IMAGEN PÚBLICA

DIPLOMADO EN PROTOCOLO

SOCIAL SOLUTIONS:
VIII CONGRESO INTERNACIONAL
DE NEUROCIRUJANOS 2015

PARA OBTENER EL GRADO:
Maestría en Imagen Pública

PRESENTA:
Ana Constanza Nuche Aguilera

Ciudad de México. Noviembre, 2018

DEDICATORIA

A mi papá:

Con todo mi amor, te dedico este proyecto y te agradezco infinitamente todo el amor, apoyo y confianza que diario, desde que tengo memoria me has dado. Gracias por todo el esfuerzo, desvelo y desmañadas de cada día para que logre ser una mejor profesionista, una mejor mujer que me permita consolidar el futuro del que siempre hablamos y visualizamos juntos, aunque físicamente vivas en el fin del mundo. Gracias, gracias, gracias por eso y por ser mi papá.

Te amo.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN
SOCIAL SOLUTIONS MÉXICO
- MISIÓN
- VISIÓN
- NUESTROS SERVICIOS

EVENTO
- ORGANIZACIÓN
- VENUE
  - RECINTO SEDE
  - HOSPEDAJE
- LOGÍSTICA PRE CONGRESS Y POST CONGRESS
  - TRANSPORTE
  - REGISTRO
  - SEGURIDAD
  - PROPUESTA DE PROMOCIÓN
- PROGRAMA DEL EVENTO
- PROTOCOLO EN CEREMONIA DE INAUGURACIÓN
- PROTOCOLO EN COCTEL
- COFFEE BREAK
- LUNCH & NETWORKING
- PROTOCOLO EN CENA DE GALA Y PREMIACIONES
- CEREMONIA DE CLAUSURA.

CONCLUSIÓN
CAPITULO ADICIONAL: SUSTENTO DE LA IMAGEN
- CONTEXTO DEL PROYECTO
- SUSTENTO DE LA IMAGEN PÚBLICA
  - MANUAL DEL FUNDAMENTOS
  - NUESTROS SERVICIOS
- ORGANIZACIÓN
- IMÁGENES SUBORDINADAS DEL PROYECTO
  - IMAGEN PROFESIONAL
  - IMAGEN FÍSICA
  - IMAGEN VERBAL
  - IMAGEN VISUAL
  - IMAGEN AUDIOVISUAL
  - IMAGEN AMBIENTAL

COMENTARIOS FINALES
REFERENCIAS

INTRODUCCIÓN

Introducción

Social Solutions México es una empresa especializada en la organización de eventos masivos. Ofrece una logística integral con las mejores opciones de servicios como transporte aéreo, terrestre y hospedaje. En esta ocasión, Social Solutions México se encargará de la organización del VIII Congreso Internacional de Neurocirujanos 2015 de la Asociación Internacional de la Federación de Sociedades de Neurocirujanos, WFNS (por sus siglas en inglés).

En esta edición, el Congreso tendrá una duración de cuatro días, cuya sede será la Ciudad de México; una ciudad con una infraestructura de clase mundial, un estilo de vida cosmopolita y un destino exclusivo que combina la modernidad con la historia y la cultura. El destino fue sometido a concurso desde el año 2013 entre una gama de opciones turísticamente atractivas. Entre los países concursantes se encontraban México, Turquía, Brasil, Rusia e India. Gracias a la gran promoción de la imagen de México a través del Consejo de Promoción Turística de México (CPTM, por sus siglas en español), y del representante de la WFNS en México, el reconocido Dr. Alfredo Quiñones o también conocido como Dr. Q, el país obtuvo la oportunidad de mostrar su potencial turístico, económico y académico en este espacio.

El evento tendrá un carácter académico, enfocado en la actualización y el networking entre colegas, con el objetivo de compartir experiencias que propicien la innovación en los procesos, prácticas y técnicas de la neurología. Se aprovechará también el espacio para la exposición de productos innovadores para la práctica de esta especialización.

El Congreso se llevará a cabo los días 10, 11, 12 y 13 de agosto del 2015. Se espera la asistencia de 2,500 personas, tanto mexicanas como extranjeras. El recinto sede será el Hotel Hilton Mexico City Reforma, estratégicamente localizado en el casco histórico de la Ciudad de México, donde el asistente no solo gozará de dicho congreso sino de la oferta turística y cultural de la capital del país.

El presente documento contiene una propuesta detallada que incluye la descripción de la empresa organizadora del evento, descripción profunda del evento en cuestión, detalles sobre logística y estrategias de promoción.

SOCIAL
Solutions
MÉXICO
High Class Events Planners

Social Solutions
MÉXICO
High Class Events Planners

Social Solutions México®

Presidenta de Social Solutions México: **Constanza Nuche**

Somos una empresa fundada en 2005, establecida en la Ciudad de México y dedicada a la organización eventos masivos: congresos, convenciones y exposiciones de cualquier ámbito, nacionales e internacionales. Social Solutions México ha organizado un gran número de eventos que avalan nuestra experiencia en el tema, convirtiéndonos en la empresa mexicana líder en la industria de la gestión de eventos.

Nuestro éxito se debe a nuestra efectividad, experiencia, la colaboración sólida y confiable que tenemos con nuestros proveedores, así como por nuestro excelente equipo de trabajo. No olvidamos la importancia de la comunicación efectiva, la imagen y la personalización de cada evento, el ahorro del dinero y del tiempo.

Misión

Ofrecer soluciones y propuestas efectivas de acuerdo a las necesidades de cada cliente a través de un trato personalizado con una filosofía global de calidad y de competencia.

Visión

Ser la empresa líder en la organización de eventos masivos superando las expectativas de nuestros clientes a través de la innovación basándonos en la honestidad y confianza.

Nuestros servicios

COORDINACIÓN GENERAL DE EVENTOS

HOSPEDAJE

PROMOCIÓN DEL EVENTO

INTERPRETACIÓN SIMULTANEA

EQUIPO AUDIOVISUAL

TRANSPORTACIÓN TERRESTRE

Av. Vasco de Quiroga 3000,
Corporativo Diamante.
Lomas de Santa Fe.
Del. Alvaro Obregon 01219.
Ciudad de México

Tel.: 558142546
planning@ssm.com.mx
socialsolutionsmexico.com.mx

EVEN
TO

EVENTO

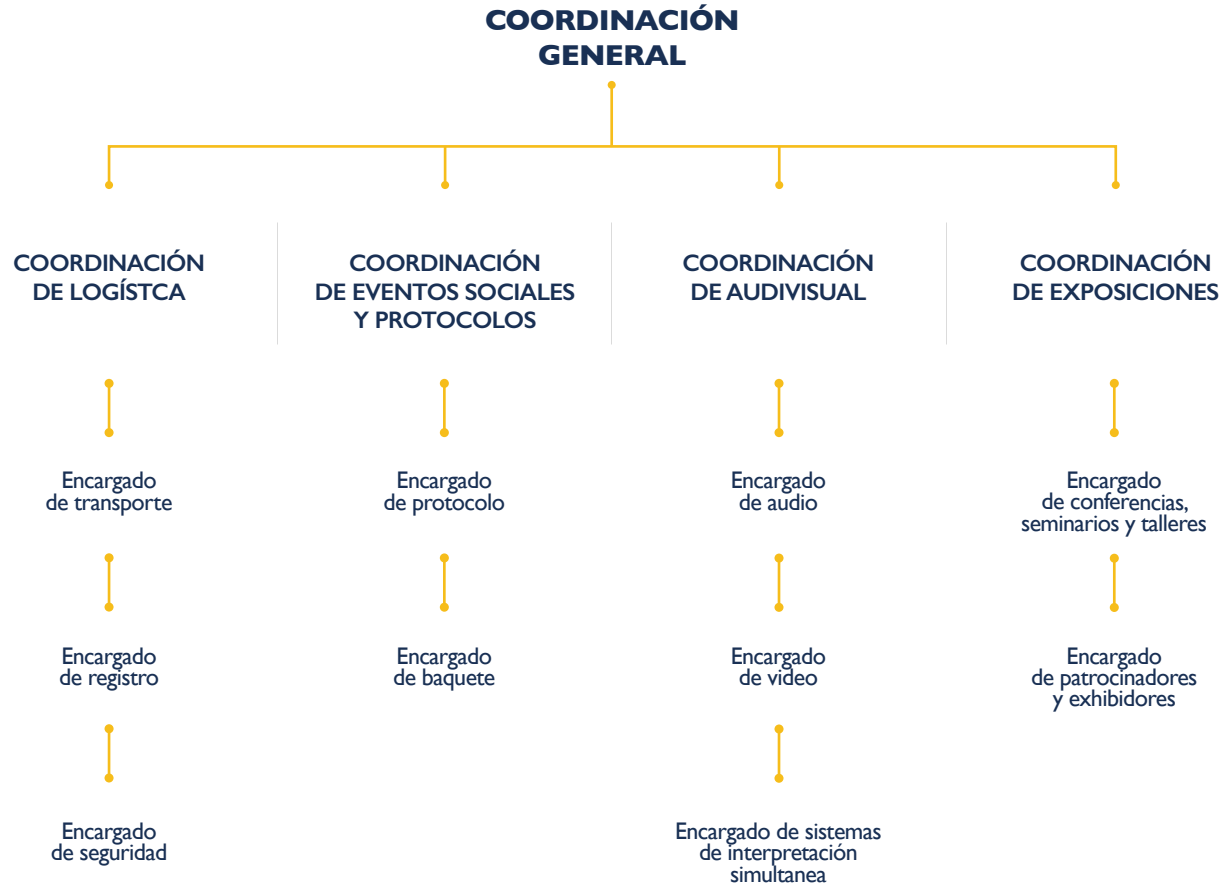
La Federación Mundial de Sociedades de Neurocirugía es una organización de carácter internacional que promueve el mejoramiento del cuidado de la neurocirugía. Su misión es el trabajo en conjunto con las sociedades miembro para lograr resultados mundiales no solo en el cuidado de la neurocirugía, sino también el entrenamiento y la investigación para el benefició de sus pacientes.

Cada año, la WFNS lleva a cabo su Congreso Internacional de Neurocirujanos. Para su edición 2015 la Federación ha contratado a Social Solutions México, una empresa PCO (Professional Congress Organizer) de origen mexicano, para la organización de este evento. El congreso se llevará a cabo en la Ciudad de México, en el Hotel Hilton México City Reforma, localizado en el casco histórico de esta ciudad. Se espera la participación de 2,500 invitados, por lo cual Social Solutions México ha preparado una propuesta integral de logística para llevar a cabo en el magno-evento.

El objetivo de la Federación en este Congreso es promover el intercambio de conocimiento y experiencias, incrementar las redes de contactos y presentar proyectos innovadores en el campo de la neurociencia. Como parte de las actividades del evento se incluyen, pero no se limitan, conferencias magistrales, seminarios, talleres, exposiciones, presentación de investigaciones, contacto con ponentes y patrocinadores.

ORGANIZACIÓN

Social Solutions México ha desarrollado un esquema de coordinación interna para cubrir satisfactoriamente cada uno de los aspectos del congreso en las etapas pre, during y post congress. En el siguiente organigrama se muestra dicha coordinación y posteriormente se describe de manera puntual cada una de las tareas a desarrollar.



Coordinación General:

conformado por la presidenta de Social Solutions México y el presidente en turno de la WFSN serán los encargados de monitorear el desarrollo de la organización del evento.

Coordinación de Logística:

El coordinador de logística monitoreará el trabajo de su equipo que está dividido en tres áreas. Se encargarán de organizar la logística del transporte de los asistentes que llegarán a México vía aérea, del registro in situ y de la seguridad durante el evento.

Coordinación de Eventos Sociales y Protocolo:

El coordinador de esta área cuenta con dos encargados que organizarán y revisarán el debido funcionamiento de los banquetes, la aplicación de la etiqueta en los eventos sociales y el correcto uso del protocolo en todo momento.

Coordinación de Audiovisual:

Habrá tres encargados del audio, video e interpretación simultánea, respectivamente. Trabajaran de forma muy estrecha para evitar a toda costa cualquier falla técnica o incidente. Reportarán directamente al coordinador audiovisual. Dos días antes del evento, esta coordinación instalará el equipo audiovisual y de interpretación simultanea para hacer las pruebas necesarias in situ. El coordinador de audiovisual tendrá el contacto directo con nuestro aliado estratégico en la elaboración de la producción visual del evento. La empresa PSAV diseñará tales efectos visuales y auditivos, apoyándose del equipo de nuestra empresa.

Coordinación de Exposiciones:

El equipo de trabajo se dividirá en tres. El coordinador monitoreará al área encargada de conferencias, seminarios y talleres, quienes a su vez tendrán la tarea de supervisar que cada ponente, pódium, discursos y la mesa de honor estén listas en todo momento dependiendo de lo establecido por el programa, a fin de que cada ponencia pueda arrancar en tiempo y forma. Asimismo, el coordinador monitoreará que el área de exposiciones esté preparada para que los expositores y proveedores puedan montar sus stands y que éstos tengan acceso a un escenario donde puedan presentar sus productos de acuerdo a lo establecido por el programa.

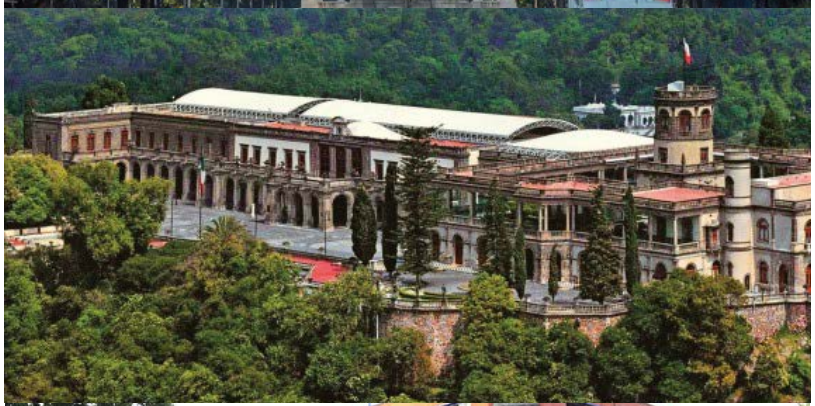
VENUE

La Ciudad de México es la capital de la República Mexicana. Es una de las ciudades más cosmopolitas y grandes del mundo, con una infraestructura de primer nivel y donde todo visitante da la ciudad encontrará una gran combinación de cultura, historia, modernidad y gastronomía.

Ofrece innumerables opciones para quien visita la ciudad por primera vez. Vale la pena mencionar que la mayor parte de los atractivos turísticos se concentran en el centro histórico: El Museo Nacional de las Bellas Artes, el Zócalo, el Templo Mayor, la Catedral Metropolitana, el Palacio Nacional, los museos coloniales, el Correo Mayor y la Plaza de Garibaldi, entre otros, reúnen toda la historia precolombina, colonial y de México independiente. También encontrará música de mariachi, gastronomía típica de la capital y tequila en sus antiguas cantinas, entre otras atracciones.

Fuera del casco histórico se encuentra el Bosque de Chapultepec que alberga un castillo del siglo XVIII en el corazón de la ciudad. Los planes nocturnos o planes más culturales y bohemios se debe considerar las visitas obligadas la Zona Rosa, la Roma, Condesa, Coyoacán y San Ángel. Por último, vale la pena señalar que la Ciudad de México es la ciudad con más museos en el mundo.

Ángel de la Independencia.



Castillo de Chapultepec.

Coyoacán.

RECINTO / SEDE

El hotel Hilton Ciudad de México Reforma está localizado se ubica a solo 20 minutos del Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México y se encuentra muy cerca de las zonas financieras y de negocios. El hotel es también anfitrión de congresos y convenciones, cuenta con una capacidad para albergar a 4,000 asistentes. En esta ocasión, el hotel está preparado para ser el recinto sede del XVII Congreso Internacional de Médicos Cirujanos 2015, ya que Social Solutions México considera que el recinto cuenta con todas las facilidades para hacer del evento uno exitoso.

Cuenta con 456 cuartos, todos con acceso gratuito a WIFI. Incluyen acceso a un lounge ejecutivo con increíbles vistas de la ciudad, cuartos de televisión, dos meetings rooms, gimnasio, alberca y spa en el roof-top.

Los tres restaurantes ofrecen una variedad de experiencias culinarias y se puede disfrutar tragos innovadores en el bar. Para una comida tradicional mexicana de primer nivel, puede asistir al renombrado restaurant El Cardenal o bien puede disfrutar de una fusión internacional en el restaurant Los Dones. Una cena acompañada de una vista inolvidable de la ciudad pude disfrutarse en Terraza Alameda.

El hotel Hilton Ciudad de México Reforma está comprometido a brindarle el servicio más atento y cómodo durante su estancia.

Hilton™
HOTELS & RESORTS

www.3hilton.com

HOSPEDAJE

Booking

http://www3.hilton.com/en/hotels/distrito-federal
hilton-mexi- co-city-reforma-MEXRFHH/index.html

ROOM	RATES
Sencilla	$ 200.00 dlls.
Doble	$ 170.00 dlls.

*Ambas habitaciones incluyen un paquete integral:

Impuestos por habitación, propinas a bellboys y mucamas.

Desayuno Buffet en restauran Los Dones (10, 11, 12 y 13 de agosto, 2015)

Cena Buffet en restaurante Terraza Alameda (10, 11 y 13 de agosto, 2015)

Bebidas no alcohólicas en cada restaurante.

LOGÍSTICA PRE CONGRESS Y POST CONGRESS

La coordinación de logística será la encargada de proveer los servicios de transporte, registro y seguridad durante el Congreso. A su cargo estará el staff que proporcionará información al asistente acerca de las atracciones turísticas de la zona, así como recomendaciones de movilidad en la ciudad y recomendaciones de seguridad fuera del evento. Asimismo, guiará a cada asistente para que éste llegue sin problema a las distintas salas donde se desarrollará el evento. Por último, se distribuirá a la llegada de los asistentes un kit de bienvenida que contendrá el gafete de asistente con número de registro, el programa del evento, catálogo de seminarios y talleres, folletos de atracciones turísticas, folder y block de notas, pluma e información detallada sobre los dos eventos sociales contemplados.

TRANSPORTE

Social Solutions México proveerá facilidades de transporte: aeropuerto-hotel-aeropuerto. El servicio iniciará a partir del día lunes 8 de agosto y finalizará el 10 de agosto a las 8 am, tres horas antes de que inicie el evento de manera oficial. El servicio consiste en flotillas de shuttles que transportarán de 10 a 15 personas cada hora desde el aeropuerto hasta el recinto sede. Finalmente, el día domingo 14 de agosto, al finalizar el congreso, se volverá a proveer el servicio desde el hotel hasta el aeropuerto en el mismo esquema.

SEGURIDAD

Un cuerpo de seguridad privada, aliado estratégico de Social Solutions México, manejará imprevistos y garantizará la seguridad necesaria del evento. También se contará con la participación de elementos de seguridad pública del Distrito Federal. El jefe de seguridad estará en contacto directo con el coordinador de logística, mantendrá contacto constante con su equipo el cual estará ubicado en zonas estratégicas de la sede. Cabe señalar que este cuerpo de seguridad está capacitado para resguardar la seguridad de los asistentes en caso de cualquier acontecimiento de origen natural o intencional.

REGISTRO

El encargado de registro iniciará su labor el día miércoles 10 de agosto instalando diversas casillas para el apoyo en el registro de los participantes. Las casillas serán divididas en dos secciones: quick registration y regular registration

Quick Registration: A partir del lanzamiento de la campaña publicitaria para el congreso, el interesado podrá ingresar al sitio web www.mexicocongress.com para completar el formulario de registro y realizar los pagos correspondientes. Posteriormente, recibirá un correo de confirmación el cual deberá presentar a esta ventanilla junto con una identificación oficial. El participante recibirá entonces su kit de bienvenida donde encontrará el gafete que deberá portar durante el evento.

Regular Registration: Esta modalidad de registro se aplicará a aquellos interesados que no realizaron un registro previo online. Podrán hacer el pago correspondiente en las casillas y tendrán acceso inmediato al evento.

	Quick Registration	*Regular Registration*
Neurocirujano	$300.00 Dlls.	$ 650.00 dlls.
Residente	$300.00 Dlls.	$ 650.00 dlls.
Enfermeras	$300.00 Dlls.	$ 650.00 dlls.
Acompañantes	$200.00 Dlls.	$ 400.00 dlls.

PROPUESTA DE PROMOCIÓN

En colaboración con nuestro aliado estratégico en diseño de imagen, Social Solutions México hace la siguiente propuesta de promoción como lo ha solicitado el cliente. Cabe resaltar que las acciones de Social Solutions México se limitan solo a la creación del documento, más no en su distribución.

PROGRAMA DEL EVENTO

A continuación, se presenta la propuesta del programa para el VIII Congreso de Neurocirujanos 2015.

Miércoles 12

REGISTRO DE ASISTENTES
7:00 am – 6:00 pm
CEREMONIA DE APERTURA
6:00 pm - 7:00 pm
COCKTAIL DE BIENVENIDA
7:30 pm – 12:00 am

Jueves 13

SEMINARIO A
9:00am – 10:30am
COFFE BREAK
10:30am – 11:00am
CONFERENCIA MAGISTRAL
11:00am – 2:00pm
LUNCHEON & NETWORKING REUNION
2:00pm – 3:00pm
WORKSHOPS
3:00pm – 5:00pm
EXHIBITORS AND SPONSORS
PRESENTACIONES Y VIDEOS
5:00pm – 6:30pm

Viernes 14

SEMINARIO B
9:00am – 10:30am
COFFEE BREAK
10:30am – 11:00am
CONFERENCIA MAGISTRAL
Key Note Speaker
11:00am – 1:00pm
LUNCHEON & NETWORKING REU
2:00pm – 3:00pm
WORKSHOPS
3:00pm – 5:00pm
PRESENTACION DE PROYECTOS D
INNOVACION TALLERES INTERAC
5:00pm – 6:30pm
CENA DE GALA Y PREMIACIONES
8:00pm – 1:00am

Sábado 14

SEMINARIO C
9:00am – 10:30am
COFFEE BREAK
10:30am - 11:00am
CONFERENCIA FINAL
11:00am – 1:0'0pm
CEREMONIA DE CLAUSURA
1:30pm – 2:00pm

Domingo 15

OPCIÓN DE TOURS PASEO
POR LA ZONA CENTRO DE LA CIUDAD

PLANO DEL EVENTO

Plano 1.
Revisar Indice de Refeencias

PROTOCOLO EN CEREMONIA DE INAUGURACIÓN

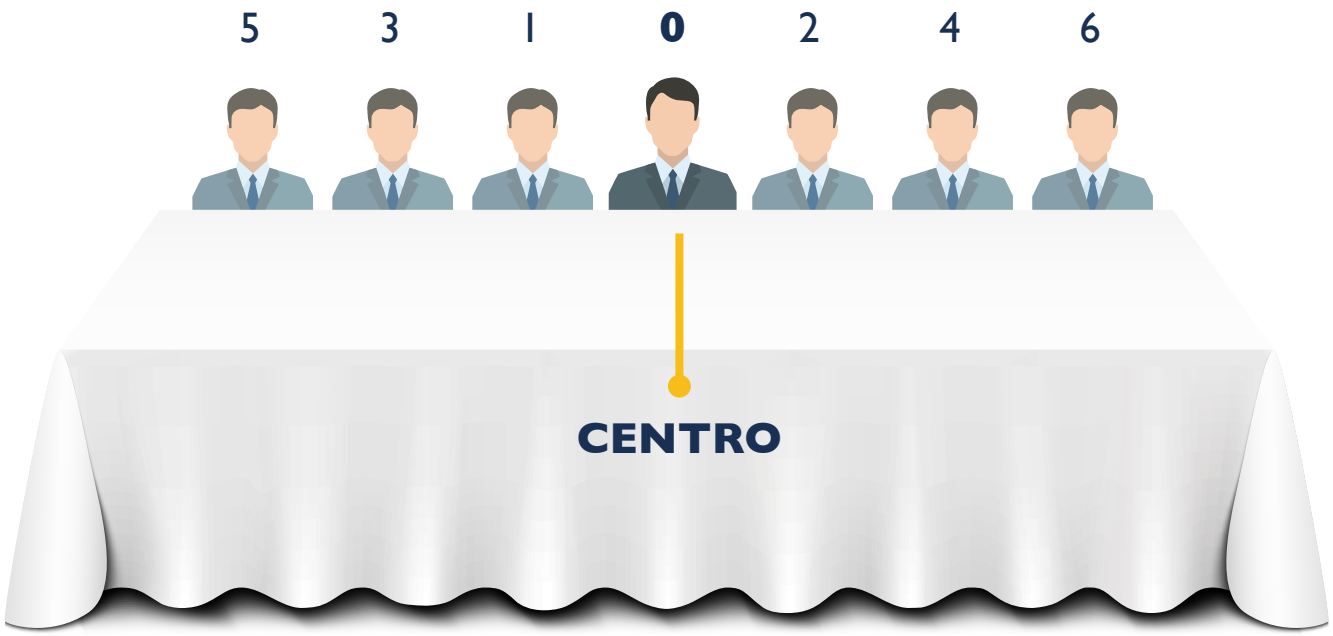
La ceremonia se llevará a cabo en sala de conferencias por ser el espacio que cuenta con la mayor capacidad de personas. La mesa de honor se encontrará en el escenario principal que estará acompañada de pódium.

A continuación, se muestra el acomodo de presidencia y precedencias contempladas para tal evento y que estará conformada por el board de la organización.

Lista Única de Mesa Presidencial Unipersonal

0 Presidente del Congreso
1 Presidente Honorario
2 Vicepresidente
3 Secretario
4 Tesorero
5 Encargado de Investigacion de la WFSN
6 Invitado de Honor

Ordenación: Alternancia Par - Individual



PROTOCOLO EN COCTEL

Este evento se llevará a cabo en la sala más grande del recinto sede. La sala se ambientará en un estilo lounge. En cuanto a la ambientación musical el estilo house y lounge serán los indicados para brindar un espacio agradable. Se ofrecerán canapés y vinos mexicanos a fin de fomentar una experiencia culinaria tradicional del país. Por otro lado, se les informará a los asistentes, al momento de registrarse y a través de su kit de bienvenida, que la etiqueta debe ser formal de noche. El objetivo del evento es dar la bienvenida a los asistentes, y promover el networking.

Coffee break

El montaje del Coffee Beak incluirá café, té, agua, jugos y refrescos. También se brindará galletas, piezas pequeñas de pan mexicano y mini sándwiches. Lo anterior para complacer a todo tipo de paladar. Se destinará una sala especial para que los asistentes puedan recurrir a tomar lo que gusten en cualquier momento.

Luncheon & Networking

Se ofrecerá un buffet para degustar los alimentos. Se propone este tipo de servicio a fin de que los participantes puedan relacionarse y conocer a colegas de otros países o instituciones. También se destinará la misma sala del coffee break para su degustación.

Protocolo en cena de gala y premiaciones

PROTOCOLO EN CENA DE GALA Y PREMIACIONES

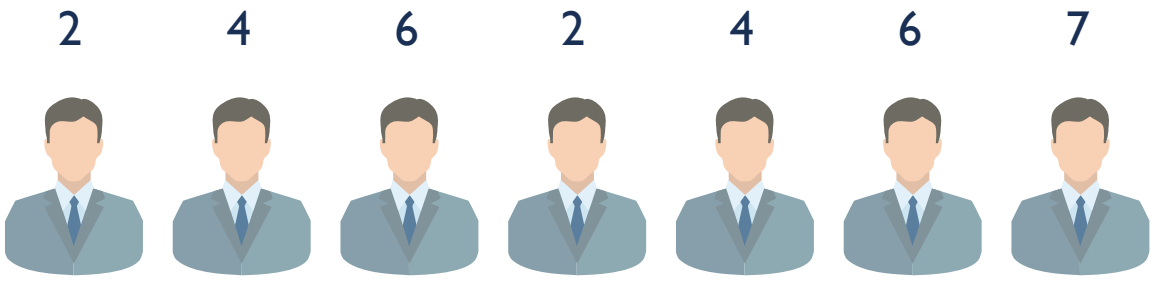
Este evento se llevará a cabo en la misma sala. Se ambientará de forma sencilla para dar un toque elegante, y la ambientación musical será una mezcla de música clásica y jazz. Al igual que el coctel, la cena tiene por objetivo reforzar el networking y premiar a los postulantes de investigaciones a la convocatoria del Concurso de investigación y Estudios de WFSN. Por ser un evento de premiación tan reconocido e importante en el mundo de la medicina, se sugiere que el código de vestimenta sea de etiqueta.

Para tal efecto, en el escenario que será colocado para la ocasión, se presentará el comité seleccionador que se conformará de la siguiente manera.

Lista Única de Mesa Presidencial Unipersonal

Ordenación: Presidencia lineal

1 Presidente del Congreso
2 Vicepresidente
3-7 Académicos, miembros del comité seleccionador



Para la premiación, el Maestro de Ceremonias mencionará a los finalistas quienes recibirán sus reconocimientos de manos del Presidente y saludarán a los miembros del comité. El ganador será mencionado al final y pasará al escenario para recibir su premio de mano del presidente y saludará a los miembros del comité.

CEREMONIA DE CLAUSURA

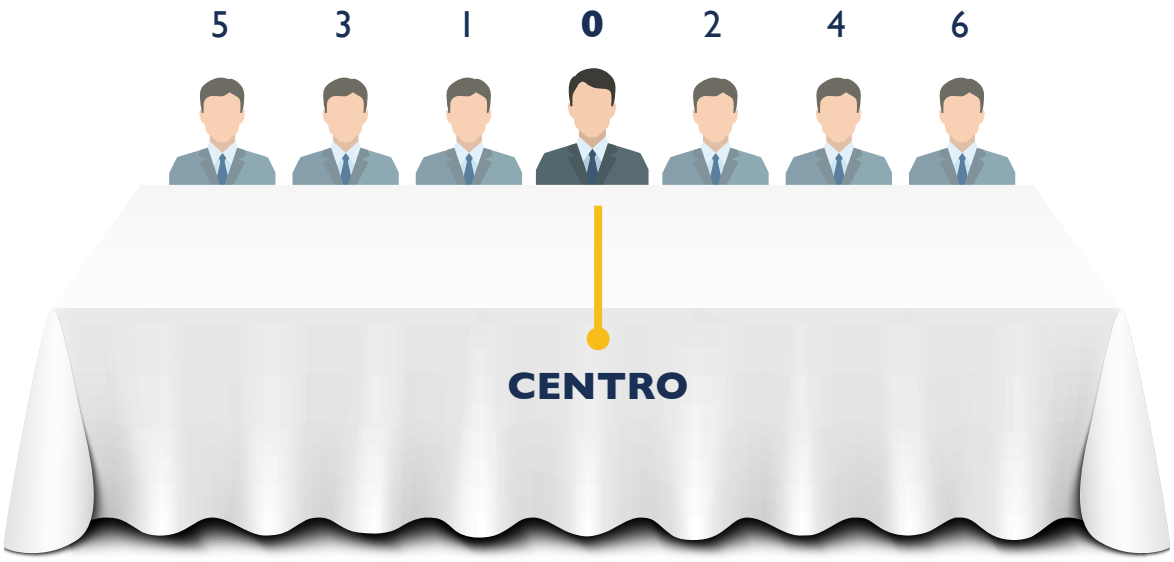
La ceremonia se llevará a cabo en la sala de conferencias. La mesa de honor se encontrará en el escenario principal que estará acompañado de un pódium.

A continuación, se muestra el acomodo de presidencia y precedencias contempladas para tal evento y que estará conformada por el board de la organización. A diferencia del evento de inauguración, el invitado de honor ya no estará presente en la mesa, en su lugar estará el presidente entrante a la WFSN.

Lista Única de Mesa Presidencial Unipersonal

Ordenación: Alternancia Par - Individual.

0 Presidente del Congreso
1 Presidente Honorario
2 Vicepresidente
3 Secretario
4 Tesorero
5 Director de Investigacion de la WFSN
6 Director del VIII Congreso Internacional de Neurocirujanos 2015



Para este evento, el maestro de ceremonias iniciará con un breve mensaje a los presentes, cederá la palabra al Presidente del Congreso quien ofrecerá un discurso, anunciará el lugar sede del próximo Congreso, cuyo país será Turquía. El Presidente de igual manera ofrecerá un discurso para que, de manera protocolaria, de por clausurado el VIII Congreso de Neurocirujanos 2015.

CONCLUSIÓN

CONCLUSIÓN

Social Solutions México, una empresa PCO fue creada con la intención de cubrir un nicho de mercado que se encuentra en crecimiento. La demanda de servicios de organización de eventos high class se hace cada vez más evidente. La planeación y desarrollo de este evento, contempla los aspectos relacionados a los módulos "Protocolo Social y Etiqueta" y "Organización de Eventos Masivos" del Diplomado en Protocolo. La realización de este proyecto supone un amplio desarrollo de habilidades necesarias al enfrentarse a la realidad, pues el evento reúne distintas necesidades de planeación, etiqueta y protocolo. Este proyecto final supuso un reto en cuanto a poner en práctica lo aprendido en el Diplomado. Claro es que la teoría suena más fácil de lo que es la práctica. Si bien este proyecto contempla una empresa y un evento ficticios, la realidad es que, considero que este trabajo pudo darme un panorama mucho más amplio de la realidad del mundo de la organización eventos.

CAPÍTULO ADICIONAL

SUSTENTO DE LA IMAGEN

CONTEXTO DEL PROYECTO

El presente trabajo se desarrolló en el año 2015, un año antes de que tomara la decisión de cursar la Maestría en Ingeniería de la Imagen Pública. En ese entonces el trabajo final del Diplomado en Protocolo consistió en desarrollar un evento que sería presentado de forma creativa. El tema asignado era la organización de un congreso de médicos cirujanos. Por lo anterior, la idea creativa fue crear la empresa ficticia Social Solutions como la encargada de organizar un congreso de neurocirujanos en la Ciudad de México. La entrega sería entonces, la propuesta de Social Solutions a la WFNS (cliente) sobre cómo desarrollaría el congreso solicitado.

Hoy en día, después de cursar la maestría y tener conocimiento en Imagen Pública, revisé nuevamente este proyecto y fue obvio que el texto carecía de conceptos relacionados a la Imagen. Por ello, opté por incluir este último apartado en el trabajo que me permitiera incluir algunos conceptos que bien complementarían el proyecto original con una perspectiva más específica de la Imagen Pública con relación al Protocolo.

SUSTENTO DE LA IMAGEN PÚBLICA

A continuación, se presenta la propuesta del Manual de Fundamentos como complemento a lo presentado en el trabajo original, dado que solamente se incluyó la visión y misión de Social Solutions. Asimismo, se incluye una nueva versión de los servicios que puede ofrecer la empresa con relación a la esencia de la misma.

MANUAL DE FUNDAMENTOS

VISIÓN

Posicionarnos como una de las cinco principales empresas mexicanas líderes en la organización de eventos, ofreciendo un servicio de calidad, creativo y efectivo que garantice la satisfacción del cliente.

MISIÓN

Recopilar y analizar los requisitos y necesidades del cliente para transformarlos en soluciones de gran clase, calidad y creatividad para lograr el diseño de eventos que atiendan los objetivos del cliente con respecto a su audiencia.

FILOSOFÍA

Creamos soluciones aplicadas a la organización de eventos de forma profesional y personalizada, garantizando la satisfacción de nuestros clientes, ayudándolos a conseguir sus objetivos con respecto a sus audiencias.

MISTICA

Profesionalismo

Brindaremos nuestros servicios a través de un equipo especializado en las distintas áreas de la organización de eventos a fin de generar coherencia, credibilidad y confianza con nuestros clientes.

Conocimiento:

El personal estará siempre actualizado en conocimiento e innovación para lograr la visión de la empresa y la satisfacción de nuestros clientes.

Satisfacción

Nos enfocaremos en generar satisfacción y por tanto orgullo en nuestros clientes a través del buen cumplimiento de las necesidades que tengan para ayudarlos a cumplir sus metas.

Adaptabilidad

Nuestro equipo se adaptará a las necesidades del cliente respetando siempre la esencia y necesidades del mismo.

Lema:

"HIGH CLASS EVENT PLANNERS"

NORMAS DE CONDUCTA Y APARIENCIA

1. *El personal y su imagen física, verbal y profesional está en estrecha relación con la imagen de la empresa, por lo que es imprescindible acatar estrictamente las normas de buena conducta y apariencia.*

2. *La prioridad del personal de Social Solutions será siempre hacer sentir bien al cliente y a los asistentes de los eventos, a fin de brindar una experiencia exclusiva que cubra sus necesidades.*

3. *El personal deberá saber trabajar en equipo, cumplir sus responsabilidades y utilizar su pro-actividad a fin de sumar esfuerzos para multiplicar los resultados.*

4. *Todo el personal, deberá llegar puntual a desarrollar sus responsabilidades. Se debe tomar en cuenta que la empresa se rige bajo un esquema de coordinación para lograr que los eventos sean exitosos.*

5. *Es preciso que el personal se encuentre listo para evitar que cualquier percance pueda dañar la logística del evento.*

6. *Las siguientes actitudes enunciativas serán indispensables para establecer las relaciones entre los actores involucrados en la logística del evento, así como con su audiencia:*

    Recuerde usar las palabras "por favor", "gracias", "de nada" y "con permiso"

    De ser necesario, ofrezca disculpas y sepa disculpar

    Reconozca errores y evite la soberbia

    Sea siempre servicial y proactivo

    Respeto: no haga a otros lo que a usted le desagradaría que le hicieran

    No sostenga discusiones en público, de preferencia en ningún momento

    Evite ser prepotente con autoridades, subordinados o clientes

    Nunca hable mal de otros actores dentro de la organización

    Evite bostezar y estirarse abiertamente

No está permitido mascar chicle o comer en su área de trabajo

No es aceptable carcajearse y hablar en tono muy alto que llame la atención y distraiga a nuestra audiencia

Evite hacer ademanes y gestos que puedan ofender a los demás.

7 *El tuteo es parte del protocolo verbal que puede arriesgar la calidad de la atención al cliente, por lo que se debe considerar que no es aceptable el tuteo a personas de jerarquía superior y en especial a clientes. Tenga en mente que toda persona a la que se acabe de conocer o con la que se tenga una primera aproximación deberá referirse con "usted", hasta que se tenga permiso de tutearlo.*

8 *El personal siempre mostrará agrado y simpatía con el cliente o los asistentes a un evento. Se deberá saludar con energía y ánimo, estableciendo contacto visual y mostrando una sonrisa. Jamás se negará el saludo a otra persona.*

9 *El personal debe respetar el uniforme institucional en todo momento, por lo que no estará permitido alterarlo o sustituirlo por ninguna otra prenda que no corresponda al vestuario permitido y brindado por la empresa. Se deberá prestar atención a que las prendas no estén manchadas, arrugadas o con roturas.*

10 *La imagen física del personal deberá de ser cuidada en todo momento a través de un buen aliño personal, el cuidado del uniforme, los accesorios y el lenguaje corporal.*

NUESTROS SERVICIOS

- Organización integral de eventos
  - Selección y contratación de recintos
  - Servicios de interpretación simultanea
  - Servicios de seguridad privada
- Estrategia de Imagen Pública
  - Planeación conceptual de cada evento
  - Estrategia de publicidad
  - Producción visual, audiovisual, ambiental
  - Diseño protocolario de acuerdo a cada evento y sus ceremonias
- Selección y gestión de destinos nacionales e internacionales
  - Selección y contratación de hoteles
  - Contratación de transportación aérea o terrestre
- Banquetes
  - Organización y desarrollo de desayunos, comidas y cenas
  - Organización y desarrollo de brunch, drunch y luncheons
  - Organización y desarrollo cocteles

SOCIAL Solutions
MÉXICO
High Class Events Planners

ORGANIZACIÓN

En este apartado, la intención es mostrar la estructura de la organización mucho más detallada en cuanto a las distintas áreas que componen no solo a la empresa, sino que se requieren para llevar a cabo la organización de eventos. Asimismo, profundicé en este aspecto ya que, desde la perspectiva de manejo de crisis, el organigrama antes mostrado consiste solamente en distintas "coordinaciones" y no se mostraron puestos o áreas jerárquicas. Adicionalmente, se incluyen áreas específicas dedicadas a la estrategia de la imagen pública donde se consideran las imágenes audiovisual, visual, ambiental y profesional, mismas que considero son vitales para el desarrollo de un evento y que hacen coherencia con lo estipulado por el Manual de Fundamentos de este apartado.

IMÁGENES SUBORDINADAS DEL PROYECTO

A continuación, se menciona la catalogación y clasificación de los estímulos desarrollados en este proyecto a partir de las seis imágenes subordinadas.

Dirección General
- **Dirección General Adjunta de Operaciones**
- **Direccíon de Exposiciones, Congresos y Convenciones**
  - **Subdirección de Ventas y Compras**
    - Área de gestión de recintnos
    - Área de gestión con proveedores
  - **Dirección de Logística**
    - **Subdirección de Logística Inicial**
      - Área de selección de destinos
      - Área de registro
      - Área de gestion de hospedaje y transpotación aérea
      - Área de coordinación con proveedores
    - **Subdirección de Logística en Evento**
      - Área de registro in situ
      - Área de seguridad
      - Área de transportación in situ
      - Área de interpretación simultanea

Direccíon de Imagen Pública
- **Subdirección de Planeación Conceptual**
  - Área de producción visual
  - Área de producción audiovisual
  - Área de producción ambiental
  - Área de Protocolo y Ceremonial
- **Subdirección Comunicación**
  - Área de publicidad
  - Área de relaciones públicas

Dirección de Banquetes
- **Subdirección de Logística de Banquetes**
  - Coordinación de Cocina
- **Subdirección de Protocolo**
  - Área de montaje: mantelería, plaqué y loza
  - Coordinación de meseros

IMAGEN

Profesional

Partiendo de que el protocolo es también el "saber ser", "saber estar" y, "hacer sentir bien a los demás", es preciso mencionar que existen muchas áreas en las que la imagen profesional se relaciona directamente con este proyecto; por dar algunos ejemplos, la manera de comportarse, el trato cordial y profesional, así como la imagen kinésica del personal que desarrollé durante el transcurso del evento con los asistentes. Asimismo, a través del conjunto de reglas ceremoniales que rigen las distintas fases del evento (ceremonias, coctel, cena de gala, etc.) o las formas, tiempos, lugares o rituales que los asistentes observan durante el evento. Además, puede también considerarse la forma que pudiera tener la empresa al responder en el momento en que sucediera una probable crisis o una situación no planeada durante el evento. Los puntos anteriores, son sin duda el enfoque de la imagen profesional y la estrategia de organización de eventos que Social Solutions plantea.

Fisica

Esta imagen subordinada se encuentra presente tanto en el sustento de la imagen de Social Solutions, así como en la parte de la etiqueta de los distintos momentos del evento. En la primera parte se hace hincapié que la indumentaria del personal forma parte del sistema de comunicación de Social Solutions haciendo referencia a los axiomas de la imagen "la imagen de la titularidad permea en la institución" y "la imagen de la institución permea en sus miembros". En cuanto a la segunda parte, aunque se refiere al tema protocolar, es importante resaltar que la imagen física se señala dentro de las etiquetas que se recomiendan para el coctel (formal o black tie) y la cena de gala (etiqueta).

Verbal

Considerando que la imagen verbal sirve como vínculo entre los individuos y los individuos y la institución a través de la palabra oral o escrita, se procuró que la propuesta de Social Solutions fuera a través de la palabra escrita, de manera clara y breve. Sin embargo, aunque se trató de "endulzar el oído" del cliente a fin de persuadirlo para adquirir los servicios de la empresa ficticia, es cierto que se pudo enfatizar más en hacer uso de las figuras pathos, logos y ethos.

Visual

En cuanto a los estímulos dirigidos a la vista, el diseño gráfico de este proyecto se concentró en cautivar al cliente a través de la vista para generar una primera impresión que lograra persuadir. Si bien el texto incluye los aspectos y detalles del desarrollo del evento, la propuesta buscó que visualmente se abandonara un formato aburrido para ofrecer uno mucho más dinámico que complementara directamente a la imagen visual. En esta parte se evoca el axioma de la imagen "el 83% de las decisiones las hacemos por ojos" y "el proceso cerebral que decodifica los estímulos toma unos cuando segundos". Por lo anterior, los elementos de la imagen visual de este proyecto se encuentran concentrados en las fotografías, formas, colores, logotipo de la WFNS y Social Solutions así como en el flyer de promoción por mencionar los más relevantes.

IMAGEN

Ambiental

La imagen ambiental del evento se concentra en el recinto sede por sí mismo. Si bien el Hotel Hilton es un lugar estratégico turísticamente hablando, el recinto es también estratégico por su modernidad y estilo tradicional – elegante, además de que el lugar cuenta con salones para eventos que bien pueden adaptarse fácilmente a las distintas necesidades de sus clientes. Al ser un espacio funcional, la percepción ambiental creará en los asistentes una sensación de integración que a su vez generará la aceptación de su entorno. Asimismo, se debe considerar que los espacios con iluminación funcional, como algunos salones del hotel, favorece el rendimiento humano, especialmente en las ocasiones donde el evento así lo requiera. Por su parte, la iluminación estética de algunos de sus salones favorece la apariencia del lugar. Los últimos serán ideales para llevar a cabo los eventos sociales del congreso. Lo anterior, generará estímulos ambientales que impactaran los sentidos de la audiencia de la WFNS.

Audiovisual

Si bien en el trabajo original no se incluyeron estímulos audiovisuales, en la propuesta presentada en este anexo se señaló anteriormente que Social Solutions es creador de estrategias de imagen pública en las que se adapta a cada evento y necesidad del cliente. En esta parte se incluye la producción audiovisual a través de videos, iluminación, sonido, difusión en medios digitales y tradicionales. Ahora bien, si el área de imagen pública en el organigrama de la empresa se dedica a crear conceptos y las bases de los estímulos dirigidos a la vista y al oído, se requirió de un área más que se dedicara a las relaciones publicas y la publicidad a fin de complementar este aspecto.

COMENTARIOS FINALES

El proyecto presentado a raíz del Diplomado en Protocolo y que tres años después utilizo para concluir formalmente mi formación como Consultora en Imagen Pública, me permitió no solo darme cuenta de algunos detalles que pude haber incluido originalmente en este proyecto, sino que reafirmé una vez más la importancia de la imagen pública en cualquier ámbito de nuestra cotidianidad. Lo anterior puede traducirse desde cómo nos desarrollamos en un día casual, en nuestro trabajo, la manera en cómo nos vendemos y como somos también capaces de vender a un individuo o a una institución o empresa como Social Solutions o bien la manera en la que podemos organizar un evento, ya sea un desayuno casual, hasta un congreso de médicos cirujanos. Este proyecto, no solamente es una herramienta de titulación, es una prueba más de que la imagen pública debería no solo ser conocida, estudiada y puesta en práctica por consultores especializados en esta área, sino por todos los que siempre buscamos ser más, ser mejores y, lograr todos y cada uno de nuestros sueños. Y este punto es lo que me llevo de esta etapa que concluye: la imagen pública no es solamente "la percepción compartida que provoca una respuesta colectiva unificada" como la definió el Dr. Gordoa en su obra Imagología, sino que es también el gran conjunto de herramientas que nos permiten lograr todos y cada uno de nuestros sueños, como fue para mí concluir este posgrado.

REFERENCIAS

World Federation of Neurosurgical Societies. Consultado el 1 de julio de 2015.
http://www.wfns.org/pages/who_we_are/411.php

Visit México. Consultado el 1 de julio de 2015.
http://www.visitmexico.com/es/ciudad-de-mexico-df

Hilton México City Reforma. Consultado el 01/07/2015.
http://www3.hilton.com/en/hotels/distrito-federal/hilton-mexico-city-reforma-MEXRFHH/about/index.html

Gordoa, Víctor (2003).Imagología. Mexico: Grijalvo, página 23-24.