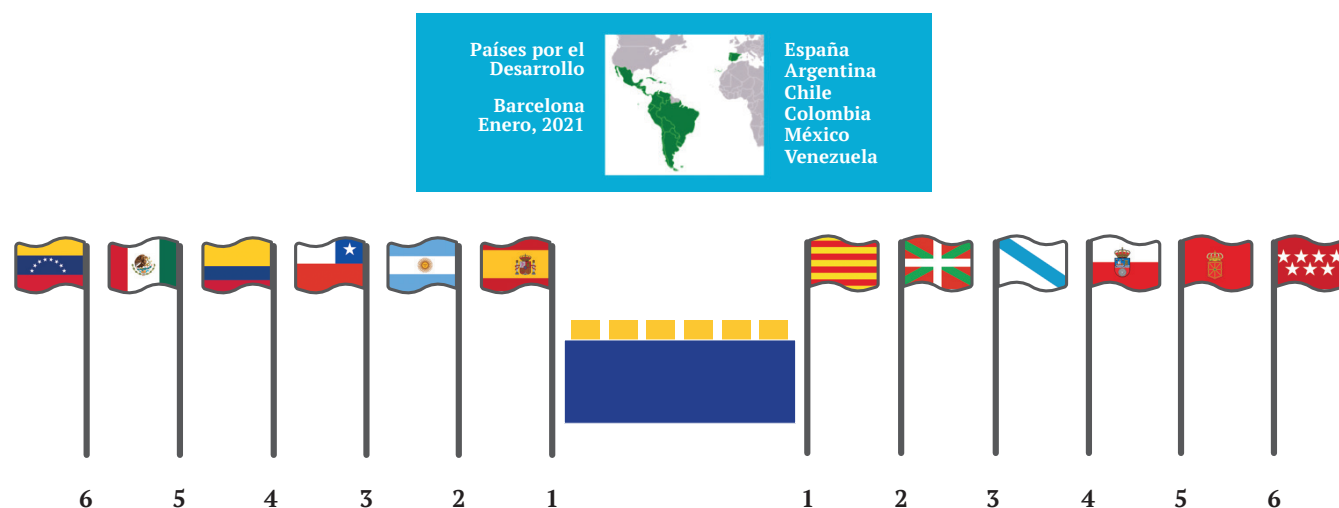
Salvo en las situaciones que se considere conveniente, en la medida de lo posible se evitará el orden lineal de las banderas, aquel por el cual se disponen de forma seguida de principio a fin sin alternar. En cambio, sí puede resultar conveniente cuando se dispone un alto número de banderas de diferentes países. En este caso, si el acto está organizado por PE, la española se colocará la primera. También debería utilizarse cuando no haya más opción que lateralizarlas en una presidencia.

Salvo en las situaciones que se considere conveniente, en la medida de lo posible se evitará el orden lineal de las banderas

Banderas en forma lineal lateralizadas para una reunión Europa-África







7.7. El orden de las banderas autonómicas es el siguiente:

1. País Vasco (BOE, 22-12-1979).
2. Cataluña (BOE, 22-12-1979).
3. Galicia (BOE, 28-4-1981).
4. Andalucía (BOE, 11-1-1982).
5. Principado de Asturias (BOE, 11-1-1982).
6. Cantabria (BOE, 11-1-1982).
7. La Rioja (BOE, 19-6-1982).
8. Región de Murcia (BOE, 19-6-1982).
9. Comunidad Valenciana (BOE, 18-7-1982).
10. Aragón (BOE, 16-8-1982).
11. Castilla-La Mancha (BOE, 16-8-1982).
12. Canarias (BOE, 16-8-1982).
13. Comunidad Foral de Navarra (BOE, 16-8-1982).
14. Extremadura (BOE, 26-2-1983).
15. Islas Baleares (BOE, 1-3-1983).
16. Comunidad de Madrid (BOE, 1-3-1983).
17. Castilla y León (BOE, 2-3-1983).
18. Ciudad Autónoma de Ceuta (BOE, 14 de marzo de 1995).
19. Ciudad Autónoma de Melilla (BOE, 14 de marzo de 1995).

7.8. Ordenación de banderas extranjeras

Las banderas de los países extranjeros en actos promovidos por PE se ordenarán por orden alfabético en idioma español, siendo la primera la de España. Cuando todas las banderas extranjeras pertenezcan a la Unión Europea, se ordenarán en orden alfabético de acuerdo al idioma propio de cada país. Su orden, por tanto, será el siguiente:

1. Bélgica: Belgique/België (Royaume de Belgique/ Koninkrijk België). BE.
2. Bulgaria: България/Bulgaria(Република България). BG.
3. República Checa: Česk. republika. CZ.
4. Dinamarca: Danmark (Kongeriget Danmark). DK.
5. Alemania: Deutschland (Bundesrepublik Deutschland). DE.
6. Estonia: Eesti (Eesti Vabariik). EE.
7. Irlanda: Éire/Ireland. IE.
8. Grecia: Ελλάδα/Elláda (Ελληνική Δημοκρατία). EL.
9. España (Reino de España). ES.
10. Francia: France (République française). FR.
11. Croacia: Hrvatska (Republika Hrvatska). HR.
12. Italia: Italia (Repubblica italiana). IT.
13. Chipre: Κύπρος/ Κύπρος (Κυπριακή Δημοκρατία). CY.
14. Letonia: Latvija (Latvijas Republika). LV.
15. Lituania: Lietuva (Lietuvos Respublika). LT.

16. Luxemburgo: Luxembourg (Grand-Duch. de Luxembourg). LU.
17. Hungría: Magyarország. HU.
18. Malta: Malta (Repubblika ta' Malta). MT.
19. Países Bajos: Nederland (Koninkrijk der Nederlanden). NL.
20. Austria: Österreich (Republik .sterreich). AT.
21. Polonia: Polska (Rzeczpospolita Polska). PL.
22. Portugal: Portugal (República Portuguesa). PT.
23. Rumania: România. RO.
24. Eslovenia: Slovenija (Republika Slovenija). SI.
25. Eslovaquia: Slovensko (Slovenská Republika). SK.
26. Finlandia: Suomi/Finland (Suomen tasavalta/ Republiken Finland). FI.
27. Suecia: Sverige (Konungariket Sverige). SE.

Para el sentido de la alternancia de las banderas, se seguirá el criterio de la referencia mirando desde la fachada principal del edificio.

	Bélgica (Belgique)		Lituania (Lietuva)
	Bulgaria (Bǎlgarija)		Luxemburgo (Luxembourg)
	República Checa (Česka Republika)		Hungría (Magyarország)
	Dinamarca (Danmark)		Malta (Malta)
	Alemania (Deutschland)		Países Bajos (Nederland)
	Estonia (Eesti)		Austria (Österreich)
	Irlanda (Éire/Ireland)		Polonia (Polska)
	Grecia (Ellás)		Portugal (Portugal)
	España		Rumania (România)
	Francia (France)		Eslovenia (Slovenija)
	Croacia (Hrvatska)		Eslovaquia (Slovenská. R)
	Italia (Italia)		Finlandia (Suomi)
	Chipre (Kibris)		Suecia (Sverige)
	Letonia (Latvija)		

7.9. La disposición de las banderas en los actos

Cuando en un evento promovido por PE ondee la bandera de España, lo hará bien sola o acompañada de la europea. Si éste se celebrara dentro de una comunidad autónoma y tuviera relación con dicho territorio, se añadirá la autonómica correspondiente de acuerdo al orden de precedencias establecidas. Igual proceder se seguirá con las locales y provinciales cuando se produzcan circunstancias que así lo aconsejen.

En los Puertos del Estado incluidos en el sistema portuario español y dependientes de este organismo público ondearán únicamente las enseñas de España, CA y Europa en un lugar visible y de honor en los accesos principales a sus recintos. Excepcionalmente, se podrán añadir, de forma puntual, otras en función a diferentes circunstancias que lo aconsejen, pero tendrá carácter temporal.

En cambio, en los actos públicos, si se estima necesario, podrán disponerse las banderas que se estimen oportunas en función a sus objetivos o a la necesaria deferencia con respecto a los asistentes. Se procurará con esmero que las banderas sean repuestas de manera periódica en su totalidad y cuando se detecte algún deterioro sobre las telas. Para el exterior se aconseja

En los Puertos del Estado incluidos en el sistema portuario español y dependientes de este organismo público ondearán únicamente las enseñas de España, CA y Europa

el uso de materiales resistentes a las condiciones climáticas, mientras que en el interior debería recurrirse a paños de mayor calidad.

7.10. Uso de perchas para las banderas

En las enseñas de interior debe usarse una sencilla percha no visible para que la bandera pueda lucir en condiciones adecuadas y hacerse más visible. Se aportan algunos ejemplos:



De esta forma se podrá conseguir mayor vistosidad y solemnidad para estos símbolos, como puede apreciarse en la imagen:



Además, antes de su uso en los eventos, será conveniente que estas banderas de tela, seda o tafetán estén debidamente planchadas y presentarse de forma impecable.

A la hora de situar las enseñas en un escenario debe procurarse que no sean tapadas por otro elemento, como puede ser un atril o una mesa. **Han de situarse para que puedan verse en su totalidad, por lo que habrá que cuidar también el tipo de mástil utilizado (mejor metálico que de madera y todos iguales y de la misma altura).**

7.11. Ubicación de las enseñas en el escenario

La ubicación en el escenario para los vexilos no tendrá un lugar predeterminado. La normativa establecida en la Ley de la Bandera de España sólo considera en su artículo sexto, apartado 1, que la enseña nacional ocupará siempre “lugar destacado, visible y de honor”. En su articulado no establece si debe ser el centro del escenario, el lado derecho o el izquierdo. Esa decisión deberá ser tomada por los organizadores en función a la disposición general del espacio.

Como pauta general, no obstante, se procurará que se sitúen en el lado derecho del escenario, en posición bien visible. A su lado, pero por delante y sin tapar (al menos para la gran mayoría de los asistentes) podría ubicarse el atril. A la hora de conjuntar ambos elementos, se recomienda valorar los posibles ángulos fotográficos para que junto a la autoridad que hace uso de la palabra aparezcan los vexilos pero sin taparlas. Entre el atril y las banderas deberá haber un mínimo de un metro de distancia en horizontal.

Este juego de fotografías de un mismo acto puede ayudar a entender lo que aquí se propone para su análisis





En este *collage* de fotos puede observarse que casi siempre hay algún elemento- barrera con respecto a la visión de las banderas. No siempre es fácil acertar, pero han de elegirse dos ángulos opuestos y en función a ellos tomar la decisión definitiva. Por otra parte, las enseñas tampoco deben tapar elementos comunicacionales de la trasera.

Una opción de colocación, si éste fuera el ángulo principal, podría ser la que se recoge en la siguiente imagen:



7.12. Banderines de sobremesa

Las banderas de sobremesa no se utilizarán. De ser conveniente es preferible el recurso de un tarjetón en forma de cuña donde aparezca la imagen de la bandera requerida y el nombre del país o la comunidad autónoma, tal y como se muestra a continuación:



ALEMANIA



ANDALUCÍA



**No se utilizarán
las banderas de
sobremesa**

7.13. El luto de las banderas

7.13.1. Nacional

Cuando el gobierno de la nación declare luto nacional, éste ha de manifestarse en las enseñas en todos los edificios y espacios de PE y AP conforme a estos dos sistemas:

- **Banderas de interior:** se colocará un crespón anudado de forma sencilla en la moharra del mástil⁵. No se colocará sobre la bandera ningún otro lazo ni similar.
- **Banderas de exterior:** se colocarán a media asta durante el tiempo que dure el luto. No llevarán crespón alguno ni otro tipo de objeto pinchado en la bandera.

Esta medida solo se adoptará cuando así lo señale el Gobierno bien vía Real Decreto o circular emitida desde la Dirección General de Protocolo de la Presidencia del Gobierno. En PE, cuando se señale luto nacional, el resto de las banderas seguirá las mismas medidas. Si hubiera enseñas extranjeras o de la Unión Europea, y en esos países u organizaciones supranacionales no se hubiese declarado luto, se retirarán mientras dure el mismo.

7.13.2. Autonómico

Si el luto es declarado por una comunidad autónoma, su bandera de exterior se pondrá a media asta y sin crespón, y las de interior con crespón. Lo mismo se hará con las locales y provinciales. **En este supuesto, la bandera de España atenderá a lo que señale la Delegación del Gobierno en dicha comunidad tras la consulta que a tal efecto establezca el servicio de protocolo de PE.** Si la Delegación no lo autorizara se mantendrá sin luto. Si no diera respuesta en tiempo y forma, la bandera de España seguirá las pautas señaladas por protocolo de PE.

Si el luto es declarado por una comunidad autónoma, su bandera de exterior se pondrá a media asta y sin crespón, y las de interior con crespón

7.13.3. Provincial o local

El mismo procedimiento se seguirá cuando se declare luto provincial o local con respecto a la bandera española. En relación a la autonómica, se actuará conforme aconsejen los servicios de protocolo de la CA. En caso de disparidad de criterios firmes y comunicados oficiales, no se aplicará luto en las banderas que no tengan la autorización para hacerlo, pero sí para las que cuenten con el permiso correspondiente. En cualquier caso, la filosofía que debe imperar en los puertos es el de poner todas las enseñas a media asta (exteriores) y con crespón (interiores) cuando se declare luto nacional, autonómico, provincial o local⁶.

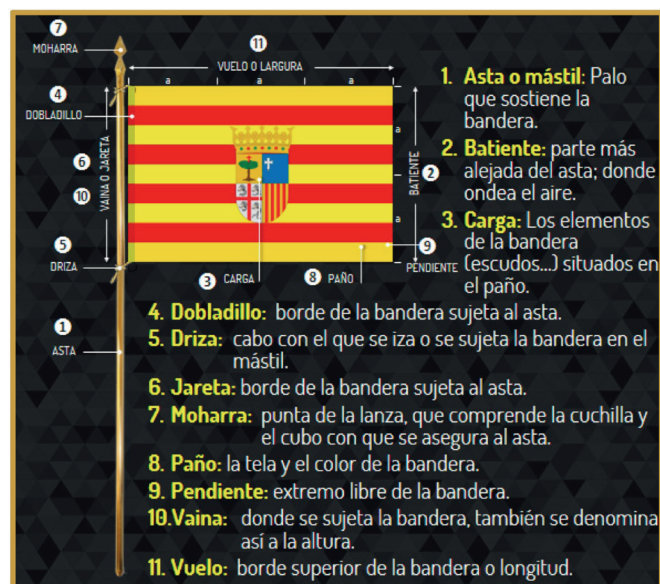
Vexilología básica: partes de una bandera y expresión de luto.

Vexilología: Del latín *vexillum* (bandera) y del griego *logos* (conocimiento). Disciplina que estudia las banderas, pendones y estandartes.

Expresión de luto.

En banderas de exterior: se arría la bandera a media asta. Nunca un lazo negro cosido al paño, ni un crespón en ninguna parte de la bandera, de la driza o del mástil.

En banderas de interior: se coloca un crespón en la moharra del mástil. Nunca un lazo negro cosido al paño.



Véanse las diferentes maneras de aplicar el luto de acuerdo a esta infografía realizada por el gobierno de Aragón:

⁵ Punta de la lanza, que comprende la cuchilla y el cubo con que se asegura en el asta.

⁶ Salvo las extranjeras y Unión Europea que se retirarán.



GOBIERNO DE ARAGON
 Departamento de Presidencia y Relaciones Institucionales

BANDERAS

DISPOSICIÓN PROTOCOLARIA. USOS. LUTO



1 LUTO OFICIAL.

La pandemia provocada por el COVID-19 ha puesto de actualidad las disfunciones en el uso protocolario de las banderas institucionales para testimoniar con su valor de símbolo las declaraciones de luto oficial. Han aparecido casuísticas y decisiones diferentes ante la misma situación.

Ante la ausencia de normativa jurídica clara, se exponen en esta infografía algunos de los contenidos básicos en relación al protocolo de las banderas y su uso en caso de declaración de luto oficial.

2 LA BANDERA DE ESPAÑA. CRITERIOS DE APLICACIÓN.

1 LUGAR DE HONOR

Ocupará lugar destacado, visible y de honor.



3 TODA ADMINISTRACIÓN

Debe ondear en el exterior y en el interior de los establecimientos de todos los niveles de la Administración.



4 CON AUTONÓMICAS

Las banderas autonómicas deben utilizarse junto a la española.



5 ÚNICA

Será la única en los edificios militares y de las Fuerzas de Seguridad del Estado.



6 USO INTERNACIONAL

Cuando ondee junto a las de otros Estados, lo hará de acuerdo a las normas y usos internacionales.



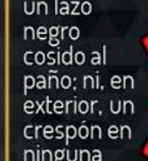
3 EXPRESIÓN DE LUTO

- En banderas de exterior: se arria la bandera a media asta.
- En banderas de interior: se coloca un crespón en la moharra ("cuello") del mástil.

La declaración de luto se publica en Boletín Oficial, donde se ordena el día y la hora de comienzo; así como los días de duración.




NUNCA un lazo negro cosido al paño: ni, en exterior, un crespón en ninguna parte de la bandera, de la driza o del mástil.




4 CASOS. UBICACIÓN.

1

1 ESPAÑA
2 AUTONÓMICA



2

1 ESPAÑA
2 AUTONÓMICA
3 EUROPA



3

1 ESPAÑA
2 AUTONÓMICA
3 LOCAL
4 EUROPA



4

1 ESPAÑA
2 EXTRANJERA
3 AUTONÓMICA





Himnos nacionales, regionales y locales

8

8. Himnos nacionales, regionales y locales

8.1. El himno nacional

El himno nacional de España se interpretará en los actos de PE y AP en los que por su solemnidad o significado sea recomendable hacerlo. La decisión corresponderá a PE en primer lugar y a la AP en segundo, o bien cuando lo indiquen las autoridades competentes del Estado. El himno nacional podrá interpretarse al inicio o al cierre del acto y en su versión corta (27 segundos), salvo presencia de los reyes de España, que se aplicará la versión larga de 52 segundos.

8.2. Himnos extranjeros, autonómicos y locales

Si en un evento se decidiera la interpretación de un himno extranjero en honor de un representante (de muy alto nivel) de otro país, se hará en primer lugar si es al inicio del acto y en último lugar si fuera al cierre. La decisión al respecto será tomada por los servicios centrales de protocolo de PE. **Siempre que se utilice el himno extranjero, deberá hacerse lo mismo con el español: si es al inicio del evento, primero el extranjero y luego el español y viceversa si fuera al cierre. Si además se interpretase el autonómico, éste sonará detrás del español al inicio del acto y antes del nacional al cierre, y así sucesivamente si se utilizasen otros himnos locales o provinciales.**

8.3. Versiones

La versión para actos de exterior será la partitura para banda, y si es el interior, para orquesta. Podrán interpretarse en vivo conforme a la partitura oficial que recoge la normativa o grabado, para el que se pedirá en versión digital a la Delegación del Gobierno o a la Dirección General de Protocolo de Presidencia del Gobierno.

8.4. Himno de Europa

Si en algún momento fuera necesario interpretar el himno de Europa, se hará tras el de España si es al inicio y antes del de España si es al final. No obstante, en ocasiones especiales, podrá interpretarse únicamente el himno europeo bien al principio o al final sin que sea necesario recurrir también al español. En estos casos, ha de basarse la decisión en el componente europeísta del evento.

Si se interpretase el himno autonómico, sonará detrás del español al inicio del acto y antes del nacional al cierre



Invitaciones

9

9. Invitaciones

9.1. La primera comunicación

La invitación es la primera comunicación que recibe una persona por parte del anfitrión sobre la realización de un evento y su condición de invitado. Se trata de un elemento informativo que ha de enviar un mensaje conciso y claro sobre el acto. Debe responder en su diseño al estilo general pensado para él, así como a la imagen corporativa tanto de la institución como a la creada específicamente para el acto. Debe elaborarse pensando que es la primera ventana que se abre del evento y debe de transmitir ya los objetivos pretendidos.

9.2. Diferenciar eventos

No pretende este documento fijar un modelo cerrado de invitaciones, pues lo que se persigue precisamente es que sean diferentes en función al tipo de acto. No obstante, en todas ellas debe buscarse cierta creatividad respetando la línea corporativa y el uso de algún tipo de ilustración que no recargue. Lo habitual es que sea un tarjetón tipo medio folio o de manera similar a un sobre americano. También puede ser en forma de díptico, con una portada atractiva y en el interior los datos imprescindibles. En cualquier caso, han de ser muy creativas, alejándose del formato clásico y convirtiéndose en un instrumento de marketing.

Se procurará que las invitaciones vengan siempre personalizadas, es decir, incluyendo el cargo y nombre de la persona a quien se invita

9.3. Personalizadas

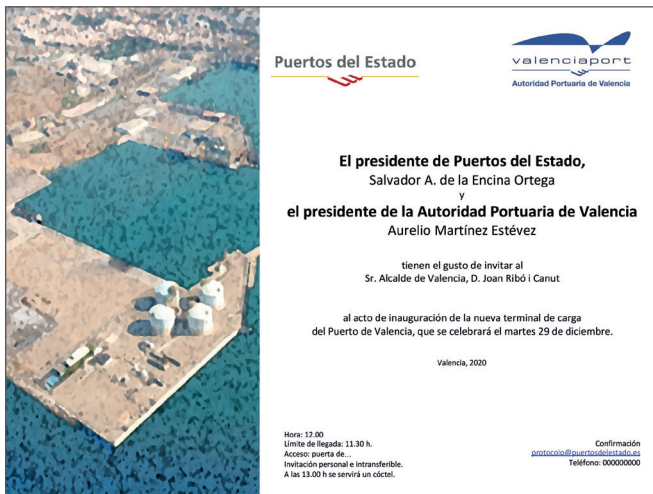
Se procurará que las invitaciones vengan siempre personalizadas, es decir, incluyendo el cargo y nombre de la persona a quien se invita intentando evitar la expresión “...y acompañante” o “esposo”, “esposa”, “señora”, etc., cuando se pretende invitar a la pareja o consorte. En estos casos deberá ponerse el nombre y apellidos de estos acompañantes. Si resultara imposible o excesivamente laborioso podrá señalarse en una nota de protocolo adicional que la invitación se extiende al consorte del invitado o a un acompañante (según el caso).

9.4. Uso de logotipos

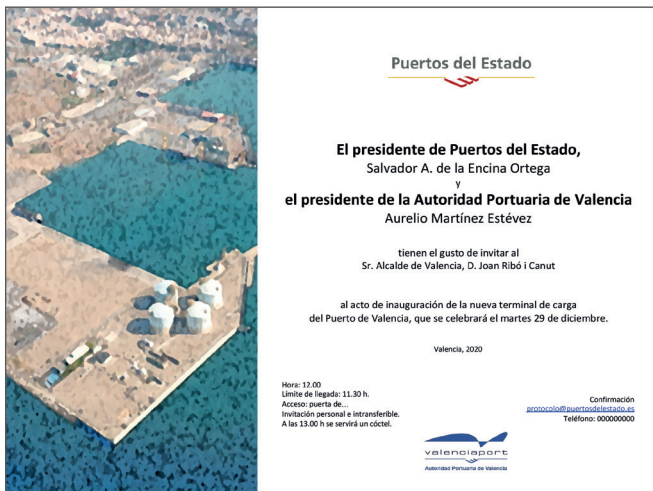
La tarjeta de invitación principal deberá incluir el emblema oficial de PE (completo o abreviado), según este esquema:



Cuando la invitación sea efectuada de forma conjunta por el presidente de PE y un presidente de la AP, se incluirán ambos logos, quedando a la derecha del tarjetón (izquierda para el observador) el emblema de PE y al otro lado la específica del puerto. También podrá ponerse en la parte superior el de PE y en la inferior el de la AP o viceversa, según las características del evento. Véanse estos ejemplos:



O de la siguiente forma:



Deberá incluirse el cargo sin tratamiento alguno y nombre de la persona que invita (en ese orden). Cuando lo haga el ministro, lo realizará en su nombre el presidente de PE, utilizándose el logotipo completo de la entidad. Se seguirán estas pautas:



Cuando se utiliza en forma de díptico, la portada llevará en la parte superior el logotipo de Puertos del Estado y en la inferior la de la Autoridad Portuaria, si procediera. En el centro se pondrá el motivo de la invitación: "Nueva terminal de carga del Puerto de Valencia".

9.5. Contenidos básicos de la invitación

En la invitación deberán incluirse, como mínimo, los siguientes aspectos:

- Cargo y/o nombre y apellidos de la persona a quien se invita (si son personalizadas).
- A qué se invita (de forma clara).
- Lugar, fecha y hora del acto.
- Ciudad y año de emisión de la invitación.
- Etiqueta: en caso de ser requerida (que no será lo habitual).
- Datos de contacto para confirmar la asistencia. SRC (Se ruega confirmación).

Salvo que por razones de relaciones institucionales fuera recomendable otra opción, las invitaciones se mandarán por correo electrónico y en la medida de lo posible permitirán que, clicando en ellas, el invitado pueda confirmar o excusar su asistencia (en este caso, deberá rellenar los campos solicitados entre los que

no puede faltar nombre, apellidos, número de teléfono, correo electrónico y fecha de nacimiento si lo requiriera la Seguridad del Estado).

En caso de confirmación positiva, deberá remitirse desde la organización una respuesta de recepción. A pocos días del acto, por el mismo medio, se hará llegar la tarjeta que dará acceso al evento (si fuera factible, con código de barras para un mayor control y con la nota de protocolo o interés con los datos específicos que pudiera precisar el invitado). Éste es el sistema más recomendado, ya muy utilizado en España, fundamental para lugares estratégicos nacionales y con buenos resultados.

9.6. La nota de interés o de protocolo

La invitación puede acompañarse de una nota de interés o de protocolo donde se dispongan las informaciones adicionales de protocolo y etiqueta que sea necesario conocer por parte del invitado y su texto exija un espacio más amplio del que se puede reservar en el tarjetón principal. Esta tarjeta deberá tener un tamaño inferior a la invitación principal y, en la medida de lo posible, un color diferenciado, aunque siempre con tonos claros.

Véase este ejemplo:

Puertos del Estado

Nota de protocolo

- Para asistir es necesario confirmar previamente antes del día 19 de febrero, en el correo protocolo@puertos.es o en el teléfono 000 000 000.
- Los invitados deberán llegar con 15 minutos de antelación, mostrando su invitación, así como el documento nacional de identidad o pasaporte.
- Para los hombres se solicita traje oscuro y para las mujeres vestido corto.
- Se ha habilitado una zona de estacionamiento situada en el parcela 16 del puerto. Al llegar con su vehículo muestre la invitación y será dirigido a dicho aparcamiento.
- En caso de acudir con su consorte acompañado deberá en el momento de la confirmación facilitar los datos de la misma.
- Tras el acto se servirá un almuerzo en una carpa habilitada en el interior del puerto.
- Hora prevista de finalización del evento: 16.00 horas.

Cuando se utiliza en forma de díptico, la portada llevará en la parte superior el logotipo de Puertos del Estado y en la inferior el de la Autoridad Portuaria, si procediera. En el centro se pondrá el motivo de la invitación: “Nueva terminal de carga del Puerto de Valencia”.

9.7. Invitaciones virtuales

Atendiendo a la necesidad de contribuir a una adecuada imagen de la institución, las invitaciones se remitirán a los invitados en la medida de lo posible por correo electrónico. Para ello será necesario confirmar previamente la dirección exacta a la que se remite.

Estas invitaciones, diseñadas conforme se indicó anteriormente, deberán integrar dos pestañas conectadas al sistema operativo que permita al invitado pulsar la opción “Confirmar”. Una vez que haya hecho *click*, se desplegarán dos opciones:

- Asistiré.
- No asistiré.

En caso de que pulse “Asistiré”, se desplegará un cupón para rellenar los siguientes campos:

- Nombre.
- Apellidos.
- Cargo.
- DNI.
- Fecha de nacimiento, solo si lo requiriera Seguridad del Estado.
- Observaciones que desee transmitir a la organización.

Una vez remita esta información, se le hará llegar la nota de protocolo con los datos complementarios agradeciendo que asista al evento. **Lo ideal sería adjuntar un código QR explicando que con éste es suficiente para acceder al recinto del acto y recordando que se debe portar el DNI.** En este supuesto, para el control de acceso, los organizadores han de disponer de un lector QR que procese los datos y permita comprobar que efectivamente es el titular de la invitación.

En caso de que pulse “No asistiré”, saldrá una respuesta automática que haga alusión al agradecimiento y al deseo de que en una nueva ocasión pueda asistir. **Si los organizadores dan esa posibilidad, podría salir también la opción “Deseo delegar en otra persona” (de su entidad), en cuyo caso deberá rellenar su nombre y su correo.** Inmediatamente, debe remitirse la invitación a ese representante, mencionando que, por indicación del primer invitado, se le hace llegar la invitación para representarle.

Los correos en los que se envían las invitaciones no deben llevar sólo las mismas, sino que comenzará con un texto amable, firmado por quien invite. Un ejemplo podría seguir el siguiente:

Estimado presidente:

Tenemos el gusto de hacerle llegar invitación para asistir al acto de colocación de la primera piedra del futuro Muelle..., que tendrá lugar el día "X" a la hora "H". Sería para nosotros un honor contar con su presencia.

A tal efecto, le rogaríamos pudiera confirmar su asistencia utilizando este mismo correo y rellenar los datos que se le pide en caso de asistir.

Quedamos muy agradecidos y le remitimos un saludo cordial.

Firmado por quien invita (presidente de PE, presidente AP o el alto cargo que lo haga).

Debajo irá la invitación principal y las pestañas correspondientes. No existe inconveniente que se envíe desde un correo específico que pueda corresponder a protocolo, a la secretaría o bien (lo idóneo) que se cree una cuenta específica para estos casos que podría ser: eventos@.....

9.8. 'Minisite' para eventos y redes sociales

En determinados eventos de mucha trascendencia o considerados muy relevantes por PE o AP se aconseja crear un "minisite" alojado en la web institucional donde se ofrezca información acerca del acto y su motivo, las notas de última hora y posteriormente las fotografías y videos que se hagan al respecto.

Todas las imágenes que se cuelguen deben llevar su pie de foto explicativo. Se recomienda ofrecer en directo a través de un canal convencional el acto en su totalidad, grabarlo para dejarlo subido a la web y si es posible hacer un breve resumen de 2 o 3 minutos que quede en esta página y al mismo tiempo.

Este "minisite" se puede alimentar con informaciones que puntualmente se vayan facilitando: entrevistas a presidente, técnicos, etc. Es importante que la dirección de acceso a este lugar se incluya en la invitación o en el correo de confirmación.

En las fases de pre-evento, evento y post-evento es fundamental establecer un documento editorial sobre las apariciones en las redes sociales que tenga abierta la institución. Resulta clave fijar muy bien los días y horas de apariciones y tener definidos de forma muy clara los contenidos y las posibles imágenes.

En determinados eventos de mucha trascendencia o considerados muy relevantes por PE o AP se aconseja crear un "minisite" alojado en la web



El ceremonial de los eventos de PE

10

10. El ceremonial de los eventos de PE

10.1. Principio de la originalidad y el modelo empresarial

Los eventos que organice PE y AP han de responder al principio de la originalidad, capacidad de sorprender a los invitados y a la agilidad. Resulta necesario para ello introducir elementos que permitan sostener mejor la atención de los asistentes combinando la palabra, las imágenes y otras actividades que generen interés y complementen los objetivos del acto. Se trata de trasladar una imagen diferente que logre su propio sello y estilo, busque siempre la interacción con los invitados y que estos se lleven siempre una imagen moderna y actual de la institución.

Debe avanzarse más hacia un modelo de evento empresarial y restar los componentes oficiales para favorecer el marketing y la comunicación de la entidad. Por ello, a la hora de concebirlos se requiere pensar que lo importante no son sólo las autoridades o los discursos, sino el resultado final que se pueda obtener. **Al margen de que sea un organismo público dependiente del Gobierno es necesario que consiga una identidad propia más de empresa que de entidad oficial.** Por ello ha de darse protagonismo a otro tipo de personalidades, sin que ello suponga descuidar el protocolo oficial.

Debe avanzarse más hacia un modelo de evento empresarial para favorecer el marketing y la comunicación

10.2. La historia del evento

Cada acto que organice PE y AP debe responder a una historia narrada que tenga su inicio, su desarrollo y su final. Ese hilo conductor de la ceremonia es clave y debe realizarse un gran esfuerzo en la primera fase creativa. Recurrir a instrumentos como el *storytelling* resultará de una ayuda extraordinaria. **Debe rebajarse la carga oficial para entrar en narrativas con las que el público se puede identificar y sacar unas conclusiones y percepciones que favorezcan el mensaje de los organizadores.**

No hay dos eventos iguales y eso debe tenerse en cuenta como el principio creativo. Ni tan siquiera cuando se trate de actos que se celebren de forma similar periódicamente deben concebirse de la misma manera. Se pueden respetar tradiciones y costumbres, pero en cada ocasión habrá que introducir elementos novedosos.

10.3. Programa

Resulta necesario elaborar, en primer lugar, un breve texto resumen de lo que se pretende conseguir y hacer. Eso facilitará la construcción de la historia. Una vez resueltos el día, hora, sitio, públicos, etc., se elaborará el programa oficial del evento. El modelo que se aplicará será el sencillo. Hora y secuencia. **Deberá ser todo lo conciso que se precise para que sea perfectamente entendido por todos.** En paralelo, se puede crear otra escaleta que recoja los movimientos o necesidades de la organización y que será un documento interno que no debe trascender.

Cuando sea necesario o recomendable, se deberán hacer programas personalizados para el presidente de la institución y otras altas personalidades que se acoplen a sus movimientos y obligaciones. Eso le dará prestigio.

10.4. Estructura básica del programa

A sabiendas de que cada acto es diferente, **se fija como estructura básica de un evento de PE, la siguiente**⁷:

Recibimiento a los invitados (todos) por los responsables que se fijen. Todos deben ser recibidos por una personalidad cualificada de esta institución, reservándose el presidente para las altas personalidades o invitados especiales. Entrega del programa del evento.

- Asignación de asientos a los invitados. Se hará mediante la colocación de tarjetas identificadoras para las autoridades o personalidades más relevantes y para el resto serviría con la indicación manual.
- Conducción del evento a través de una persona designada que va introduciendo cada paso.
- En caso de presidir el acto el presidente de PE, su apertura corresponderá al responsable de PE o de AP correspondiente. Si el presidente de PE no preside el acto, será quien tome la palabra inicialmente.
- En inauguraciones, explicaciones técnicas a cargo del ingeniero o director responsable.
- Actividad o proyección de vídeo.
- Hecho que justifique el evento (placa, primera piedra, entrega de premios, etc.). En este sentido, más que las fórmulas tradicionales antes citadas, sería conveniente adoptar otras opciones más imaginativas y actuales que transmitan un aire moderno y fresco de la institución.
- Breves discursos de las autoridades o personalidades invitadas a hacer uso de la palabra. Se procurará reducir al mínimo el número de personas que tengan que intervenir.
- Palabras de clausura por la autoridad que presida⁸.
- Fotografía de familia con los principales invitados con la ayuda de un *photocall* natural o construido.
- Vino de honor o cóctel, según las circunstancias y siempre que no haya restricciones que lo impidan.
- Despedida a cargo de las mismas personas que han recibido.
- Envío de un correo o carta posterior agradeciendo la asistencia.

10.5. Fases de preparación de un evento

Aunque cada evento es singular y no puede determinarse un proyecto común para las fases de preparación de cualquier tipo de acto, a modo orientativo se ofrece este esquema general:

- **Fase de partida.** Una vez determinada la celebración del evento y establecida la fecha y el lugar, el primer paso es valorar las posibilidades del espacio y su capacidad.
- **Fase creativa.** A continuación, debe definirse la creatividad del evento en coordinación con los responsables de comunicación y seguridad. Se elaborará el primer documento de cronograma que seguramente irá incorporando determinados cambios según se avance en las fases organizativas.
- **Fase de taquilla.** Una vez aprobado por quien corresponda, debería habilitarse la taquilla de protocolo. Ésta se responsabilizará de elaborar la base de datos de personas que serán invitadas. Diseñará la invitación y se ocupará de su remisión a los posibles invitados, así como de las confirmaciones.
- **Fase de producción.** El equipo de protocolo, en paralelo, se encargará de todos los temas relativos a la producción y puesta en escena, ocupándose de las contrataciones de servicios que resulten necesarias. Entre estas funciones entrará también la contratación del catering si fuera necesario.
- **Fase de imagen.** Determinación del eslogan o *claim* que sirva de hilo conductor, así como de la imagen corporativa del acto y su disposición en la escenografía correspondiente.
- **Fase de contenidos.** Definir la narrativa del evento: presentación, discursos u orientación, actividades adicionales y cierre.
- **Fase de protocolo.** Definir todas las decisiones protocolarias, tanto de presidencia como del resto de invitados, líneas de saludo, tarjetones indicadores de asiento, personal que se ocupará de ello, etc.
- **Fase de montaje.** Construcción de la escenografía y diseño general de los espacios.
- **Fase de medición del ROI.** Establecer los mecanismos que permitan valorar *a posteriori* el retorno de la inversión.

⁷ Aquellos eventos que requieran una actividad adicional fuera del espacio de los mismos se encajarán en el programa en el momento en que se considere idóneo, como el caso de una primera piedra, descubrimiento de una placa, corte de cinta, etc.

⁸ Si no hay otra autoridad que presida, lo hará el presidente de PE si concurre o el de la AP.

- **Fase de ensayo.** Estudiar *in situ* todos los movimientos y establecer las correcciones pertinentes. En el ensayo general, en la medida de lo posible, debería contarse con la presencia de los responsables de la organización.
- **Fase de reconfirmación.** Deberemos conectar de nuevo con los invitados considerados clave para garantizar su asistencia, remisión del programa y otros aspectos que precisen conocer antes de llegar al acto.
- **Fase de asignación de funciones.** Creación de los equipos y reparto de responsabilidades.
- **Fase de ejecución.** Desarrollo del evento.
- **Fase de post evento.** Envío a través de un correo que incluya, además del agradecimiento por asistir, una encuesta de satisfacción sencilla para los invitados. Se dispondrá de un enlace para hacer esta encuesta virtual. Valoración de los registros del ROI. Calcular económicamente las repercusiones en medios de comunicación y el seguimiento en redes sociales. Redacción de una memoria del acto incorporando imágenes clave. Anotar posibles errores o éxitos para tenerlos en cuenta de cara a futuras citas.
- **Fase de agradecimiento.** Envío de un correo de agradecimiento a invitados, medios de comunicación, proveedores, etc.

**Se agradecerá
la asistencia a
través de un
correo que incluya
una encuesta de
satisfacción sencilla
para los invitados**



Visitas y reuniones

11

11. Visitas y reuniones

11.1. Tipos de visitas

Las visitas son uno de los tipos de eventos que más se reiteran en todas las entidades. Atenderlas bien, con un protocolo adecuado, es trascendental para la imagen de las instituciones. Para tratar de fijar un procedimiento de actuación en PE al que se le pueda dar la respuesta adecuada, se fijan tres tipos diferentes:

- 1. Visitas institucionales.** Aquéllas que realizan las autoridades y personalidades, normalmente establecidas de forma previa, que pueden tener un seguimiento mediático, que no suelen responder directamente a objetivos comerciales sino de relaciones institucionales y que requieren de un protocolo de atención que se ajuste a la normativas y costumbres. Dentro de esta clasificación se deberían distinguir a su vez en:
 - **Visitas oficiales promovidas por autoridades nacionales o extranjeras** (por ejemplo, la que pueda realizar un ministro para conocer una instalación portuaria) que no acuden para asistir a un evento en sí, sino para conocer las instalaciones y generar y mostrar con su presencia el apoyo a la entidad.
 - **Visitas de cortesía promovidas por otras personalidades clasificadas VIP** y que son de interés para la proyección de PE (por ejemplo, la que efectúe el presidente de una asociación de empresarios) que busca la generación de relaciones que pueden derivar en la apertura o fortalecimiento de relaciones que afecten a la cuenta de resultados.
- 2. Visitas derivadas del fomento de la estrategia comercial de la organización.** Las que se producen como consecuencia de la actividad comercial de la organización.
- 3. Visitas promocionales.** Las que bien por solicitud ajena o por interés de la propia institución se generan para dar a conocer la institución y proyectar su imagen.

11.2. Visitas institucionales

Pueden estar provocadas a petición propia de PE o bien por deseo ajeno. La forma de actuar, en cualquier caso, será similar, estableciéndose diferencias solamente cuando se trate de una autoridad oficial o de una personalidad que no pueda clasificarse como

representante de una entidad oficial. La diferencia entre una y otra a efectos de atención variará solamente en el protocolo a seguir, aunque ambas exigirán procedimientos con algunas diferencias.

Estas visitas, ya sean oficiales o de cortesía, se cierran normalmente con suficiente antelación y requieren de mecanismos previos de preparación por el posible seguimiento mediático y la delicadeza de la situación. **Una vez fijada la fecha de celebración será responsabilidad del servicio de protocolo correspondiente la elaboración de un programa que será sometido a los máximos responsables de la entidad y que se procurará acordar con la parte visitante.**

11.2.1. Visitas oficiales

Si son visitas oficiales **deberán comunicarse a la delegación o subdelegación del Gobierno a los efectos de su conocimiento y para la disposición de las medidas de seguridad correspondientes.** Se establecerá un protocolo de recibimiento que asumirán las principales autoridades de PE y de la AP, con independencia de que puedan indicarse desde los servicios de protocolo del Estado otras exigencias en función al tipo de autoridad que realice esta visita. **La personalidad externa será recibida a pie de coche en el punto en que se señale previamente y tras una primera línea de saludo se presentará a los altos dirigentes de PE o de AP.**

Una vez fijada la fecha de celebración será responsabilidad del servicio de protocolo correspondiente la elaboración de un programa

Tras el saludo se invitará a la autoridad a acceder a una sala VIP preparada a tal efecto antes de iniciar el recorrido previsto de la visita. **Es importante que en el itinerario a seguir participen en los puntos que se establezcan diferentes responsables que asumirán las funciones de explicación.** Se fijará por parte de PE y por cada una de las AP el recorrido a efectuar recomendándose que no se prolongue más de 30 minutos. Seguidamente, se invitará a la personalidad y a su séquito a una sala debidamente acondicionada para mantener un breve encuentro con los altos responsables de la entidad. En ella, en función de la hora, podrá agasajarse con alguna atención tipo café o similar; algo muy sencillo.

Al término de la reunión protocolaria se invitará a la personalidad a realizar una fotografía de recuerdo en la que estén presentes los altos directivos de la entidad y otra específica con la máxima autoridad de PE o AP. Posteriormente, se le invitará a firmar en el libro de honor⁹ y se le hará un regalo de cortesía¹⁰ que se entregará sin envolver y que debe de tener en cuenta las posibles políticas de regalos que las autoridades tengan al respecto. Si la singularidad lo requiere, se puede solicitar al visitante que descubra una placa conmemorativa de su estancia, cuyo texto debe estar muy personalizado y que no parezca un detalle protocolario sin más. De cualquier forma, se insiste en buscar opciones alternativas más acordes con las nuevas creatividades.

En función del programa previsto y tiempo disponible podrá contemplarse el ofrecimiento de una atención gastronómica (vino de honor, cóctel, comida, desayuno, etc.). Finalizada la visita, ésta será despedida por los mismos responsables que la recibieron a pie de coche.

Salvo que las autoridades de seguridad dispongan otra cosa, la caravana de vehículos en la que viajen los visitantes estará encabezada desde la entrada a territorio portuario por un vehículo oficial de la entidad visitada. Se dispondrá de alguna señalética propia del puerto y un piloto luminoso de color amarillo colocado en la parte superior delantera del vehículo. Lo mismo para la salida.

Las visitas de cortesía seguirán un protocolo similar, si bien se reducirá en grado importante el de recibimiento y despedida, no se usará vehículo de cortesía del puerto, no se ofrecerá placa conmemorativa y el regalo institucional responderá a otro tipo menor según la escala que se fije en este documento. **La comitiva de acompañamiento durante la visita será más reducida. Salvo personalidades en las que PE tenga un interés muy alto, no se ofrecerá la firma en el Libro de Honor.**

11.3. Visitas comerciales o de fomento de la actividad comercial

Estas visitas deben ser atendidas también con mucho esmero y se establecerá un protocolo que pasará por las siguientes premisas:

- **Una vez cerrado el día y la hora, se comunicará al servicio de protocolo para que se ocupe de todos los detalles. El primero de ellos será establecer el recibimiento y facilitar los accesos a la institución sin exigir controles de seguridad más allá de los estrictamente obligatorios.** Si estos fueran insalvables, se procurará gestionar previamente la documentación necesaria para agilizar el proceso de entrada y evitar la espera.
- **La visita debe ser esperada por responsables del servicio de protocolo o de la secretaría de la autoridad que sea visitada.** No se les colocará credencial alguna, salvo que por su menor nivel se estime lo contrario. En cualquier caso, el proceso de acreditación o control debe resolverse de forma ágil y eficaz para trasladar la imagen de una adecuada cortesía y que el visitante tenga la sensación de que realmente es esperado.
- **La persona que sea designada para el recibimiento acompañará en todo momento al visitante** cediéndole el lado derecho y encabezará el recorrido en todo momento.
- Dirigirá al invitado hasta el despacho de la persona que atienda la visita y que en la medida de lo posible estará esperando en la puerta. **No obstante, debe preverse una salita de espera por si hubiera algún retraso no deseado.** En este caso, al visitante se le dejará solo en dicha sala, que contará con sillones o sillas dignas para que pueda sentarse. Dispondrá de periódicos del día y otras publicaciones y se le ofrecerá un café o agua si se intuyera un retraso superior a los cinco minutos. En caso de que el retraso fuera más allá de lo cortés, el responsable de acompañar deberá entrar en la sala cada poco tiempo para interesarse por el visitante. Si se previera que fuese de más de diez minutos, deberá informarse de esa demora.
- Si como consecuencia de este retraso el visitante tuviera que pasar por la sala de espera, **la autoridad que reciba deberá acudir a la misma en busca de su visitante para recogerle personalmente y acompañarle hasta su despacho o a la sala de reuniones donde esté previsto el encuentro.**
- Si la reunión se produjera en el despacho, sería recomendable que no se atendiese desde la mesa, sino fuera de la misma para transmitir mayor proximidad

⁹ Ver epígrafe "Libro de Honor".

¹⁰ Ver epígrafe de regalos corporativos.

(sofás, mesa redonda, etc.), y si es en una sala de reunión, debería equilibrarse el protocolo de las partes de tal forma que nadie utilice la cabecera de la mesa y se dispongan a ambos lados uno frente al otro.

- Durante la misma se ofrecerá café o bebida, y siempre sobre la mesa o próximo a los sillones se dispondrán folios o libretas con bolígrafos por si fuera necesario utilizarlos. El ofrecimiento del café o la bebida se hará por parte de la persona que atienda el protocolo al inicio de la reunión y deberá estar atenta a cualquier petición que se haga durante su transcurso.
- En este tipo de visitas debería establecerse previamente si serán agasajados con algún detalle o regalo. **De ser así, se presentará dispuesto en la sala en un lugar discreto próximo a quien recibe para que haga su entrega al finalizar la visita.** En estos casos se entregará envuelto y si su tamaño lo exigiera se ofrecerá una bolsa por parte del responsable de protocolo una vez acabado el encuentro.

- Finalizada la entrevista o reunión, el representante de PE conducirá al visitante a la salida de la sala o despacho, que será recogido por la persona responsable del protocolo. Ésta acompañará al visitante hasta la puerta de salida.
- **Para este tipo de visitas debe preverse el estacionamiento para la persona visitante si acude en vehículo propio y que esté próximo a la puerta de acceso al edificio al que acuda.** Para ello, se solicitarán previamente los datos del vehículo (matrícula, modelo y color). Si acudiera con chófer se solicitarán sus datos (nombre, apellidos, fecha de nacimiento...). Éste permanecerá en todo momento junto al vehículo estacionado.

11.4. Visitas promocionales

Este tipo de visitas se considerarán también importantes para PE y AP. No responderán a un protocolo cerrado, sino a las características de los visitantes. Se efectuarán programas a la carta según el tipo de público (estudiantes, posibles proveedores, etc.). Serán asumidas directamente por el servicio de protocolo y responderán a esta breve secuencia:

- Recibimiento por el representante de protocolo.
- Control de acceso y lectura de QR.
- Proyección de un vídeo explicativo y entrega de folletos promocionales en una sala dispuesta para ello.
- Recorrido por las instalaciones objeto de la visita.
- Sencilla atención gastronómica.
- Entrega de regalo promocional sencillo.
- Fotografía de grupo de recuerdo.
- Despedida en el punto previsto.

11.5. Reuniones

En la organización protocolaria de PE y AP las reuniones se consideran claves. Deben de prepararse con esmero y siempre en función a los objetivos y prever dónde se celebrarán, qué tipo de mesa se utilizará, los elementos que se dispondrán sobre ésta, catering mínimo necesario y el protocolo para los asistentes.

En función al número de asistentes **podrán utilizarse diferentes opciones**, entre ellas, las que se destacan a continuación:

Durante la visita se ofrecerá café o bebida, y siempre sobre la mesa o próximos a los sillones se dispondrán folios o libretas con bolígrafos por si fuera necesario utilizarlos

- Mesa rectangular u ovalada con capacidad suficiente para los asistentes.
- Disposición en forma de “U” invertida o cuadrada cerrada con espacio libre central.
- Posición escuela: una presidencia clásica en mesa y el resto frente a la misma con mesas en línea.

Si las reuniones son con pocos asistentes, la mejor opción es la mesa redonda o una rectangular corta.

Para la mesa o mesas, en cualquiera de las opciones, debe partirse del principio del minimalismo: **cuantos menos elementos sobre ella, mejor**. Cuando resulte conveniente se incorporará una tarjeta identificadora o rótulo de visión frontal. Se dispondrá una carpeta de papel con la documentación y con folios o libreta para anotaciones, así como un bolígrafo. Siempre habrá una jarra pequeña de agua (que se colocará en presencia de los asistentes) y un vaso ancho (que ya estará preparado y puesto boca arriba). Si hay previsto servicio de café, podrá optarse por dos decisiones:

- Habilitar una o dos mesas auxiliares para autoservicio (más conveniente para reuniones largas).
- Servir en mesa con apoyo de camarero/s. En este caso, las tazas y platos ya estarán dispuestos en la mesa (más idóneo para reuniones de menor duración).

Al margen de la opción elegida, se evitará el uso de telas que cubran la mesa. Si es necesaria la utilización de micrófonos, se procurará que sean inalámbricos; de no poder ser así, se procurará disimular al máximo los cables. Si por las razones que sea las reuniones deben grabarse, habrá que advertir previamente a los asistentes y recabar su autorización (lo mismo que si fuera en formato virtual).

Cuando se opte por mesas en formato de “U” invertida debe colocarse en el frontal de cada mesa un elemento de protección visual. Esto es clave.

En reuniones que exijan un protocolo más esmerado, se dispondrá en la entrada de la sala de reunión un croquis donde pueda visualizarse el orden de asientos, y de una persona de protocolo que pueda ayudar en la información.

En relación a las medidas en tiempos de pandemia, se dispondrá un punto de control y espera que respete las exigencias sanitarias, con dispositivos higiénicos y zonas de guardarropía que eviten el contacto físico entre prendas. En la mesa, por cada puesto, se colocará un pequeño bote de gel desinfectante y una mascarilla cerrada por si fuera necesario ante algún incidente. Es importante controlar las distancias y verificar que todos llevan las mascarillas.

En estas situaciones ha de establecerse un sistema de salida para evitar aglomeraciones.

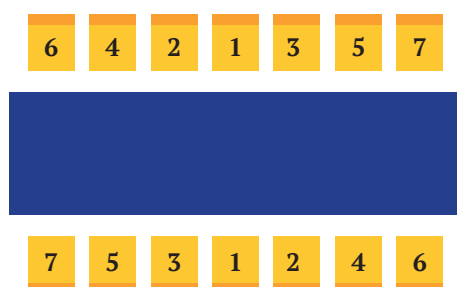
Los elementos para colocar se dispondrán de la siguiente manera:

- Frente al invitado, el vaso y la jarra de agua (ésta a la derecha del vaso desde la visión del invitado).
- En la parte derecha del espacio reservado a cada invitado, la taza de café.
- En la parte izquierda, otros elementos de consumo durante el encuentro.
- La carpeta, el bolígrafo y otros materiales, justo delante del asistente, centrados.

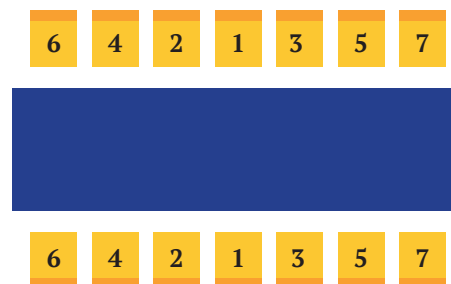
Se evitarán centros de mesa y, especialmente, el uso de flores. Si por el tamaño de la mesa se considerara necesario disponer de ellos, se utilizarán elementos de identidad corporativa pequeños y sencillos.

En relación a las opciones de mesas más habituales para reuniones, se reproduce aquí el protocolo a seguir:

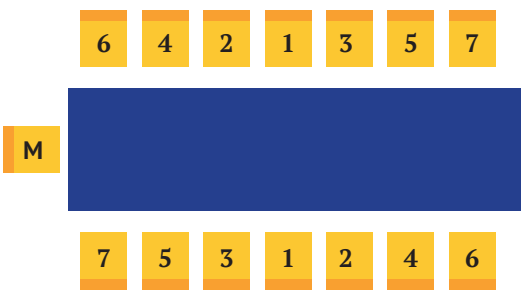
Mesas con delegaciones



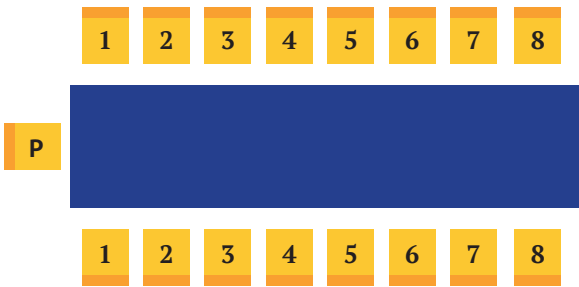
Doble espejo



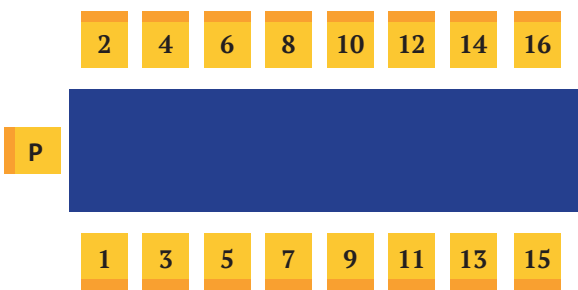
Mesas de delegaciones con moderador



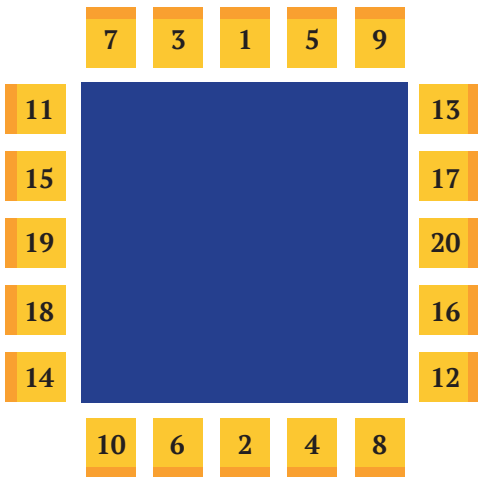
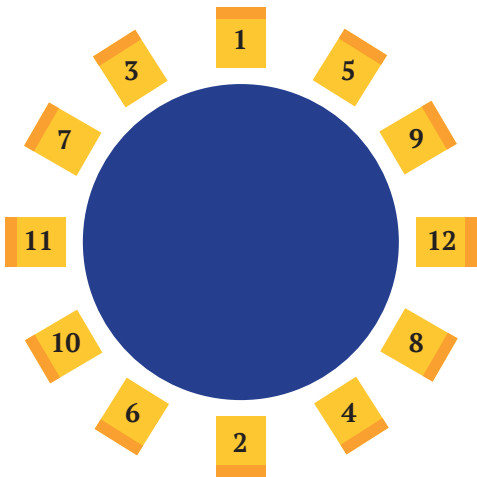
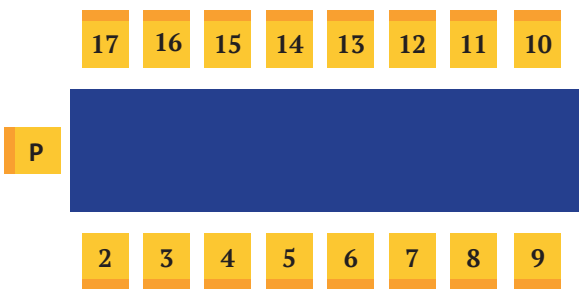
Mesas de delegaciones con moderador



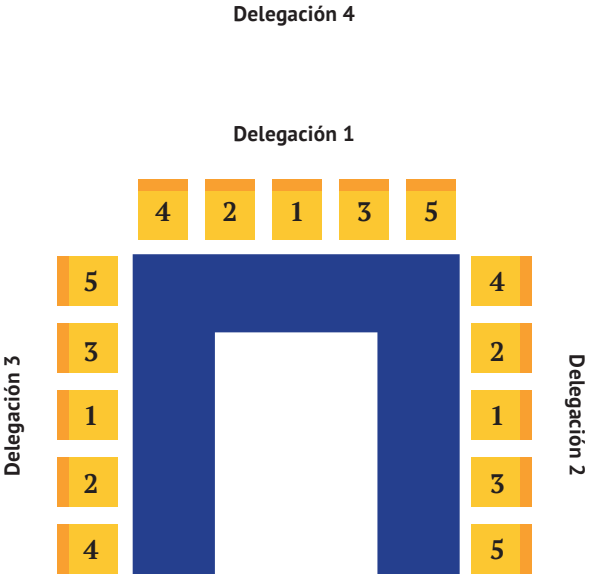
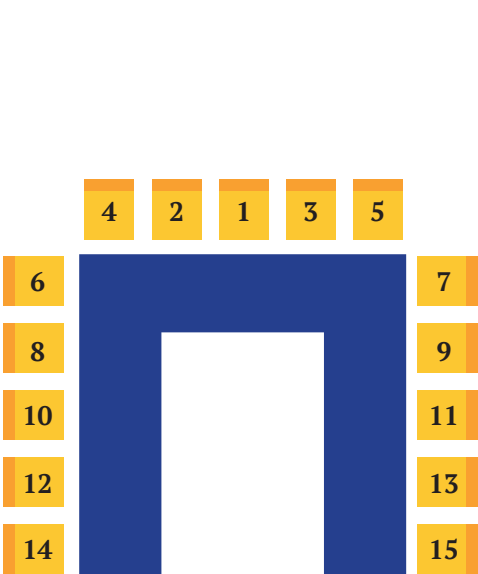
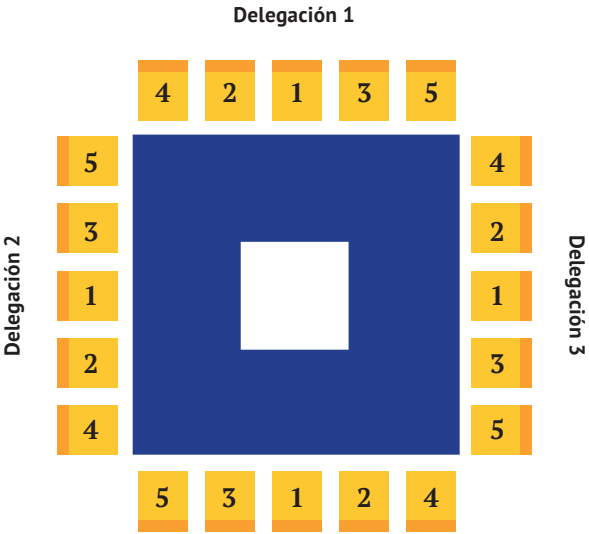
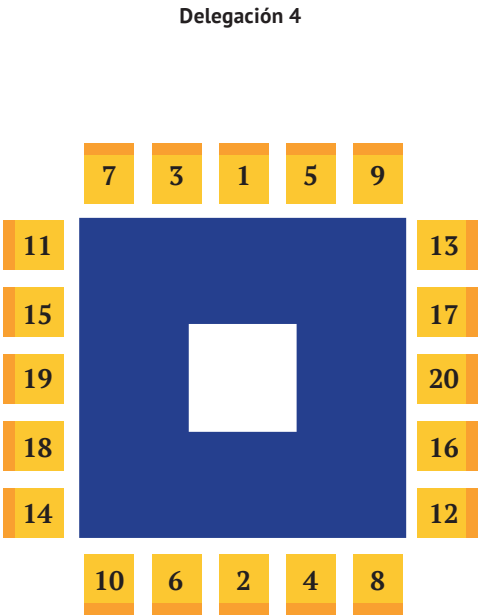
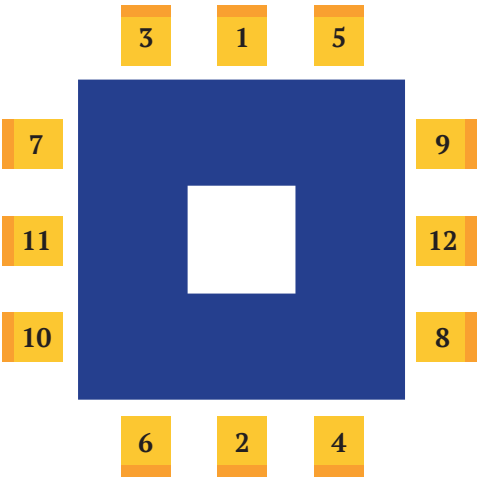
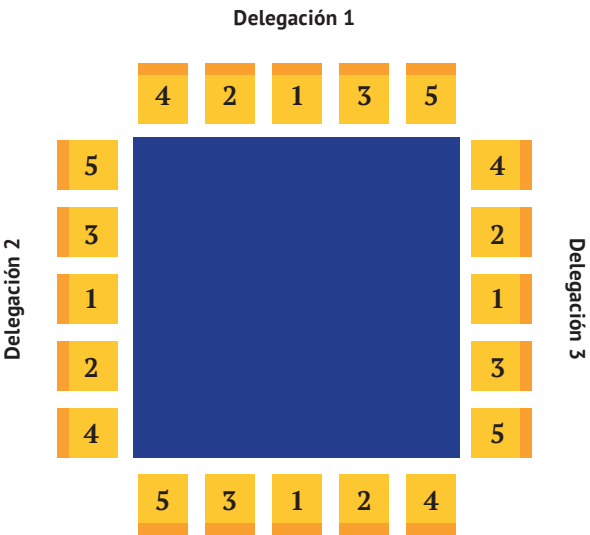
Cabecera única jeraquizada

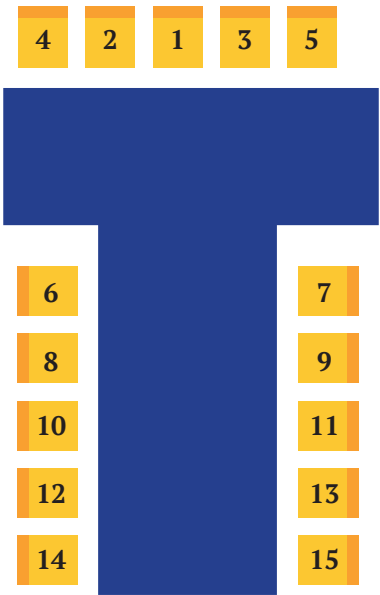
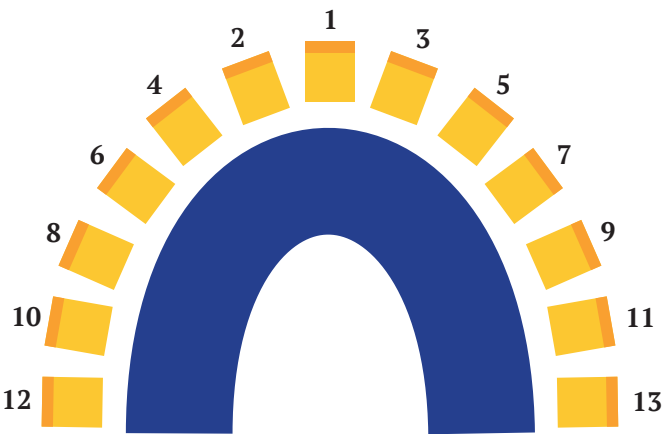


Cabecera única equilibrada



Para la mesa o mesas, en cualquiera de las opciones, debe partirse del principio del minimalismo: cuantos menos elementos sobre ella, mejor





Nota: es ideal cuando los puestos 2,3,4 y 5 los ocupan asesores o colaboradores del número 1, y el resto son invitados externos de otra delegación o colaboradores de bajo nivel.

En la organización protocolaria las reuniones se consideran claves. Deben de prepararse con esmero y siempre en función a los objetivos



Las placas conmemorativas

12

12. Las placas conmemorativas

Con independencia de que se buscarán formatos más originales y actuales, en caso de tener que disponer una placa conmemorativa, suele ofrecerse a autoridades de muy alto rango cuya visita o presencia realmente constituya un hecho histórico para la entidad, razón por la cual se recuerda mediante un texto impreso en una piedra, metal o metacrilato que se coloca en un lugar bien visible para todas las personas que accedan a la institución. Puede descubrirse a la llegada (lo más habitual), a la salida (menos habitual) o bien al finalizar el recorrido por las instalaciones y antes de proceder a la firma en el libro de honor (si la hubiera).

Descubrir una placa constituye un gran honor para el invitado, por lo que suele ser más frecuente el ofrecimiento al inicio de la visita, ya que sitúa su contexto en el punto que desee el anfitrión. Sirve al mismo tiempo para romper la inevitable frialdad de la llegada y permite ganar un pequeño tiempo para ampliar las saluciones. Para los periodistas gráficos que pudieran estar presentes es preferible igualmente al inicio.

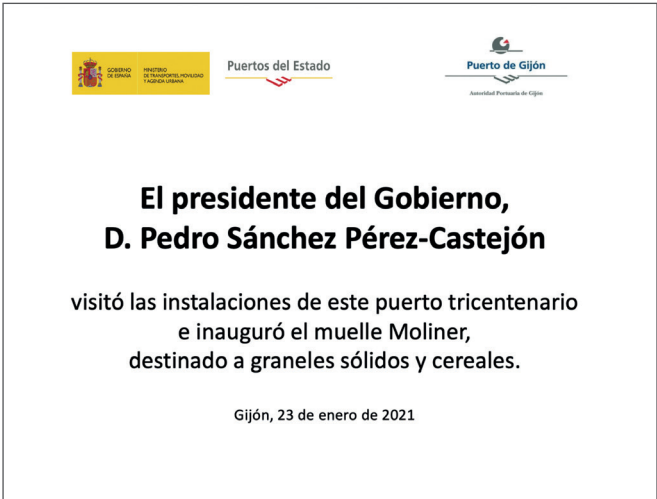
En la medida de lo posible se procurará que las placas no sean frías, sino que incorporen algún tipo de texto escrito con sentimiento y que aporte alguna referencia más que la mera visita o presencia de la personalidad. Su diseño procurará mantener esta estructura:

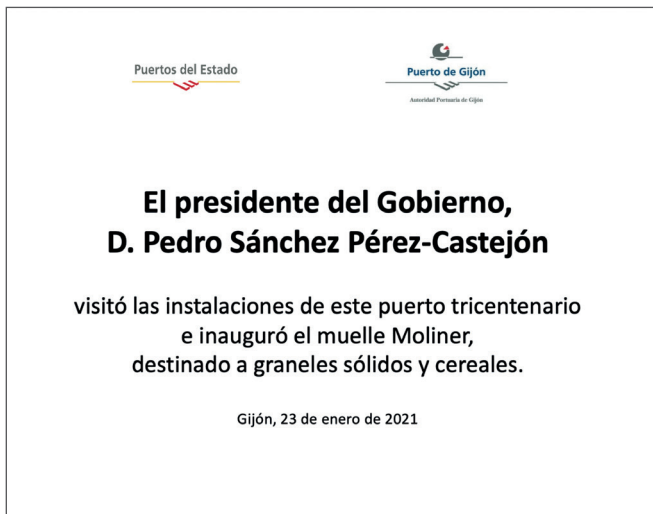
- Emblema de PE o/y de AP situado en la parte superior. En caso de tener que ponerse los dos logos, es aconsejable que el de PE vaya en la parte superior y el de AP en la parte inferior.
- Cargo y nombre de la persona en cuyo honor se va a descubrir. En algunos casos, puede antecederse.
- Texto de dedicatoria.
- Lugar y fecha (parte inferior). La fecha se pondrá completa (3 de diciembre de 2020).

La placa será del material que se quiera hacer (aunque se recomienda el metacrilato, salvo que el entorno lo haga poco aconsejable) y se cubrirá con una tela corporativa u otro sistema más actual. Tendrá un tamaño razonable en función al entorno, pero en la medida en que sea posible será de una dimensión que permita una buena

visualización. Podrá realizarse en horizontal, en vertical o con forma de algún elemento marítimo.

Al igual que las invitaciones, se podrá optar por estas versiones en función al tipo de visita que se produzca o el lugar. Algunos modelos clásicos podrían ser los siguientes:





Nunca se utilizará como tela una bandera oficial ni de España ni de cualquier comunidad autónoma. Dicha tela será de tamaño superior a la propia placa, lo suficiente para que quede plenamente cubierta, procurando que cuando se despliegue totalmente no tape parte alguna de la placa.

**Descubrir una
placa constituye
un gran honor
para el invitado,
por lo que suele
ser más frecuente
el ofrecimiento al
inicio de la visita**



Catering y comidas

13

13. Catering y comidas

En función de los eventos que se organicen o reuniones o visitas oficiales o de carácter comercial u otros similares se podrá ofrecer algún tipo de agasajo que responda a la moderación económica y a la imagen corporativa de PE y AP. Es decir, **catering muy seleccionado que contribuya a transmitir comunicacionalmente los objetivos por los que se ofrece. Es decir, ofrecer piezas o raciones que de alguna forma recuerden el sistema portuario.** Se servirá, en la medida de lo posible, en bandeja respetándose al límite cuando se ofrezca en tiempos de pandemia o en fechas pico de determinadas enfermedades habituales, como pueden ser la gripe o similares.

La pandemia ha enseñado que las medidas máximas de higiene han venido para quedarse, por lo que a la hora de contratar este servicio deberá requerir al proveedor la adopción de todas las medidas que exija un “evento seguro”. Igualmente, deberá demandarse el cumplimiento de las medidas de sostenibilidad y respeto al medio ambiente. Han de controlarse medidas adecuadas en los procesos de recogida de residuos y la política de reciclaje de los desechos.

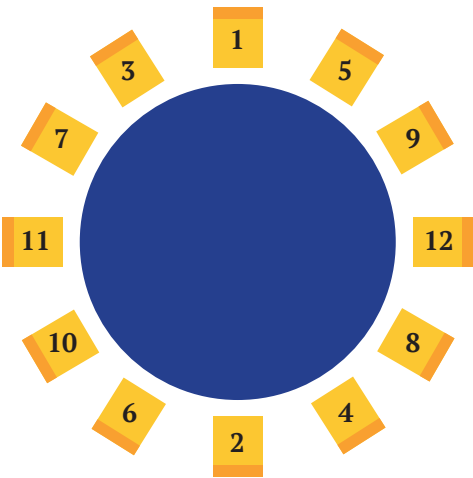
En la medida de lo posible se preferirá el servicio en bandeja a los bufés o barras de atención, especialmente en tiempos donde la salud pueda verse comprometida

En la medida de lo posible **se preferirá el servicio en bandeja a los bufés o barras de atención**, especialmente en tiempos donde la salud pueda verse comprometida. Deberán buscarse opciones que certifiquen que el espacio donde se celebre garantice al menos 2 metros cuadrados por persona.

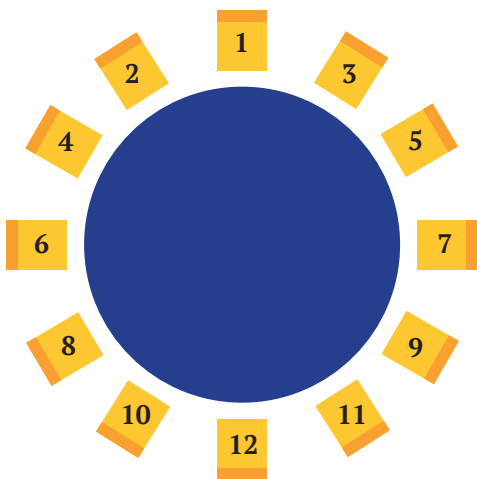
Las comidas institucionales que ofrezcan PE y AP deben ser especialmente cuidadas tanto en su protocolo como en su servicio y puesta en escena. Dado que se pueden celebrar tanto en las sedes oficiales como en espacios gastronómicos externos, debe procurarse que en cualquier caso el anfitrión sea el primero en llegar y así recibir a sus invitados. **El anfitrión debe situarse en una posición de dominio del espacio y control del servicio.**

Éste presidirá la comida siempre, salvo que por razones de cortesía considere que debe ceder el puesto principal, gesto que podría seguirse en casos muy excepcionales. Las mesas que se recomiendan para estos almuerzos en la sede son las redondas (pocos asistentes) o rectangulares (si hay más de diez invitados).

El protocolo para este tipo de mesas será el siguiente:



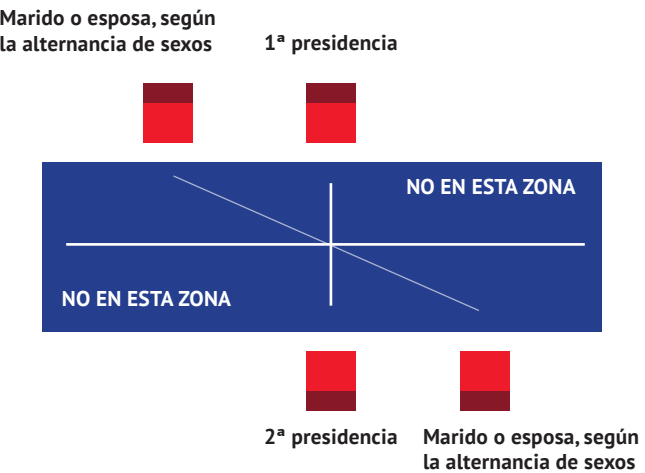
Excepcionalmente, cuando el anfitrión desee tener a su primer invitado de honor a su derecha, el puesto 2 se reservará para un segundo cargo de la entidad y se ofrecerá la silla 3 a aquel. Igualmente, si se cede el puesto 1 a una personalidad ajena, se variará el protocolo de la mesa de acuerdo con el siguiente croquis:



En cuanto a las mesas rectangulares u ovaladas, el protocolo que se aplicará es el conocido sistema cartesiano de presidencia francesa, o sea, el siguiente:



Cuando la comida contemple consortes o acompañantes, el protocolo a aplicar será el siguiente:



En la medida de lo posible, para la ordenación de los invitados, cuando no todos son plantilla de la entidad, se elaborarán diferentes listas de grupos distintos (autoridades, empresarios, directivos de PE y AP), estableciendo la precedencia en cada una de ellas y **mezclando, aplicando lo que se considera un protocolo mixto o de alternancia**. Se evitará que queden juntos cargos de PE y AP.

En las comidas ofrecidas en la sede se dispondrá de forma visible en el espacio destinado al comensal una tarjeta doblada indicando el nombre de la persona poniendo solo el tratamiento de Sr. D. o Sra. D^a, salvo que se trate de un miembro de cualquier Familia Real. Si fueran el rey o los reyes no se colocará tarjeta alguna. Igualmente, **se dispondrá de una minuta personalizada en la que se contemple en la parte superior el logo de la entidad que ofrece la comida (si fuera necesario, debajo se escribirá “Comida ofrecida con motivo...” o “Comida ofrecida en honor a...” o frases similares. En la parte inferior se pondrá lugar y fecha: “Puertos del Estado. Madrid, 15 de mayo de 2021”.**

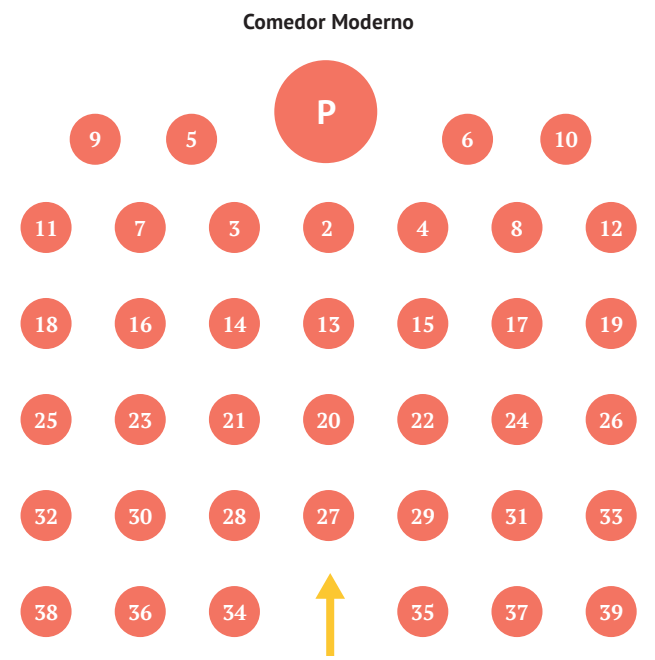
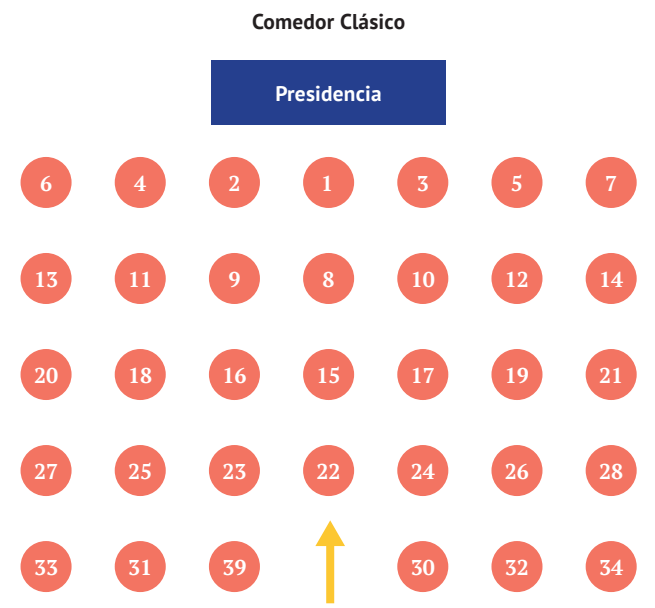
Con independencia de otros formatos que se vean necesarios o adecuados, esta minuta tendrá formato de díptico con una portada que recoja gráficamente un motivo marítimo y el porqué del almuerzo, así como el logo de la institución. En el interior, lado derecho, se dispondrán los platos por el orden de servicio. Debajo, las bebidas que se van a servir y en su orden: blanco, tinto, cava, etc. No es necesario hacer referencia al agua, refrescos, café o licores. En el caso de los vinos y cavas es fundamental indicar la marca, bodega y año.

El menú habitualmente deberá ser ligero y evitará alimentos de compleja consumición. Se procurará el uso de manteles blancos o colores crudos y en el centro de la mesa se dispondrá un motivo marítimo o institucional, evitando flores u otros elementos que no aporten nada. Es muy recomendable que las mesas se muestren muy minimalistas, y si el número de invitados es bajo, los cubiertos se irán poniendo cuando llegue el turno del plato correspondiente.

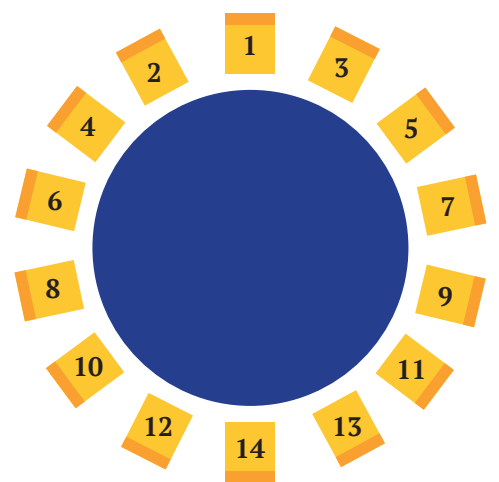
El anfitrión, si preside, deberá tener en cuenta que las comidas no podrán alargarse indefinidamente y que deberá poner fin a la misma en el momento conveniente. El número adecuado de camareros es de uno por cada seis comensales. Para evitar situaciones complicadas, se procurará evitar alimentos donde la estadística aporte mayor número de alergias y es idóneo a que los invitados se les consulte en el momento de la invitación si tienen alguna intolerancia.

En cualquier caso, siempre debe haber una opción de plato alternativo o en el momento previo a la comida informar del menú a los invitados para poder manejar otras alternativas. **Salvo comidas informales, siempre se**

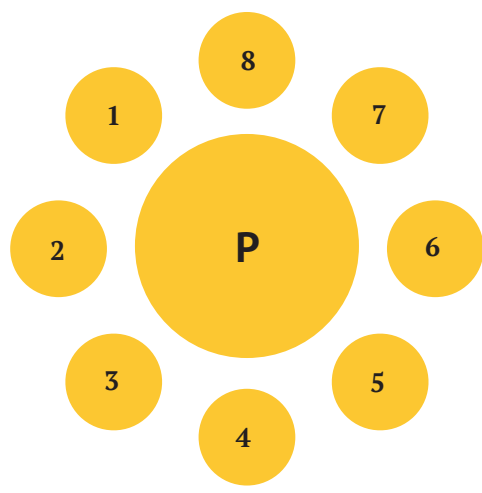
protocolizará la mesa y el personal de protocolo o quien tenga sus competencias deberá ocuparse de informar a cada invitado de su asiento. Para banquetes más numerosos, el protocolo del comedor responderá a los siguientes croquis:



Protocolo Mesa Redonda cuando preside un banquete



Comedor en forma de estrella o margarita



Para evitar situaciones complicadas, se procurará evitar alimentos donde la estadística aporte mayor número de alergias



Política de regalos

14

14. Política de regalos

PE y AP, en términos generales, están obligados a lo estipulado en la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno. Así, PE en su política de regalos debe actuar con la máxima transparencia y alegar al principio de conceder regalos que respondan al interés de la cortesía y a la promoción de su imagen.

Se recomienda que todos los miembros del sistema portuario no admitan para sí regalos que superen los usos habituales, sociales o de cortesía, ni aceptarán favores o servicios en circunstancias ventajosas que puedan condicionar el desarrollo de sus funciones.

En el caso de obsequios que, de acuerdo con estas normas, tengan carácter institucional, se debería proceder a su incorporación al servicio que PE y AP determine. Nadie debería aceptar regalos que, por su alto valor económico, finalidad o interés comercial o publicitario, o por la propia naturaleza del obsequio, puedan comprometer la dignidad de las funciones institucionales que tengan o les sean atribuidas.

14.1. Regalos institucionales

A los efectos de este manual, son regalos institucionales los que sean ofrecidos a los altos ejecutivos con motivo de un acto oficial o en razón a su condición. Tienen esta consideración:

- Los regalos ofrecidos por las autoridades anfitrionas y organizadores de actos y visitas oficiales en territorio nacional.
- Los ofrecidos por administraciones públicas o entidades e instituciones integradas en el sector público estatal, autonómico o local.
- Los regalos ofrecidos por las autoridades de un estado extranjero en visitas oficiales.
- Quedan igualmente comprendidos en este ámbito los regalos ofrecidos por los organizadores de actos oficiales en territorio extranjero.
- Los ofrecidos por organizaciones e instituciones internacionales.

Los regalos de carácter institucional se incorporarán al servicio que PE y AP determinen para su almacenamiento o su uso en beneficio general de la institución.

14.2. Regalos personales

Tienen la consideración de regalos de carácter personal aquellos que no puedan incluirse en la categoría de regalos institucionales. De acuerdo con el principio general antes expuesto, los regalos de carácter personal se podrán aceptar cuando no superen los usos sociales o de cortesía. **Cuando excedan dichos usos, seguirán el mismo tratamiento que los regalos de carácter institucional o bien serán cedidos a una entidad sin ánimo de lucro que persiga fines de interés general o a una administración, organismo o entidad pública que se dedique a la conservación, mantenimiento o actividades similares referidas a bienes de la misma naturaleza que el objeto de regalo.**

En cualquier caso, el servicio o departamento de protocolo debería ser el responsable de elaborar anualmente un inventario de los regalos que se reciban.

14.3. Entrega de regalos y obsequios

Se sugiere que la política de entrega de regalos institucionales y personales por parte de PE/AP **responda al criterio de no condicionar la independencia profesional ni afectar a la toma de decisiones de quien recibe el obsequio.** No obstante, no puede obviarse el hecho de que los regalos son un elemento más de comunicación que ayudan a fidelizar, promover y difundir la imagen de PE, pero siempre bajo el principio de la moderación en el gasto. En esta política se atenderá a criterios medioambientales y de sostenibilidad en cuanto a su fabricación, materiales, transporte y almacenamiento.

Para evitar los problemas de control, PE/AP llevará un único registro de los regalos recibidos y entregados. De esta forma, además de servir de control de transparencia y stock, se evita repetir un regalo a la misma persona o institución.

Las categorías en que se dividen los regalos de PE/AP son las siguientes:

- **Regalo institucional o corporativo.** Es el que ofrece la opción de personalizarse con una dedicatoria, placa o grabación. Puede ser un obsequio único y exclusivo para la persona a la que se le entrega, pero siempre vinculado a la actividad portuaria. El simbolismo es muy importante en este tipo de presentes, por lo que deben entregarse sin envoltorios. En todos ellos debe figurar la imagen corporativa de la entidad de forma llamativa o discreta en función del uso del obsequio. Cuando estos regalos son grandes o especialmente delicados, deberá ofrecerse posteriormente un envoltorio para su traslado o bien que la propia entidad se haga cargo de su envío.
- **Regalo publicitario.** Tiene como objetivo promocionar la imagen de PE/AP, haciéndola más presente. Responderá a la política de marketing y relaciones institucionales como en cualquier otra empresa. No ha de ser muy llamativo en la apariencia. Se tratará de regalos útiles (camisetas, llaveros, gorras, bolígrafos), muchas veces siguiendo los dictados de las modas (por ejemplo, regalos tecnológicos). Está destinado a visitas de inferior nivel y a las acciones comerciales o de imagen que determine la entidad.

Cuando en un evento se quiere hacer un regalo a todos los asistentes, se entregará a su finalización en la salida, salvo al invitado de honor, que se le entregará en público si el mismo tiene relación estrecha con el acto celebrado. De no ser así, se hará en privado aprovechando el momento de la firma en el libro de honor, de haberla, o en el momento de la despedida.

Se recomienda que todos los miembros del sistema portuario no admitan para sí regalos que superen los usos habituales, sociales o de cortesía



El libro de honor

15

15. El libro de honor

El libro de honor recoge las firmas de las autoridades y personalidades más destacadas que visiten por primera vez la institución, así como de aquellas personas que señale de forma justificada el presidente de PE o AP.

En cuanto a su diseño, se recomienda que responda a un estilo moderno, lejos de los clásicos y con una imagen adecuada a la innovación que deben transmitir los puertos. Se indicará en la portada que se trata del libro de honor e incorporando el logo de la institución. Las hojas interiores han de tener un gramaje superior a 100 gramos y serán de color blanco, hielo, crudo o similar; siempre estarán numeradas.

La primera hoja se deja en blanco, no se escribe en ella ni se numera. **En la página siguiente se introducirá una diligencia previa escrita por la persona responsable del departamento de Protocolo en la que hace constar el contenido del libro e indicará el número de hojas totales de las que dispone el libro. Esta diligencia previa irá fechada, firmada y sellada.** Tras ella, es costumbre dejar unas 5 hojas en blanco, aproximadamente, reservadas para personalidades de especial relevancia, como el rey.

A continuación, las hojas irán firmadas por orden cronológico, a razón de una firma por hoja, escribiendo al principio de la página derecha y a mano (la izquierda se deja en blanco) el motivo y fecha de la visita, dejando espacio suficiente para que la persona que firma pueda escribir unas palabras a la vez que firma. Por su parte, en la última hoja de libro se incluirá una diligencia de cierre, indicando que el libro ha sido utilizado en todas sus páginas, la fecha de cierre y firmado por la persona encargada del mismo.

La custodia y cuidado del libro de honor corresponde al departamento de Protocolo, que contará, además, con una copia de seguridad.

El acto de firma en el libro de honor es un momento íntimo ajeno a los medios de comunicación, con la excepción del fotógrafo oficial de la institución, que será el que capture el momento de la firma como recuerdo. Lo más habitual es que tenga lugar en el despacho de la presidencia, que ha de estar preparado para la ocasión con una mesa noble despajada con el libro abierto por la hoja correspondiente y con un bolígrafo o pluma de calidad a la derecha del libro.

La silla ha de estar preparada delante de la mesa de firma para que sea ocupada por el firmante mientras el anfitrión le cede su derecha colocándose a su izquierda y permaneciendo en pie, al igual que el resto de los asistentes. Tras la firma, si procede, se celebrará la entrega de regalos, que se darán abiertos, a la vista de todos. Es un acto que suele tener una duración de 5-10 minutos y en un espacio relativamente pequeño, por lo que han de ser pocos los invitados a este momento.

Es conveniente avisar con antelación al invitado firmante de que se le va a pedir que firme en el libro de honor a los efectos de que, en primer lugar, lo autorice y, en segundo lugar, por si desea preparar el texto que vaya a poner.

Al margen de todas estas recomendaciones se aconseja la adopción de libros de honor en formato electrónico, sin tener que recurrir al papel.

El acto de firma en el libro de honor es un momento íntimo ajeno a los medios de comunicación, con la excepción del fotógrafo oficial de la institución



Los medios de comunicación en los eventos

16

16. Los medios de comunicación en los eventos

16.1. Espectadores privilegiados

Mantener unas buenas relaciones con los medios de comunicación en el discurrir del trabajo diario de PE y AP es fundamental para la proyección de una adecuada imagen corporativa ante el resto de la sociedad.

Los medios, como representantes de los públicos finales a los que se dirigen las acciones de PE y AP, son un eslabón fundamental e imprescindible en la tarea de transmisión de los mensajes institucionales, junto con el uso de las redes sociales. Por ello, sus representantes deben ser tratados como verdaderos “espectadores privilegiados” de todo aquello que acontezca en las sedes portuarias, ya que, hoy en día, la red que conecta la entidad, medios de comunicación y sociedad obliga a tener en cuenta una serie de pautas en su trato que ayuden a reforzar la imagen de PE como entidad abierta y transparente.

16.2. Necesidades básicas que atender de los medios en los eventos

Con el fin de facilitar el trabajo de cobertura de los eventos por parte de los medios, habrá que tener en cuenta los siguientes aspectos:

- Previo al acto, envío de la nota de prensa informando de la convocatoria del evento. En función a su magnitud y complejidad se remitirá con más o menos antelación, pero si es posible nunca menos de siete días. Si resultase necesario o conveniente podría enviarse un nuevo recordatorio dos días antes.
- Cuando sea preciso, se remitirá el impreso para formalizar las acreditaciones.
- **Se elaborarán las acreditaciones con los datos que se indiquen desde seguridad y que serán entregadas el día del evento desde el punto de recepción a los representantes de los medios de comunicación. Se remitirán digitalmente.**
- Se dará un dossier donde se incluya el programa del evento, perfiles biográficos de los principales protagonistas, explicaciones del sentido del acto e información de protocolo y diseños, **todo con el fin de que los periodistas puedan entender el significado de todos los elementos dispuestos.**
- Disposición de puntos destinados a los periodistas, previendo zonas específicas para gráficos, literarios y radiofónicos. **También puede generarse otro espacio destinado a “punto de entrevistas”.** Los medios gráficos se dividirán a su vez en dos grupos: cámaras de televisión y fotógrafos para que no se molesten entre ellos. **Se procurará que estos tengan un emplazamiento que les permita tener una panorámica global, lo que en ocasiones obligará a disponer de diferentes zonas por las que puedan moverse, siempre sin entorpecer la visión de los invitados presentes.** Se crearán pasillos específicos delimitados para sus movimientos y, en la medida de lo posible, se contemplará en el programa la realización de una foto de familia.
- **Han de facilitarse tomas de sonido y advertir a los medios de las características técnicas.** Se prohibirán micrófonos de medios en la zona principal del evento, especialmente en la presidencia.
- **Si fuera posible, los discursos se entregarán en el momento oportuno, pudiéndose adelantar con el compromiso de embargo hasta el momento de la alocución.** Esto será importante, especialmente si algún medio retransmite en directo el evento.
- La organización dispondrá de un **fotógrafo oficial con libertad de movimientos** para captar todas las imágenes posibles de interés que pueda subir en alta resolución a la web institucional para ser descargadas por los medios o el público interesado.
- En el caso de reuniones a puerta cerrada o entrevistas de interés mediático se concederán al inicio unos minutos para toma de imágenes antes de cerrar la puerta.
- Al finalizar el acto se enviará una nota de prensa con el resumen del mismo que será idéntico al que se suba a la web.



Eventos fuera del país organizados por PE o AP

17

17. Eventos fuera del país organizados por PE o AP

Resulta importante para PE y AP que su representación, cuando viaje oficialmente fuera de España, bien para asistir a reuniones, ferias, encuentros u otro tipo de eventos, cuente con todos los detalles del programa, los cuales **serán preparados por el servicio de protocolo**. Además de las cuestiones específicamente comerciales o económicas que haya que tener en cuenta, es preciso que se respeten las costumbres del país sin renunciar a las específicas de España, salvo que éstas fuesen totalmente contraproducentes.

Se recomienda en estos desplazamientos informar a la embajada o consulado de turno, **contemplar las tradiciones y costumbres de ese país y consultar sobre regalos o atenciones**, así como los horarios sociales del territorio en cuestión y comidas no aceptadas.

Se les invitará a los actos organizados por PE y AP y se les dará a conocer previamente su agenda.

En estos eventos deberá figurar **la bandera de España en puesto de preferencia, salvo que el acto sea en casa ajena**. En el primer supuesto, se pondrá la de España en primer lugar y en segundo la del país receptor. En la medida de lo posible, se incorporará en tercer lugar la enseña europea.

En espacios propios de PE y AP (por ejemplo, en ferias) deben incorporarse al diseño los logos de estas instituciones en lugar muy visible, procurando que sean espacios muy abiertos y visibles desde cualquier lugar. Si fuera necesario emitir invitaciones se escribirán en el idioma que utilice habitualmente el invitado.

En cuanto a las costumbres que se deben tener en cuenta, PE, a través de su servicio de protocolo, pondrá a disposición documentos que faciliten el entendimiento de las costumbres propias de ese país a los efectos de que sean considerados.

Antes de viajar, se informará a la delegación que se va a desplazar sobre medidas especiales a tener en cuenta para el viaje (seguridad, circunstancias sanitarias, etc.).

Es preciso que se respeten las costumbres del país sin renunciar a las específicas de España, salvo que éstas fuesen totalmente contraproducentes



Fórmulas de medición del ROI

18

18. Fórmulas de medición del ROI

El ROI o *Return on Investment* (retorno de la inversión) es una medida de rendimiento utilizada para evaluar el éxito de un evento. Es un porcentaje que muestra su retorno en relación a los costes que se produjeron.

18.1. Cálculo del ROI

La fórmula para calcular el ROI sería la siguiente: $\text{ingresos} - \text{gastos} / \text{gastos} \times 100$.

Para calcular el ROI del evento es necesario conocer dos aspectos fundamentales:

- **Gastos.** Son todas las facturas que se han tenido que pagar para la organización del evento. Se pueden incluir conceptos como: alquiler de sala o local, alquiler de recursos técnicos (pantallas, iluminación, ordenadores, sonido), recursos humanos (personal de asistencia y personal de seguridad) y catering, entre otros.

Conseguir presencia en los medios de comunicación con un contenido orgánico es de gran valor, ya que proviene de lo escrito por un periodista del medio

- **Ingresos:**

- **Ingresos directos.** Aquellos que se obtienen directamente en el propio evento, como, por ejemplo:

- Ingresos por entradas.
- Compras dentro del propio evento.
- Ingresos por publicidad o patrocinios de terceras marcas en el evento.

- **Ingresos indirectos.** Los ingresos indirectos no son tangibles. No suponen un ingreso real sino más bien un ahorro. Suelen ser aquellos derivados de la repercusión del evento y están especialmente relacionados con la presencia en medios. Señalamos los más habituales.

- **En medios de comunicación:**

- Conseguir presencia en los medios de comunicación con un contenido orgánico es de gran valor, ya que proviene de lo escrito por un periodista del medio. Conociendo las tarifas publicitarias podemos hacer una estimación de cuánto hubiera costado aparecer si hubiéramos tenido que pagar por ello. En función de lo que ocupe (página completa, media página, una columna, 3 minutos, etc.) tiene un valor en euros. Las agencias de seguimiento en medios ofrecen de forma automática la valoración económica de nuestras apariciones en función de la audiencia y frente a la valoración económica publicitaria. Sería un coste que estaríamos ahorrando en lugar de hacer publicidad, y se contabilizaría como ingreso.

- **Con influencers:**

- Los influenciadores o líderes de opinión suelen tener una tarifa por publicación, por lo que bastará con saber la de cada *influencer* que se ha hecho eco del evento para saber cuánto hemos ahorrado.
- Nuevos suscriptores al blog u otro canal.
- Conseguídos después de cada envío de los *e-mailings* de promoción del evento.

• Impacto en redes sociales:

- Podemos calcular cuántas veces fue compartido el *hashtag* del evento, mencionada la marca o el producto, vídeos e imágenes que se han realizado, etc. Con Google Analytics podemos saber el número de personas que ha visitado la web procedente de las redes sociales, o ha dejado comentarios acerca del evento.
- Para calcular los ingresos provenientes de redes sociales hay que sumar a cuánta gente ha llegado el mensaje, teniendo en cuenta las reacciones totales a las publicaciones realizadas.
- Hay que seguir la siguiente regla: cada usuario tiene una media de 400 contactos y las publicaciones suelen ser vistas por un 20% de sus contactos a su vez. De esta forma se puede hacer un cálculo aproximado de cuánta gente ha visto nuestras publicaciones, y saber qué coste hubiera tenido para llegar a todas ellas haciendo publicidad en Facebook, Instagram, LinkedIn, etc...
- **Existen multitud de herramientas que permiten calcular el impacto económico obtenido en redes sociales.**
 - Interés después del evento.
 - **Google Analytics** permite medir y analizar la repercusión, analizando el tráfico de visitas a la web o a la landing page del evento, el tiempo de permanencia y las conversiones de *leads* potenciales.

Debemos medir los denominados indicadores **clave de rendimiento o KPI's**. Para ello hay que establecer qué objetivos queremos obtener, por ejemplo, conseguir una rentabilidad en cuanto a ingresos, formar a la audiencia, sorprenderla, etc.

Debemos medir los denominados indicadores clave de rendimiento o KPI's. Para ello hay que establecer qué objetivos queremos obtener

Medir un evento requiere elegir los **KPI's** adecuados que, además de reunir las características que hemos visto antes, pueden ser los siguientes:

- Número de asistentes.
- Leads generados.
- Enlaces y referencias a la página web.
- Aperturas y clics al correo electrónico de envío de la invitación.
- Visitas a la web antes y tras el evento.
- Aperturas/clics de una *newsletter*.
- Ventas consecuencia del evento. Para conocer este KPI hay que medir las ventas que se han producido en el evento, desde su inicio hasta su final.
- Número de descargas de la app. Si existe una app de la empresa o institución o del evento, hay que medir cuántas veces se la han descargado los asistentes.
- Interés por los ponentes. Para conocer el interés que ha generado cada ponente durante el evento es recomendable hacer encuestas online sencillas que se envíen a los asistentes para que valoren a cada ponente.
- Número de inscritos por tipo de entrada (en caso de existir entradas). Es habitual que en los eventos existan varios tipos de entrada con precios diferentes. Es importante medir cuántos asistentes hay por cada una de ellas.
- Ingresos. Calcular los ingresos brutos y netos.
- Satisfacción de patrocinadores. Pueden conocerse mediante encuestas.
- **KPI's** en redes sociales.

18.2. El ROE (Retorno sobre la experiencia de marca)

Es importante prestar atención al pulso emocional de los asistentes al evento. El ROE emocional no es fácil de medir, entender y evaluar. Requiere observación, análisis e interpretación.

Se puede medir la experiencia de marca de los asistentes al evento. Se evaluará qué les ha parecido mediante una encuesta online en la que puntúen el espacio, ponentes, catering, accesibilidad, transporte, animación a la participación, originalidad, sorpresa, etc.

Uno de los indicadores que podemos emplear es el *Net Promoter Score* (NPS). Es una pregunta que se incorpora en las encuestas de satisfacción del evento del tipo “del 1 al 10 valore la probabilidad de recomendar este evento a otra persona”. Las que contesten entre 9 y 10 las consideraremos promotoras de la marca.

Las personas que califican el evento de 9 o 10 son “promotores” (muy leales y que probablemente abogarán por nuestra marca/institución).

Aquellos con 7 o 8 son “pasivos” (satisfechos pero no particularmente leales o comprometidos). Finalmente, el grupo de entre 0 y 6 son “detractores” (descontentos con nuestro servicio y es probable que expresen activamente su insatisfacción).

El índice general de satisfacción se calcula en función de la cantidad de promotores, detractores y pasivos que se obtiene. También es recomendable habilitar una forma de dejar comentarios y calificaciones a través del cual los asistentes nos dan *feedback* y nos ayudan a determinar el éxito del evento.

Finalmente, indicar que es muy importante automatizar el proceso de planificación, seguimiento y promoción del evento.



Medidas esenciales para Covid-19

19

19. Medidas esenciales para Covid-19

A raíz de la pandemia mundial ocasionada por la Covid-19 y en previsión de futuras situaciones de alerta sanitaria, se establecen una serie de medidas orientadas al protocolo y organización de eventos de PE/AP con la intención de proteger a la plantilla y empresas subcontratadas que participen en las tareas de protocolo y organización, así como al público asistente. Estas medidas se recogen en atención a la legalidad vigente, las recomendaciones higiénico-sanitarias de las autoridades, la especificación UNE 0066-19 aplicable al sector MICE y las recomendaciones del Observatorio Profesional de Protocolo y Eventos (OPPE).

Protocolo de PE/AP asume la responsabilidad de la organización y supervisión de los eventos realizando un análisis del mismo, su necesidad y pertinencia, los espacios a utilizar, recorridos y elementos con posibilidad de convertirse en focos de contagio y puntos potenciales de aglomeraciones. Además, se encargará de informar y comunicar estas medidas preventivas e higiénico-sanitarias a las personas que trabajen en la organización de los eventos y a los asistentes.

Estas medidas son de obligado cumplimiento tanto para asistentes como para las empresas proveedoras. PE/AP condiciona la elección de proveedores a aquellos que dispongan de prevenciones higiénico-sanitarias y de riesgos laborales, incluyendo compromisos y responsabilidades en los contratos en cuanto a su acatamiento.

Las medidas aquí recogidas se dividen en los bloques que se citan a continuación.

19.1. Control de aforos y distancia de seguridad

- El responsable de protocolo realizará un estudio de los espacios en los que habrá personas trabajando e invitados, estableciendo los recorridos a seguir y adecuándolos para que puedan mantenerse siempre 1,5 metros de distancia entre las personas o las que señale la normativa en cada momento.
- Los aforos quedan limitados al porcentaje de capacidad que dispongan en cada momento las autoridades.

- Las actividades de protocolo y los eventos se procurarán realizar al aire libre siempre que sea posible.
- Se utilizarán las nuevas tecnologías y soportes digitales e informáticos frente a recursos materiales como el papel.
- El personal de organización deberá informar a los invitados sobre las medidas de higiene y prevención que deben observarse durante el evento o visita y velará por su cumplimiento.
- La ocupación máxima de los aseos será de una persona, salvo en aquellos supuestos de personas que puedan precisar asistencia, en cuyo caso también se permitirá la utilización a su acompañante.

19.2. Intensificación de las medidas de seguridad e higiene

- Todas las personas que participen en los eventos han de llevar mascarilla homologada.
- Se tomará la temperatura a los asistentes. En caso de ser superior a 37°, se les acompañará a la zona reservada a espera de los servicios sanitarios.
- Se habilitarán puntos con solución desinfectante en los accesos.
- No se podrá prestar servicio de guardarropa.
- Señalización con vinilos y carteles indicando los recorridos y la distancia de seguridad para evitar aglomeraciones, especialmente, en las entradas y salidas, utilizando marcadores y catenarias para señalar esa distancia.
- Se colocarán carteles con normas y recomendaciones específicas para el público, especialmente, para recordar la necesidad de mantener la distancia interpersonal.
- Se evitará en todo momento que los asistentes tengan que compartir objetos. De no ser posible una

utilización individualizada de algún objeto, éste será debidamente desinfectado entre uso y uso.

- De haber servicio de catering, se dispondrá en paquetes estuchados y las bebidas en vasos desechables cerrados, además de calcular adecuadamente el espacio para que no se formen aglomeraciones en su recogida. En caso de servirse un *buffet*, estará asistido por el personal correspondiente.
- Los espacios en los que concurren personas estarán adecuadamente ventilados.
- Tirar cualquier desecho de higiene personal -especialmente, los pañuelos desechables- y los EPI de forma inmediata a las papeleras o contenedores habilitados a tal efecto y con accionamiento no manual.

19.3. Medidas de intensificación de la limpieza

- Limpieza y desinfección en profundidad antes del evento y a su finalización de los espacios habilitados para el tránsito y uso por parte de los asistentes (entradas, salidas, salones, aseos, etc.).
- Higienizar las superficies y objetos comunes (pomos, etc.).
- Reforzar la disponibilidad de material de limpieza e higiene personal.
- Contenedores señalizados para tirar el material de higiene.
- Asegurar el abastecimiento de equipos de protección al personal.

19.4. Actuación ante un caso sospechoso

- La autoridad y responsabilidad de estas medidas recae en el área de protocolo de PE/AP que asume la organización del evento, que ha de estar puntualmente informada.
- Se prevé una zona de aislamiento por si alguna persona manifestase sintomatología compatible con la Covid-19 hasta la llegada de los equipos sanitarios.
- Protocolo debe aprovisionarse de los recursos necesarios tras la evaluación de riesgos y plan de contingencias: mascarillas, catenarias, etc.
- Este plan de actuación está sujeto a modificación en caso de ser necesario.

19.5. Medidas específicas para el montaje de los espacios

- Protocolo de PE/AP solicitará la aceptación expresa de estas medidas a proveedores e invitados.
- Se solicitará a las empresas proveedoras de servicios (montaje, audiovisuales, secretaría técnica, personal de azafatas, limpieza, etc.) sus protocolos de medidas contra el SARS-CoV-2 y hacerlos cumplir. Para ello, cada proveedor nombrará a una persona responsable que se coordinará con protocolo de PE/AP.
- Durante todo el proceso de montaje y desmontaje se procurará mantener la distancia física entre personas. También, para evitar la confluencia de trabajadores de distintas especialidades y empresas, se implementará un control de horarios que evite el uso de la misma superficie cuando no se garantice la distancia mínima de seguridad. Se evitará, en la medida de lo posible, la coincidencia en un mismo espacio de distintas empresas.
- Además, las zonas técnicas (de control, de cámara) estarán acotadas, precisamente para mantener la distancia de seguridad con los participantes.

De haber servicio de catering, se dispondrá en paquetes estuchados y las bebidas en vasos desechables cerrados



La organización de eventos virtuales e híbridos

20

20. La organización de eventos virtuales e híbridos

En nuestro día a día se han interiorizado estas dos expresiones para denominar actos que no son enteramente presenciales: eventos virtuales y eventos híbridos. Un evento virtual es aquel que no tiene presencialidad y que reúne tanto a asistentes como a ponentes de una web. Dentro de este tipo nos podemos encontrar con varias modalidades: eventos a través de una web o *landing page* o eventos virtuales 3D más o menos inmersivos. En cualquier caso, la clave principal para organizar un evento virtual es tener claro que no es una videollamada. Esto que parece tan simple es algo que a menudo sucede, dando entidad de evento virtual a una simple reunión a través de Zoom.

En cualquier caso, la clave principal para organizar un evento virtual es tener claro que no es una videollamada. Esto que parece tan simple es algo que a menudo sucede, dando entidad de evento virtual a una simple reunión a través de Zoom

Respecto a los eventos virtuales 3D, existe un espacio en tres dimensiones creado virtualmente dentro del cual participan los asistentes. La conexión de los participantes puede ser desde diferentes dispositivos (ordenador, tablet, móvil) o simular estar en ese espacio a través de un croma.

Son eventos más inmersivos y dinámicos que evitan la monotonía y consiguen una comunicación más potente captando la atención del asistente. Esto se debe al proceso cognitivo que permite que nos orientemos hacia estímulos relevantes. Los entornos 3D permiten personalizar el espacio con el fin de adaptarlo al mensaje y a la audiencia a la que se pretende dirigir.

Uno de los puntos relevantes cuando se organiza un evento virtual es seleccionar correctamente la plataforma que se debe utilizar para los eventos de PE. Cuando los asistentes tienen un perfil de usuario mucho más avanzado, que están más acostumbrados a utilizar la tecnología en su día a día, sí se recomienda seleccionar una plataforma más inmersiva en la que puedan moverse por un mundo virtual 3D en el que interaccionen a través de un avatar. Incluso existe la posibilidad de hacer un modelaje en 3D de las personas reales que reciban a los usuarios cuando acceden a la plataforma. Al reconocer una cara amiga la experiencia es mucho más amable y empática. Esta opción es una buena solución para congresos, reuniones y ferias en los que pueda haber expositores.

Sin embargo, en un evento en el que el perfil de usuario es más bajo, utilizar estas plataformas puede ser contraproducente y se corre el riesgo de que el acceso le resulte tedioso y se le pierda incluso antes de comenzar el evento.

20.1. Eventos híbridos

Una de las posibilidades que ofrece esta modalidad es la capacidad de aunar multisedes y formatos, de tal manera que se pueda tener a varias personas en uno o varios espacios físicos con audiencia reducida o sin ella, más asistentes *online* e incluso añadir ponencias pregrabadas con anterioridad.

En cuanto al aspecto técnico, es importante elegir la herramienta adecuada para el evento y los asistentes. De la misma manera que se elige la *venue* en función de las necesidades en un evento presencial, hay que recordar que el acceso del usuario ha de ser fácil y cómodo. Es necesario tener un buen audio y vídeo. La buena calidad del audio es de suma importancia, y más si cabe una buena imagen.

Una solución son los llamados *kit speaker*, que se componen de los elementos básicos necesarios para no tener problemas con la imprescindible buena calidad de audio y vídeo.

Los componentes son *webcam*, set de iluminación (puede ser un pequeño aro de luz de sobremesa), croma (una enana verde) y microfonía. Esto que en principio parece mucho, realmente ocupa poco espacio y asegura una óptima calidad en el evento.

20.2. Preparación del acto híbrido

Definir su objetivo y duración. Un evento virtual no puede durar más de dos horas. Si necesariamente tiene que ser mayor, se han de establecer pausas. Éstas han de ser breves, ya que corremos el riesgo de que los usuarios comiencen otras tareas y/o abandonen el evento. Durante estas pausas se puede aprovechar para poner algún vídeo corporativo o de patrocinadores, si los hubiere.

Es importante gestionar correctamente el *save the date* y la invitación, así como el medio de difusión. No debe olvidarse que ésta es la primera interacción que se va a tener con el usuario.

Antes del envío tiene que estar cerrada toda la creatividad e imagen para incluirla en todos los impactos, fondos virtuales, kit de diapositivas, etc. Si resulta obligatorio registrarse para acceder al evento, el formulario ha de ser claro y sencillo y no olvidar el envío de la confirmación de inscripción posterior.

Un recordatorio en los días cercanos al evento es muy efectivo, pues la mayoría de los usuarios/asistentes suele inscribirse en el último momento. En caso de no ser necesario un registro previo es igualmente importante hacer el recordatorio para que no falten a la cita. Tanto en el *save the date* como en la invitación se puede incluir

un *link* para que directamente se guarde la convocatoria en los calendarios personales.

20.3. Horario y fecha

No porque sea un evento virtual se debe olvidar elegir la mejor fecha posible en función del *target* e intentar evitar otros eventos con los que se pueda coincidir. En cuanto a la hora, aunque parezca extraño, lo más recomendable es evitar las horas en punto o y media. Éstas son en las que se suelen convocar todos los eventos. Por lo tanto, al haber más demanda en la misma franja horaria, habrá más problemas de conexión. Es preferible convocar el evento a las horas y cuarto y menos cuarto.

20.4. La escenografía

Es una parte muy importante del evento. Una vez definida la imagen se deben establecer fondos virtuales que sean atractivos y que proyecten una correcta imagen de la marca. Se sugieren colores que no fatiguen la visión del usuario.

20.5. Ensayos y pruebas

No hay que improvisar en ningún caso, por lo que es necesario hacer ensayos y pruebas técnicas con los participantes, así como contar con soporte técnico y una buena regiduría. En los ensayos se debe cuidar que los participantes se coloquen a la altura correcta con respecto a la cámara para estar en la línea de visión de los usuarios. Hay que recordarles que han de mirar a la cámara y no a la pantalla. Esto trasladará mucho mejor el mensaje, facilitará la proximidad con aquellos que están al otro lado del dispositivo y se evitarán situaciones en las que parece que los ponentes hablan desde las alturas o, por el contrario, que están demasiado bajos con respecto a la línea de visión.

20.6. Vestuario

Es importante hacer alguna recomendación en cuanto a la ropa para no generar sorpresas. Las rayas pequeñas en cámara suelen quedar bien, los blancos muy potentes molestan. Si se eligen colores parecidos al fondo se corre el riesgo de que el ponente se mimetice en exceso con el entorno. Y, por supuesto, debemos hacer las pruebas necesarias para que nuestros participantes se sientan cómodos con el uso de la plataforma elegida a la hora de mostrar el contenido de su presentación.

20.7. El desarrollo del evento

El contenido es fundamental: hay que contar una historia estimulante. En la medida de lo posible debemos ser comedidos en la extensión de las presentaciones de Power Point. La inclusión de elementos de realidad aumentada aporta dinamismo, capta la atención de los usuarios y apoya el mensaje.

Es muy importante que no sea monótono. Esto resulta más fácil si se potencia la interacción con preguntas y encuestas, si se muestran los resultados de las mismas en directo con gráficos en realidad aumentada, si se hacen cambios en el tono de voz o se cuenta con la dinamización por parte de un moderador o presentador.

La gamificación en este tipo de eventos es una herramienta de gran importancia, ya que no solo dinamiza y engancha a los usuarios/ clientes, sino que de ella se pueden extraer valiosos datos que correctamente estudiados pueden ser muy útiles para tomar decisiones en la entidad.

En eventos en los que se presenta un producto es casi obligado añadirlo en formato 3D. Esto permitirá conocer el *look & feel* de la marca y presentar de forma realista los géneros. Estas acciones aportan credibilidad al mensaje.

Es fundamental contar con un buen soporte técnico y de regiduría. En este caso hay que distinguir entre el soporte que se ha de tener para ayudar a los usuarios en la conexión y el que se debe dar a los ponentes. En el primer caso, se debe dar habilitando un chat, un correo o un número de teléfono en la página principal de acceso.

Una buena regiduría aportará una mejor transición entre ponentes, presentaciones e imágenes de realidad aumentada, e incluso se podría establecer un ordenamiento en pantalla de los ponentes si fuera necesario.

20.8. El después

Es fundamental no perder el vínculo que se ha generado con los usuarios. Es conveniente enviar un mail de agradecimiento, facilitar la descarga de documentación a compartir, enviar la grabación del evento si fuera necesario o informar del acceso a la misma desde la plataforma. Y, por supuesto, hay que estudiar las métricas. Acceder a estos datos en un evento virtual es sumamente fácil porque todos los datos quedan registrados.

Se puede hacer análisis de conexión y desconexión de los usuarios, tiempo de visualización, interacción entre los propios usuarios, preguntas recurrentes, mapas de calor de la página... Incluso hay herramientas para medir el nivel de atención. Además, toda esta información permitirá hacer un análisis que ayudará a optimizar el contenido en próximos eventos. Todo esto no solo es medible sino fácilmente exportable. Esto ayudará a estudiar el ROI del evento, que no siempre ha de medirse de manera tangible de forma económica, sino de otras cuestiones que sean de interés para PE.

El contenido es fundamental: hay que contar una historia estimulante. La inclusión de elementos de realidad aumentada aporta dinamismo, capta la atención de los usuarios y apoya el mensaje



Epílogo. Reflexión final

21. Epílogo. Reflexión final.

El presente manual de recomendaciones en protocolo y organización de eventos en Puertos del Estado constituye un primer documento cuya finalidad principal es fijar directrices de actuación y unificación en todo el sistema portuario. Busca unificar criterios, proyectar una imagen más actual de sus actividades públicas y reforzar su propia identidad frente a otras instituciones o entidades. En consecuencia es un documento vivo, que parte de unas premisas iniciales, pero que pretende irse actualizando en función a la propia evolución de PE y de las exigencias nacionales e internacionales.

Como tal documento vivo es sensible a las circunstancias de cada evento, a la seria y sensata interpretación o adaptación a cada situación, pero también sienta la orientaciones básicas para lograr la armonización de todo el sistema. En consecuencia, se trata de un manual

que irá evolucionando en función de las exigencias sociales y nuevas necesidades que puedan surgir en función de la orientación comunicacional y presencia institucional en cada momento.

Este manual no busca resolver todas las situaciones posibles, porque encorsetaría la proyección externa de la institución, pero fija parámetros que responden a la normativa vigente en este momento y a la necesaria aplicación de criterios estratégicos de marca, planteados desde el más puro sentido común y peculiaridad de esta actividad económica.

Es, pues, un documento abierto, susceptible de variaciones en función de cada caso, siempre bajo la supervisión de los órganos centrales de PE y, en su caso, de las AP.

**Este documento se irá
actualizando en función
de las exigencias nacionales
e internacionales**