

Annex 2. Estudis de cas

Elisenda Estanyol i Casals
Sandra Ferrer Conill
Elvira Garcia
Rosa Garriga Mora
Teresa Pallàs
Fernando Pesci Bosch
Elisabet Pont Prat
Elisabet Vila Vinós

PID_00193368

Temps mínim previst de lectura i comprensió: **6 hores**





Els textos i imatges publicats en aquesta obra estan subjectes –llevat que s'indiqui el contrari– a una llicència de Reconeixement-Compartir igual (BY-SA) v.3.0 Espanya de Creative Commons. Podeu modificar l'obra, reproduir-la, distribuir-la o comunicar-la públicament sempre que en citeu l'autor i la font (FUOC. Fundació per a la Universitat Oberta de Catalunya), i sempre que l'obra derivada quedi subjecta a la mateixa llicència que el material original. La llicència completa es pot consultar a <http://creativecommons.org/licenses/by-sa/3.0/es/legalcode.ca>

Índex

Introducció.....	5
1. Acte de graduació, Universitat Oberta de Catalunya.....	7
2. Acte de celebració del desè aniversari de Tous a Mèxic.....	16
3. ABC Technology Company, Inc. World Wide Sales Conference.....	20
4. Desert Run 2011.....	28
5. La Nit de la Construcció, CAATEEB.....	36
6. Jornada Tècnica de Retail Comertia.....	46
7. Acte de constitució de la nova Corporació Provincial organitzat per la Diputació de Lleida.....	54

Introducció

En aquest annex trobareu la descripció de set estudis de cas d'esdeveniments reals que han estat redactats pels seus responsables. Veureu que hem intentat reunir esdeveniments de diferents tipologies, per tal de tenir una visió més completa de tot el ventall d'actes que al llarg de la nostra carrera professional podem arribar a organitzar.

Tots els estudis de cas segueixen una mateixa estructura. En primer lloc, es fa una breu presentació de la situació de partida, per a entendre el context en el qual es desenvolupa l'esdeveniment. Seguidament, es presenten els objectius, per a conèixer quina és la finalitat d'organitzar l'acte en qüestió. En tercer lloc, es descriu breument l'acció, per tal de conèixer-ne els detalls organitzatius. I, finalment, es fa un resum de la valoració dels resultats assolits, per tal de verificar si s'han aconseguit els objectius proposats. Per acabar, s'inclou en alguns casos documentació addicional, per a veure exemples reals del tipus d'eines que emprem els organitzadors d'esdeveniments per a planificar i desenvolupar la nostra feina.

La compilació de casos inclou actes organitzats per diferents marques i organitzacions, des d'empreses privades, fins a associacions i institucions públiques.

En primer lloc, hi trobareu la descripció d'un acte del qual en el futur formareu part: l'acte de graduació de la nostra universitat, la **Universitat Oberta de Catalunya (UOC)**. Ens trobem davant d'un acte acadèmic, que s'ha hagut d'adaptar al nombre creixent de graduats de la universitat. Tot i que es tracta d'un tipus d'acte que organitzen la majoria d'universitats, en el cas particular de la UOC és un dels més significatius per als seus protagonistes, ja que és un dels pocs actes presencials en els quals es troben alumnes, acompanyants, membres del rectorat, professors i col·laboradors docents.

Coneixereu també els detalls de com es va organitzar el **desè aniversari de Tous a Mèxic**. En aquest cas l'empresa va optar per contractar una agència especialitzada a Mèxic, que va organitzar una festa envoltada de fantasia, decorada amb tons suaus i amb detalls romàntics i impactants per tal de transmetre els valors de la marca. Van acudir a l'acte nombroses *celebrities* i va aconseguir una gran repercussió mediàtica.

Un altre estudi de cas versa sobre una conferència de vendes de l'empresa **ABC Technology Company, Inc.** El focus se centra a veure el sistema que va emprar l'empresa subcontractada **ROI Institute** per a fer una avaluació dels resultats de la conferència (reacció, satisfacció, retorn de la inversió, etc.).

Com a exemple d'esdeveniment turisticoesportiu hi trobareu la descripció de la **Desert Run**, una cursa organitzada al desert, que incloïa també activitats ludicoculturals al Marroc. Val la pena fixar-se en tots els detalls que es van tenir en compte amb l'objectiu de sorprendre i cuidar els participants i els seus acompanyants.

Per a veure com s'organitza un acte de lliurament de premis amb sopar per a més de 800 persones, trobareu com a exemple **La Nit de la Construcció**, que organitza anualment el Col·legi d'Aparelladors, Arquitectes Tècnics i Enginyers de l'Edificació de Barcelona (CAATEEB) i que s'ha convertit en un punt de trobada en l'àmbit de la construcció, l'arquitectura i l'urbanisme.

Un acte organitzat per a una associació, en aquest cas l'Associació Catalana de l'Empresa Catalana del Retail Comertia, és el centre de l'estudi de cas **Jornada Tècnica de Retail**. L'acte, organitzat per l'Agència Setting, va reunir nombrosos empresaris i hi van assistir també autoritats, personalitats i mitjans de comunicació.

Un exemple d'acte protocol·lari és el que trobareu en el darrer estudi de cas, que du per títol "**Acte de constitució de la nova Corporació Provincial organitzat per la Diputació de Lleida**". Hi trobareu els detalls del sistema d'ordenació aplicat, i valuosos exemples dels models d'invitació, el programa i el guió de l'acte.

Finalment, volem agrair als autors dels casos, Sandra Ferrer, Elvira Garcia, Rosa Garriga, Teresa Pallàs, Fernando Pesci, Elisabet Pont i Elisabet Vila, la seva col·laboració en l'elaboració d'aquests materials didàctics.

1. Acte de graduació, Universitat Oberta de Catalunya

a) Situació de partida. Cada any, la Universitat Oberta de Catalunya (UOC) organitza un acte de graduació que recull els graduats dels estudis homologats i dels estudis de màsters propis i postgraus. En aquest acte es convida els familiars perquè estiguin a prop dels graduats en un dia tan especial. Es pretén celebrar la culminació amb èxit de molt de temps de treball i esforç.

En l'edició 2010-2011, hi havia 6.900 nou graduats repartits pel planeta a qui convocar. Es va decidir organitzar un acte a Madrid per a acollir la majoria dels graduats de fora de Catalunya i tres actes a Barcelona per l'alt volum d'assistència de graduats i acompanyants. A aquests actes, hi solen assistir uns 400-450 graduats més els seus acompanyants. A Madrid, l'assistència és més baixa, amb uns 300 graduats per acte.

Els **espais** triats van ser els següents:

- la Sala Simfònica a l'Auditori Nacional de Música de Madrid, amb capacitat per a 2.200 persones i amb una assistència prevista de 1.000 persones.
- la Sala Pau Casals de l'Auditori a Barcelona, amb capacitat per a 2.000 persones i assistència prevista de 1.800 persones per acte.

Pel que fa al **públic**, els graduats finalitzen al febrer i al juliol; així doncs, els primers fa temps que no es connecten i s'hi ha d'arribar per mitjà d'invitacions físiques.

S'ha de buscar un padrí per a cada acte (Madrid i Barcelona) i també un representant de graduats per a cadascun dels dies (un a Madrid i tres a Barcelona).

Altres persones protagonistes són els directors d'estudis i els caps de programa, que també viuen un gran moment, ja que aquest acte és el resultat de la seva feina, el sentit del seu dia a dia. Agraeixen molt participar en aquest esdeveniment.

b) Objectius. Els objectius de l'acte es podrien resumir en els següents:

- Culminar els estudis amb l'assistència a l'acte de graduació.
- Fer sentir el graduat important, donant-li el seu minut de glòria, i permetre-li compartir aquest esdeveniment amb aquelles persones que ells estimen i que més han "patit" els seus estudis a la UOC.

Autoria

Estudi de cas elaborat per Sandra Ferrer Conill, tècnica de Relacions Públiques de la Universitat Oberta de Catalunya



Acte de graduació 2010-2011

- Fer sentir el graduat partícip de la UOC, crear-li un sentiment de pertinença més enllà dels estudis, encoratjar-lo a formar part d'Alumni i animar-lo a seguir formant-se; fer-lo sentir proper a la Universitat.
- Lliurar un present commemoratiu que només obtenen aquells que assisteixen a l'acte i fer sentir el graduat satisfet del discurs del padrí que ha d'orientar els nous graduats en el seu futur.
- Mostrar els membres acadèmics com a persones físiques, no només virtuals, fer-los propers, acostar-los al seu públic.
- Relacionar els graduats amb la rectora i el vicerector durant la copa de cava. Donar-los l'oportunitat de fer-s'hi fotos, amb el present, amb un simple logo de la UOC al darrere...
- En definitiva, fer que els graduats se sentin UOC.

c) Descripció de l'acció.

Prèviament a l'acte, es van dur a terme les accions següents:

- Establir un calendari d'accions i temps.
- Reservar agenda de la rectora i l'Auditori.
- Avisar tots els departaments implicats perquè es guardin el dia i comencin a escalfar motors.
- Redactar invitació i dissenyar-la.
- Redactar informació del web i passar-la per a fer-la possible.
- Recollir les dades de graduats per a introduir-les en el sistema d'inscripció i que no s'hi pugui inscriure ningú més.
- Redactar missatge de felicitació de la rectora i crear les bústies de correu.
- Obrir la bústia gradact@uoc.edu per a recollir qualsevol pregunta, suggeriment, problema que tinguin els graduats referent a l'acte.
- Traduir totes les comunicacions a l'espanyol (a partir de l'any vinent s'hauran de traduir a l'anglès i al francès).
- Avisar Serveis Generals per a tenir preparats 7.000 sobres físics de la rectora per a fer l'enviament de les invitacions.

- Contractar l'empresa de logística que donarà suport en l'organització.
- Contractar el càtering i el fotògraf.
- Contractar presentadors de l'acte.
- Visitar els espais amb els serveis d'audiovisuals de la UOC per a les càmeres, pantalles, resolució de vídeos...
- Contractar la coral i pactar les peces que es cantaran durant l'acte.
- Parlar amb el padrí de l'acte i pactar el temps que haurà de parlar.
- Detectar, juntament amb els estudis, els possibles graduats representants i posar-s'hi en contacte.
- Visitar l'espai amb l'empresa de logística per tot el tema d'imatge i muntatge d'estands durant l'acte. A més, per l'organització del *check-in* i contractació de personal extern per a fer-se'n càrrec.
- Configurar el guió de cada acte.
- Confirmar l'assistència de Consell de Govern, directors d'estudis i de programa i donar-los-hi les indicacions de cada acte.
- Tenir en compte quants graduats aniran a cada acte i avisar els seus directors de programa.
- Contestar la bústia gradact@uoc.edu i tenir cura del nombre d'acompanyants per a controlar l'aforament a l'Auditori.
- Ocupar-se que el present commemoratiu estigui a punt.
- Controlar el pressupost.

En el dia de l'acte, s'han de dur a terme les accions següents:

- Adjuntar el guió d'un dels actes de Barcelona (escaleta, guió tècnic).
- Adjuntar programa de protocol per a les autoritats.
- Adjuntar correu electrònic als directors d'estudis i de programa amb les indicacions de l'acte.
- Rebre els graduats representants i fer-los sentir encara més importants.

- Rebre el padrí de l'acte i el Consell de Govern i portar-los a la zona reservada per a ells.
- Estar pendent dels diferents equips que formen l'acte: *check-in*, sala, audiovisuals i protocol. Quan aquests han anat tancant la seva tasca, es dona el senyal de començament de l'acte.

Després de l'acte, encara s'hauran de dur a terme les accions següents:

- Recollir factures i pagar tots els proveïdors.
- Tancar el pressupost total dels actes.
- Fer un correu electrònic d'agraïment a totes aquelles persones de la casa que han col·laborat amb la UOC de part de la cap de Relacions Institucionals.
- Començar a treballar en el web posterior a l'acte fent l'àlbum fotogràfic i penjant al YouTube els vídeos relacionats amb l'acte.
- Detectar errades en l'acte que *a posteriori* ens ajudaran a modificar alguns punts de l'organització.

d) Valoració dels resultats. L'assistència cada any s'incrementa, enguany a Barcelona s'ha hagut de fer una sessió més.

Cal recollir i analitzar els suggeriments dels graduats expressats al llarg del mateix acte o després per mitjà de la bústia.

S'ha de fer una reunió amb l'empresa de logística i els grups interns de la Universitat per a veure quines millores es poden aconseguir l'any següent si es fes alguna cosa diferent.

s'ha de mirar si algun mitjà de comunicació ha cobert l'esdeveniment, tot i que no es tracti de l'objectiu principal.

Cal tenir present que per part de comunicació interna, audiovisuals i Alumni han recollit un gran nombre de graduats per a treballar-hi, entrevistar-los, gravar-los... Els graduats es mostren interessats a col·laborar, i això és una valoració positiva. Han sortit contents de l'acte i fan "el que sigui" per la UOC en aquells moments. Estan joiosos.

Vídeo de l'acte de graduació

Podeu veure els detalls de l'acte en el vídeo penjat al YouTube *Graduació UOC 2011*.

Enllaç recomanat

Trobareu tota la informació sobre els actes de graduació de la UOC, i també fotografies i vídeos en el web www.uoc.edu/graduacio/2011.



Vídeo Graduació UOC 2011

e) **Documentació.** Com a mostra de la documentació de l'acte, a continuació us presentem una fitxa tècnica de l'acte, el programa d'autoritats i el guió de l'acte.

Acte de graduació de Barcelona

Divendres, 25 de novembre de 2011
16.30 hores
Sala Pau Casals, Auditori
c/ Lepant, 150

Ordre de lliurament i assistents

1. Ciències Empresarials, **Fernando Álvarez**, 273 graduats
2. Turisme (llicenciatura i grau), **Joan Miquel Gomis**, 53 + 2 graduats
3. Ciències del Treball, **Àngels Fitó**, 43 graduats
4. ADE (llicenciatura), **Fernando Álvarez**, 75 graduats
5. ADE (grau), **Carolina Hintzmann**, 9 graduats
6. ITM, **Elisabeth Ruiz**, 37 graduats
7. Màster en Prevenció de riscos laborals, **Xavier Baraza**, 9 graduats

Informació

15.50 Arribada i acreditació en la taula de GESTIÓ D'AUTORITATS
16.25 Preparació fila comitiva directors d'estudis
16.30 Inici de l'acte

L'entrada es farà amb el Consell de Govern i el padrí amb l'himne de la UOC. Els/les directors/es d'estudis i de programa seureu a l'escenari durant tot l'acte. La taula de presidència estarà al vostre costat.

Aquest any no es lliuraran títols, sinó un **regal commemoratiu** de l'acte, per tant, tothom obtindrà el mateix document. Es tracta d'una litografia feta únicament i exclusivament per als graduats, a càrrec del dibuixant Perico Pastor. Durant el lliurament, el presentador us demanarà que us incorporeu a la presidència per a rebre els vostres graduats. Si us plau, quan us afegiu a la taula, no saludeu els membres de la presidència per tal d'evitar perdre temps.

Ordre de l'acte

Benvinguda de la rectora
Intervenció musical
Discurs de Llorenç Valverde
Lliurament
Intervenció musical
Padrí de l'acte: Sr. Joan Antoni Melé, sotsdirector general de Triodos Bank
Representant de graduats: Albert Sánchez Somolinos, màster en Prevenció de riscos laborals
Discurs de la rectora
Foto de grup
Copa de cava

Fitxa tècnica de l'acte

Acte de graduació de la Universitat Oberta de Catalunya a Barcelona

Dia: 25 de novembre de 2011
 Lloc: Sala Pau Casals, Auditori
 c/ Lepant, 150
 Hora: 16.30

Programa

- 16.35 h Benvinguda rectora
- 16.37 h Intervenció musical
- 16.40 h Discurs del Sr. Llorenç Valverde
- 16.43 h Lliurament de regals commemoratius
- 17.30 h Intervenció musical
- 17.35 h Discurs del padri de l'acte; Sr. Joan Antoni Melé, sotsdirector general Triodos Bank
- 17.50 h Representant de graduats; Sr. Albert Sánchez Somolinos del màster en Previsió de riscos laborals
- 17.55 h Discurs rectora
- 18.05 h *Gaudeamus Igitur*
- 18.10 h Foto de grup
- 18.15 h Copa de cava

Programa d'autoritats

Guió de l'acte

Horari		Concepte	Descripció i textos de l'acte	Llum i so
15.00		Muntatge	Taules d'acreditació Vinils portes exteriors	
14.00		Trobada a l'Auditori	Coordinació general: Sandra Ferrer Muntatge i personal Ayni: Marisol Casablanca Coordinació <i>check-in</i> : Antonio Ponce / Marina López Coordinació sala i escenari: Patrícia Pérez Regidoria sala: Joan Fornes Autoritats: Meritxell Santiago / Blanca Andreu Responsable tècnic: Ramon Martínez	
14.30	60'	Muntatge	1) Taules d'acreditació 2) Estand Alumni 3) Comprovació i assignació <i>walkies</i> 4) Taules de manipulació de títols (<i>Back office</i> escenari). Cadires a l'escenari 7. 5) Gobos i taula de so 6) Zona vip 7) Arribada orfeó 8) Arribada flors	
14.30	15'	Preparació <i>check-in</i>	Equip de <i>check-in</i> preparat	
15.15	30'	Assaig	Orfeó Atlàntida	
15.00	90'	<i>Check-in</i>	(A. Ponce / M. López) Inici de l'acreditació i acolliment	
15.30	15'	Proves so	Presentadors + graduat representant	
15.45		Obertura sala	(J. Fornes) Obertura de portes a la sala i començament distribució	Música: ambient Llum: general
15.45		Arribada autoritats i rectora	(M. Santiago / B. Andreu)	

En negreta hi ha el text de la presentadora

Horari		Concepte	Descripció i textos de l'acte	Llum i so
16.00		Arribada padrí	(M. Santiago) Acompanya a zona vip	
16.00	15'	Instruccions a autoritats	(I. Picallo, M. Santiago) Reunió amb Consell de Govern, directors i directores d'estudis 1) Protocol: on s'han de posar a la taula (entre qui i qui) 2) Protocol: no saludar en deixar la taula 3) Ordre de lliurament dels títols 4) Instruccions per a la foto final	
16.20		Comprovació porta emergència	L'Auditori comprova que la porta d'emergència de l'escala Lepant està oberta per a poder-hi passar amb la comitiva.	
16.20		Check-list final Definició inici acte	(P. Pérez) comprovacions finals prèvies a l'inici de l'acte: 1) Protocol (I. Picallo / Meritxell Santiago) 2) Tancament de check-in (A. Ponce) 3) Títols (M. López) 4) Sala (J. Fornes) 5) Cabina (R. Martínez)	
16.25		Avís auditori	"L'acte està a punt de començar, preguem que desconnectin els telèfons mòbils"	
16.25	5'	Inici	1) (personal Ayni) Els membres de l'orfeó estan darrere l'escenari 2) (M. Santiago / M. Valero) Situa eels membres del Consell de Govern i directores d'estudis	Música: desapareix
16.30	3'	Entrada autoritats	1) (R. Martínez) Himne de la UOC 2) (M. Santiago) Les autoritats entren a la sala pel pati de butaques i accedeixen a l'escenari 3) Les autoritats seuen als llocs assignats 4) (R. Martínez) L'himne desapareix lentament	Marquem l'inici amb so i llum. Música: himne (MOLT ALT, MOLT VOLUM)
16.33		Benvinguda rectora	"Bona tarda a tothom i benvinguts. És per mi un plaer presidir aquesta cerimònia solemne de graduació de la promoció 2010-2011 de la Universitat Oberta de Catalunya"	Llum: escenari
16.38	3'	Intervenció musical	Orfeó Atlàntida	Llum: escenari + cor
16.41	2'	Presentador	"Acabem d'escoltar Viva la Vida de Coldplay, interpretada per l'Orfeó Atlàntida sota la direcció de Murat Khúpov. Ens acompanyen a l'escenari: <ul style="list-style-type: none"> El doctor Pere Fabra, vicerector d'Ordenació Acadèmica i Professorat La doctora Àngels Fitó, directora d'Estudis d'Economia i Empresa I els directores i directores dels diferents programes. Presideixen l'acte: <ul style="list-style-type: none"> La Sra. Imma Tubella, Rectora Magnífica de la Universitat Oberta de Catalunya Sr. Joan Antoni Melé, sotsdirector general de Triodos Bank Dr. Llorenç Valverde, vicerector de Tecnologia i secretari general de la UOC Pren la paraula el doctor Llorenç Valverde"	Llum: escenari + faristol

En negreta hi ha el text de la presentadora

Horari		Concepte	Descripció i textos de l'acte	Llum i so
16.43	5'	Secretari general	Discurs del secretari general	Llum: escenari + reforç taula
16.48		Presentador <i>Lliurament de presents</i>	"A continuació es realitzarà el lliurament dels presents commemoratius de la celebració de l'acte de graduació. Aquesta part de l'acte pot semblar feixuga però per a tots és la més emotiva. Així doncs, ara els graduats i graduades anireu pujant a l'escenari. Ateneu si us plau a les indicacions dels regidors de sala, que us acompanyaran fins aquí, i respecte l'ordre en què sereu cridats, que és el mateix en el qual esteu asseguts. Suggestim que els aplaudiments es facin al final del lliurament de cada programa."	Llum: general + reforç taula i faristol Hostessa d'escenari: entra amb les litografies
	45'	<i>Lliurament de títols</i>	"Comencem amb el lliurament dels presents commemoratius de la diplomatura de Ciències Empresariales. Ens acompanya el seu director de programa, el doctor Fernando Álvarez (esperar que es col·loqui al costat de Presidència). Demanem que pugin a l'escenari..." (noms) 273 graduats "Per la diplomatura de Turisme ens acompanya el seu director de programa, el doctor Joan Miquel Gomis (esperar que es col·loqui al costat de Presidència). Demanem que pugin a l'escenari ..." (noms) 53 graduats "Passem ara al grau de Turisme. Demanem que pugin a l'escenari..." (noms) 2 graduats "Per la llicenciatura de Ciències del Treball ens acompanya la directora dels estudis d'Economia i Empresa, la doctora Àngels Fitó (esperar que es col·loqui a Presidència). Demanem que pugin a l'escenari ..." (noms) 43 graduats "Per al lliurament dels presents commemoratius de la llicenciatura d'Administració i Direcció d'Empreses ens acompanya, de nou, el seu director de programa, el doctor Fernando Álvarez (esperar que es col·loqui a Presidència). Demanem que pugin a l'escenari ..." (noms) 75 graduats "Lliurem ara el grau d'Administració i Direcció d'Empreses. Ens acompanya la seva directora de programa, la doctora Carolina Hintzmann (esperar que es col·loqui a Presidència). Demanem que pugin a l'escenari..." (noms) 9 graduats "Passem a la llicenciatura d'Investigació i Tècniques de Mercat. Ens acompanya la seva directora de programa, la doctora Elisabeth Ruiz (esperar que es col·loqui a Presidència). Demanem que pugin a l'escenari..." (noms) 37 graduats "Per acabar, lliurem els presents commemoratius als graduats del màster en Prevenció de Riscos Laborals. Ens acompanya el seu director, el doctor Xavier Baraza (esperar que es col·loqui a Presidència). Demanem que pugin a l'escenari..." (noms) 9 graduats	Llum: general + reforç taula i faristol Música: ambient Projecció lliurament
		Pugen les Incidències, si n'hi ha		Marisol Casablanca: situar el cor al darrere de l'escenari
17.30	3'	Intervenció musical	Orfeó Atlàntida	Llum: escenari + reforç orfeó Projecció orfeó

En negreta hi ha el text de la presentadora

Horari		Concepte	Descripció i textos de l'acte	Llum i so
17.33	1'	Presentador	"Hem escoltat l'Himne dels Pirates de l'obra <i>Mar i Cel</i> d'Albert Guinovart interpretat per l'Orfeó Atlàntida sota la direcció de Murat Khúpov. Pren ara la paraula el senyor Joan Antoni Melé, sots-director general de Triodos Bank i padrí d'aquesta graduació."	Llum: escenari + reforç faristol Música: desapareix
17.35	15'	Padrí	Discurs del padrí. Parla des del faristol.	Llum: escenari + reforç faristol
17.50	1'	Presentador	"Ara, en nom de tots els graduats i graduades, pren la paraula el senyor Albert Sánchez Somolinos, que avui ha recollit el seu present commemoratiu com a graduat del màster en Prevenció de Riscos Laborals."	
17.51	3'	Graduat	Discurs del graduat. Parla des del faristol.	Llum: baixa i es projecta directament després d'aplaudiments.
17.54	1'	Presentador	"I per a cloure aquest acte, pren la paraula la senyora Imma Tubella, Rectora Magnífica de la Universitat Oberta de Catalunya."	Llum: general + reforç taula
17.55	10'	Cloenda rectora	Paraules de la rectora	Llum: general + reforç taula
18.05	2'	Presentador <i>Gaudeamus</i>	"A continuació, i com correspon en un esdeveniment acadèmic d'aquesta rellevància, clourem l'acte escoltant el <i>Gaudeamus Igitur</i> . Quan l'Orfeó Atlàntida acabi la seva interpretació, preguem als graduats i graduades que continueu drets al vostre lloc. Els qui ara es troben a l'escenari baixaran al pati de butaques i des de l'escenari farem la fotografia de grup. Aquesta fotografia, juntament amb les de cadascun dels graduats i graduades en el moment de la recollida del seu present commemoratiu, estaran a finals de desembre a la vostra disposició al Campus Virtual." Ens retrobarem tots a la pèrgola de l'Auditori, on s'oferirà una copa de cava. Per acabar, doncs, podeu posar-vos drets per a escoltar l'himne <i>Gaudeamus Igitur</i> interpretat per l'Orfeó Atlàntida. Gràcies a tothom per la vostra assistència." Intervenció de l'Orfeó Atlàntida. Tema: <i>Gaudeamus Igitur</i> , durada: 2'	Llum: escenari + reforç faristol + reforç orfeó + reforç taula Marisol Casablanca: orfeó preparat darrere de l'escenari
18.12	3'	Foto de grup	Les autoritats i els directors d'estudi i de programa baixen al pati de butaques per a incorporar-se a la foto de grup	Llum: general
18.15		Final		Llum: general Música: ambient

En negreta hi ha el text de la presentadora

2. Acte de celebració del desè aniversari de Tous a Mèxic

a) **Situació de partida.** El 2001, Tous va arribar a Mèxic per mitjà del Palacio de Hierro. El 2009 es va produir l'obertura de la *boutique* de Presidente Masaryk, amb la qual cosa Tous tenia presència al carrer on es troben les botigues de més luxe. Deu anys després de l'arribada a Mèxic, aquest país ha arribat a ser el segon mercat més important per a la marca mundialment. Es va confirmar la visita dels senyors Tous, que volien agrair personalment a Mèxic aquesta trajectòria. Volien compartir aquesta gran festa amb cadascuna de les persones que els han seguit de prop i reafirmar el seu compromís amb el mercat mexicà. Per a celebrar el desè aniversari de Tous a Mèxic, es va encarregar a l'agència Neta Comunicació l'organització d'una festa. Tenint sempre presents els valors de Tous, es va pensar a organitzar un esdeveniment diferent i memorable digne d'aquesta celebració.



b) **Objectius.** Celebrar deu anys de tendresa, màgia i emoció en què hem tingut tot el suport d'un gran públic al qual agraïm la seva fidelitat i confiança.

c) **Descripció de l'acció.** La idea va ser que a tots els convidats els portéssim a un lloc molt especial, un espai natural i tranquil que els fes l'efecte de sortir de la ciutat i ser transportats a un jardí meravellós ple de màgia i sorpreses.

Autoria

Estudi de cas elaborat per Fernando Pesci Bosch, director de Negoci de Tous per a Llatinoamèrica i el Carib

10
TOUS
MÉXICO

Basant-nos en el concepte del que volíem aconseguir, havíem de trobar un lloc que reunís certes característiques, entre les quals un lloc que ens permetés recrear un ambient de màgia, de conte de fades, que fos un espai obert que es pogués transformar amb llums, decoració, so i els elements naturals del lloc.

Després de fer diverses visites a llocs que es van proposar en la taula de treball, el lloc idoni per a poder realitzar l'esdeveniment va ser l'illot del llac Menor del bosc de Chapultepec, ja que ens permetia condicionar-ho d'acord amb el que buscàvem i més quan l'opció era estar enmig del llac, i així es convertia en un dels elements principals.

Una vegada triat el lloc en la taula de treball, vam fer una pluja d'idees per a la producció de l'esdeveniment:

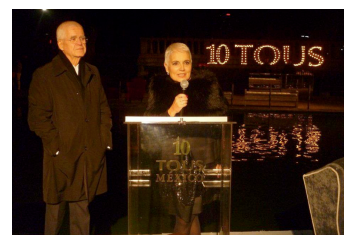
- Fer ús del llac amb petites llanxes que traslladessin els assistents a l'illot.
- Fer presència de marca de manera original.
- Crear un pastís gegant com a icona de celebració.
- Traslladar els convidats d'una caòtica ciutat a un món de fantasia.
- Crear un ambient ple de dolçor i colors suaus que reflectissin l'essència de Tous.
- Tenir diversos escenaris específics, la recepció, *press wall*, entrevistes, menjar, so, *staff*.
- Un moment emotiu que s'aconseguiria amb les paraules del Sr. Tous seguides de les tradicionals *mañanitas*.
- Tenir llanxes al·legòriques que portaran un neó de "TOUS 10".

Quant a l'ambientació, es va proposar que creés una atmosfera que transportés tots els assistents a un conte de fades, on regnés la naturalesa, els colors i l'encant. Es va decorar amb tons pastel, bombons, piruletes, caramels, centenars de llums i un pastís de tres metres d'alt per a crear una celebració perfecta. Sempre pensant en un esdeveniment que representés la joia i el romanticisme de la marca i que destaqués tots els seus valors.



El pastís de tres metres d'alt va culminar una celebració perfecta.

Per a la seva celebració els Srs. Tous van ser els amfitrions de la festa i Salvador Tous va pronunciar un discurs. El moment més emotiu de la nit definitivament va arribar quan una banda instrumental va tocar les *mañanitas*, que va aparèixer en diverses llanxes enmig del llac, acompanyada per un bot al·legòric que va deixar mostrar un petit rètol que ens va recordar la trajectòria de Tous en terres asteques.



Els Srs. Tous van ser els amfitrions de la festa.



El moment més emotiu van ser les *mañanitas* tocades per una banda instrumental que va aparèixer enmig del llac.

d) **Valoració dels resultats.** Vam tenir una assistència de trenta-set mitjans, amb la qual cosa vam aconseguir gran cobertura en els mitjans de comunicació. Així mateix, a l'acte hi va assistir destacades *celebrities* i *socialités*.



A l'acte hi van assistir destacades *celebrities*.



Diferents mitjans es van fer ressò de l'esdeveniment: *Cosmopolitan*, *Elle* i *Hola*.

e) **Documentació addicional.** Com a mostra de la documentació de l'acte, a continuació us presentem una fitxa tècnica de l'acte, la invitació per a la premsa i el discurs de Salvador Tous.

Fitxa tècnica	
Data	Dimecres 23 de novembre, Ciutat de Mèxic
Lloc	Illeta del llac Menor del bosc de Chapultepec
Càtering	Broquetes d' <i>arrachera</i> amb salsa de xili morita, gambes amb coco i mango, casoletes d'ànec amb <i>mole</i> , <i>nevaditos</i> de tonyina, entre altres, acompanyat de vins, tequila, vodka, whisky i rom
Convidats	Més de 300 assistents es van reunir, entre els quals premsa, <i>socialités</i> , vip, <i>celebrities</i> , gent de la marca i clients
Horari	7.30 p. m. a 2 a. m.

Fitxa tècnica de l'acte

Fitxa tècnica

Producció | The Room Service

Fitxa tècnica de l'acte



Invitació per a la premsa

Discurs de Salvador Tous

Benvolguts amics / benvolgudes amigues, bona nit a tothom, espero que estigueu gaudint molt d'aquesta festa, tant com nosaltres.

Per a la meva família i per a mi avui és un dia molt especial, perquè celebrem els deu anys de la primera obertura a Mèxic, un país que ens va rebre amb les portes obertes i on ens sentim com a casa.

En aquests deu anys hem aconseguit molts èxits junts: ja tenim cinquanta-cinc punts de venda a tota la República, som als principals carrers i centres comercials del país, som una marca "Totalment Palacio", les nostres vendes posicionen Mèxic avui com el primer mercat internacional per a Tous...

Però, sobretot, hem aconseguit fer molts i bons amics, gent que ha confiat en nosaltres, que ens ha acollit amb el cor i que ha fet propi l'osset, avui una icona nacional i que ha traspassat les fronteres de la joieria i de la moda.

Nosaltres sobretot volem transmetre un missatge: que sí que es pot; que si es fan les coses amb passió i amb amor, tot és possible; els nostres productes s'adrecen a la família, les nostres joies no tenen edat, i sobretot, que val la pena honrar aquests sentiments i valors que ens inspiren i volem transmetre per mitjà de les nostres col·leccions, tan arrelats a Mèxic: la infància, la tendresa, la mare, en fi, la família...

En nom de la meva dona i de la meva filla aquí presents, hem vingut fonamentalment per donar-vos les gràcies per aquests deu anys i per confiar en nosaltres.

Us desitjo un molt bon Nadal, salut!

3. ABC Technology Company, Inc. World Wide Sales Conference

Aquest cas va ser desenvolupat per Terri Breining, CMP, CMM, directora de Breining Group, LLC (Breining Group està associat amb ROI Institute, Inc.). S'hi exemplifica l'aplicació de la metodologia ROI, desenvolupada pel ROI Institute™. Aquesta metodologia proporciona una fórmula demostrada per a mesurar i avaluar a diferents nivells: des de simples reaccions a un esdeveniment, a la determinació de l'impacte de negoci, i finalment el ROI.

L'objectiu principal d'aquesta conferència va ser el d'incrementar les vendes. No disposaven de cap *benchmark*¹ quant a increment de vendes, però van establir un objectiu d'impacte de negoci d'incrementar el benefici de clients ja existents un 10%, de nous clients, un 5%, i un ROI del 100%.

En general, els resultats van ser molt positius, i es van complir els objectius a tots els nivells, excepte la implementació. Els assistents van estar molt satisfets i es van sentir compensats i motivats. Els missatges clau van ser ben rebuts i entesos. Encara que algunes de les estratègies presentades en la conferència no es van implementar fins al nivell desitjat, l'impacte de negoci va ser molt alt, amb 4,9 milions de dòlars d'increment de benefici directament atribuïbles a aquest esdeveniment. Per a un esdeveniment que va costar 1,6 milions de dòlars d'executar, això és un ROI del 200%.

a) Situació de partida. ABC Technology Company, Inc. va dur a terme un impacte d'estudi del ROI per a la seva Conferència Mundial de Vendes (WWSC) celebrada a Cancun, Mèxic.

ABC Technology organitza anualment una reunió internacional de vendes, aproximadament, per a 200 dels seus empleats. Els assistents són alts executius, comercials de vendes i enginyers d'alt nivell, i molts viatgen des d'altres països. L'objectiu de la conferència és proporcionar un resum dels èxits de l'any anterior, recompensar els empleats clau per les seves contribucions i comunicar els objectius per a l'any següent, amb un enfocament en les estratègies de vendes i productes nous. El format de la conferència és una combinació de sessions generals, reunions entre els equips de vendes i tècnics, i activitats recreatives.

b) Metodologia. El ROI Institute ha establert una metodologia per al mesurament i avaluació exhaustiva d'un esdeveniment. S'inclouen sis tipus de mesures:

- **Nivell 1.** La reacció i la satisfacció
- **Nivell 2.** L'aprenentatge

Autoria

Estudi de cas elaborat per Concepts Worldwide, Inc. i traduït al castellà per Rosa Garriga Mora, Event ROI Institute. Experta en tècniques d'avaluació d'esdeveniments.

⁽¹⁾El *benchmark* és el punt de referència.

- **Nivell 3.** L'aplicació i posada en pràctica
- **Nivell 4.** L'impacte de negoci
- **Nivell 5.** El retorn de la inversió
- També s'estudien les mesures intangibles, encara que no és un nivell designat.

Utilitzant el pla de recollida de dades i el pla d'anàlisi desenvolupat pel ROI Institute, duem a terme un procés d'avaluació i planificació per a determinar el següent:

- 1) Els objectius de negoci de la conferència.
- 2) Les dades i mesura per a cada objectiu.
- 3) La font, el mètode i calendari de recollida de les dades.
- 4) El sistema per a aïllar l'impacte de la conferència.
- 5) El sistema per a convertir les dades a un valor monetari.

Es van obtenir els costos complets del programa i després van ser capaços d'aplicar les fórmules establertes per a determinar la ràtio benefici/cost i el ROI de la conferència. L'aplicació dels principis guia creats pel ROI Institute asseguren que els resultats són exactes i creïbles.

c) Procés

1. Identificació d'objectius

- Impacte en el negoci (nivell 4). L'objectiu de negoci principal de la conferència és augmentar els ingressos. Es van identificar dues maneres clau per a aconseguir-ho i es va aplicar un objectiu quantificable per a cadascuna:
 - Augmentar les vendes de clients nous en un 5%.
 - Augmentar les vendes dels clients existents en un 10%.
- Objectius d'aplicació/execució (nivell 3). Amb la finalitat d'assolir els objectius d'impacte en les empreses esmentades anteriorment, els participants en la conferència havien d'aplicar comportaments nous. Es van identificar les àrees i mesures següents:
 - El 80% dels assistents apliquen la nova estratègia de vendes sovint o molt sovint.
 - El 80% dels assistents apliquen la nova estratègia de mercat sovint o molt sovint.
 - El 80% dels assistents apliquen l'estratègia de nous productes sovint o molt sovint.
 - El 80% dels assistents promocionen les noves característiques del producte i els beneficis sovint o molt sovint.

- El 80% dels assistents apliquen les noves habilitats de venda sovint o molt sovint.
- Objectius d'aprenentatge (nivell 2). El propòsit de la reunió va ser proporcionar als assistents amb els coneixements necessaris les habilitats per a aplicar després de l'esdeveniment el que van aprendre amb la finalitat d'augmentar les vendes. L'objectiu d'aprenentatge establert va ser entendre la nova/actualitzada estratègia de vendes. Els resultats mostraven el següent:
 - El 80% dels assistents estan satisfets o molt satisfets amb la seva comprensió de la nova estratègia de vendes.
 - El 80% dels assistents estan satisfets o molt satisfets amb la seva comprensió de la nova estratègia de mercat-
 - El 80% dels assistents estan satisfets o molt satisfets amb la seva comprensió de l'estratègia de nous productes.
 - El 80% dels assistents estan satisfets o molt satisfets amb la seva comprensió de les noves característiques del producte i els beneficis.
 - El 80% dels assistents estan satisfets o molt satisfets amb les noves habilitats de venda que han adquirit.
- Objectius de reacció (nivell 1). A més, la conferència està dissenyada per a influir positivament en les percepcions, actituds i opinions dels empleats pel que fa a la seva lleialtat, apreciació i motivació amb ABC Technology. Les àrees clau identificades aquí van ser les següents:
 - El 80% dels assistents estan d'acord o molt d'acord que la reunió va ser gratificant.
 - El 80% dels assistents estan d'acord o molt d'acord que la reunió va ser motivadora.
 - El 80% dels assistents estan d'acord o molt d'acord que la reunió va explicar clarament la direcció corporativa.
 - El 80% dels assistents estan d'acord o molt d'acord que la reunió va explicar clarament la integració empresarial.

2. Recollida de dades. Per a aquest estudi, es va determinar que el millor mètode d'obtenció de dades era mitjançant la utilització de qüestionaris emplenats pels assistents a la conferència. Es va utilitzar una enquesta en línia postesdeveniment aproximadament una setmana després del final de la conferència per a capturar les dades sobre la reacció i els objectius d'aprenentatge. També es van incloure algunes preguntes per a estimar la previsió de vendes.

Aproximadament vuit mesos després del programa es va enviar un qüestionari de seguiment del ROI per a recollir dades i mesurar l'aplicació i els objectius d'impacte. Aquí també es van identificar els factors que serveixen de a facilitadors o obstacles per a una implementació reeixida, i altres beneficis intangibles que sorgissin com a resultat de la reunió.

El fet que els executius d'ABC Technology expliquessin la importància d'aquestes dades i proporcionessin un incentiu va contribuir a una alta taxa de respostes en totes dues enquestes.

3. Aïllar l'impacte de la conferència. Com a part del qüestionari de seguiment del ROI, es va demanar als assistents que informessin de les seves vendes que van participar en la conferència. També es va demanar a cada participant que estimés quin percentatge de les seves vendes es podia atribuir directament a la conferència i el grau de confiança amb el qual proporcionaven aquesta estimació.

Després de revisar les xifres d'ingressos proporcionades pels assistents, les dades semblaven significativament exagerades. Això podria haver estat resultat d'un error d'entrada de dades, potser proporcionant dades sobre les vendes d'un grup en lloc de les vendes individuals, les vendes per als propers anys enfront de les de l'any en curs o algun un altre error. Per tant, es va decidir utilitzar les xifres d'ingressos registrades per l'empresa del gener al setembre, anualitzar-les, i després aplicar una mitjana de percentatge per a determinar quants ingressos es podrien atribuir a la reunió.

4. Conversió de dades a valors monetaris. Les dades sobre els ingressos corporatius ja estaven en termes monetaris, però ens havíem d'assegurar que les dades es referien als beneficis (en lloc dels ingressos) i que estaven mesurats sobre una base anual. Es van prendre les xifres d'ingressos i es va aplicar la mitjana de classificacions d'aïllament i confiança. Aquesta xifra es va anualitzar per a determinar el total d'ingressos previstos, generats com a resultat de la reunió. Utilitzant els marges estàndard de benefici del 60% per a les vendes a clients nous i el 65% de les vendes a clients existents, es van convertir aquestes dades a beneficis.

d) Valoració dels resultats. Vam rebre una taxa de resposta del 72% en l'enquesta posterior a l'esdeveniment, i una taxa del 59% en l'enquesta per al seguiment del ROI. En general, els resultats de l'estudi van ser molt favorables i van posar de manifest l'alt valor de la conferència.

- Objectius de reacció (nivell 1). En l'enquesta posterior a l'esdeveniment, el 89% dels assistents van estar d'acord o molt d'acord en el fet que la conferència havia estat gratificant i motivadora, el 93% va estar d'acord o molt d'acord que la conferència va explicar clarament la direcció corporativa, i el 83% va estar d'acord o molt d'acord que la conferència va explicar clarament la integració de l'empresa. Tots aquests resultats superen l'objectiu del 80%.

- Objectius d'aprenentatge (nivell 2). En l'enquesta posterior a l'esdeveniment, vam demanar als assistents el grau de satisfacció amb la seva comprensió de la informació presentada en la conferència, amb l'objectiu que el 80% dels assistents responguessin que estaven satisfets o molt satisfets. Els resultats van ser:
 - Comprensió de la nova estratègia de vendes: 89% satisfets o molt satisfets.
 - Comprensió de la nova estratègia de mercat: 94% satisfets o molt satisfets.
 - Comprensió de l'estratègia de productes nous: 86% satisfets o molt satisfets.
 - Comprensió de les característiques de productes nous i beneficis: 82% satisfets o molt satisfets.
 - Noves habilitats de venda obtingudes: 50% satisfets o molt satisfets.

- Objectius d'aplicació/execució (nivell 3). L'enquesta de seguiment va ser on vam mesurar el grau en què la nova informació presentada en la conferència va ser implementada després de l'esdeveniment. Una vegada més, l'objectiu era que el 80% dels assistents apliquessin les noves pràctiques sovint o molt sovint. Els resultats van ser:
 - Aplicació de la nova estratègia de vendes: 55% sovint o molt sovint.
 - Aplicació de la nova estratègia de mercat: 53% sovint o molt sovint.
 - Aplicació de l'estratègia de nous productes: 65% sovint o molt sovint.
 - Promoció de les noves característiques del producte i beneficis: 68% sovint o molt sovint.
 - Aplicació de les noves habilitats de venda: 43% sovint o molt sovint.

- Objectius d'impacte en el negoci (nivell 4). 58 (54%) dels enquestats van dir que tenien un lloc de vendes a ABC Technology, i llavors van ser dirigits a les preguntes addicionals sobre les dades de vendes. Tot i que vam substituir les xifres de vendes obtingudes dels assistents amb les registrades en el departament de comptabilitat de l'empresa, hem utilitzat les estimacions dels assistents per a determinar quina part d'aquestes vendes podem atribuir a la conferència. Hem aplicat els marges de benefici estàndard per convertir les xifres d'ingressos per vendes a beneficis. Els nombres que apareixen a continuació mostren quins beneficis estan associats a la conferència, i també l'increment respecte a l'any anterior. L'augment va superar la meta tant per a clients nous com per als ja existents.

Recomanacions

Totes les àrees van obtenir puntuacions altes, amb l'excepció de noves habilitats de vendes obtingudes. Això podria ser degut al fet que el material presentat no era nou o útil, o simplement perquè el personal de vendes és tan veterà que no sent la necessitat d'aquest tipus de formació. La realització d'una enquesta abans de l'esdeveniment ajudarà a afinar les necessitats dels assistents i assegurar-se que lliurarà el contingut que tindrà més impacte. També pot revelar la necessitat d'oferir diferent formació per a diferents nivells d'experiència.

Recomanacions

Aquesta és l'àrea amb l'oportunitat de millora més gran. Una vegada més, creiem que les dades recollides d'una enquesta preesdeveniment permetran crear una agenda més personalitzada quant a aquelles àrees que tindran més impacte en l'aplicació després de l'esdeveniment. Comunicació contínua, reunions més petites en l'àmbit regional, i plans de rendició de comptes, són algunes de les idees que podrien augmentar la taxa d'adopció de noves pràctiques i iniciatives presentades en la reunió.

Benefici generat per vendes a clients existents	23.352.823 \$	
Benefici generat per vendes a clients nous	8.440.689 \$	
Benefici total atribuïble a la conferència	31.793.512 \$	
Augment del benefici de vendes a clients existents respecte a l'any anterior	2.344.719 \$	(11 %)
Augment del benefici de vendes a clients nous respecte a l'any anterior	2.563.629 \$	(44 %)
Augment total respecte a l'any anterior	4.908.348 \$	

Recomanacions

Per a mantenir la integritat i la credibilitat de la metodologia i les dades, és vital escollir l'extrem més conservador. Per a futurs estudis, ens hem d'assegurar que no hi ha ambigüitat sobre les dades financeres que es demanen i que estem utilitzant dades comparatives. Un altre punt que volem destacar aquí és que no més s'utilitzen les dades del 54% dels assistents. Si hi hagués una manera de capturar l'impacte en el negoci dels assistents en un lloc que no sigui de vendes, podríem trobar que aquesta conferència té un impacte encara més gran.

- El cost de la conferència. En calcular el cost total de la conferència, s'han de tenir en compte tant els costos directes, és a dir, bitllets d'avió, despeses d'hotel, etc., com el cost salarial dels assistents (en relació amb el temps que són a la conferència, en lloc de treballant). A continuació es presenten les despeses segons ABC Technology.

Despeses de la conferència	937.450 \$
Despeses salarials	701.189 \$
Despeses totals	1.638.639 \$

Encara que la conferència va generar 31,8 milions de dòlars en ingressos, el retorn de la inversió es calcula observant els beneficis nets (és a dir, el benefici generat a partir de les reunions, menys els costos involucrats en l'execució de la reunió) com un percentatge del cost de la conferència. Els càlculs són els següents:

Augment del benefici de vendes a clients existents	2.344.719 \$
Augment del benefici de vendes a clients nous	2.563.629 \$
Benefici total	4.908.348 \$
Cost total de la conferència	1.638.639 \$

$$\text{Ràtio Benefici/Cost} = \frac{\text{Benefici total}}{\text{Cost total}} = \frac{4.908.348 \$}{1.638.639 \$} = 3$$

$$\text{ROI} (\%) = \left(\frac{\text{Benefici total} - \text{Cost total}}{\text{Cost total}} \right) \times 100 = \left(\frac{4.908.348 \$ - 1.638.639 \$}{1.638.639,32 \$} \right) \times 100 = 200\%$$

Aquests resultats superen l'objectiu i demostren que aquest esdeveniment és fonamental per a l'èxit de l'equip de vendes i una inversió rendible per a l'empresa.

- **Beneficis intangibles.** Els assistents van assenyalar l'augment en la productivitat i satisfacció dels empleats com els beneficis intangibles més forts associats a la conferència. El *team building* i el *networking* es van esmentar també com un aspecte valuós del programa.
- **Anàlisi de l'enquesta de seguiment.** Vam obtenir 113 respostes d'un total de 190 assistents (59%). Considerem que és una taxa de resposta molt alta tenint en compte que és la primera vegada que es fa una enquesta de seguiment del ROI.
- **Formació, desenvolupament i implementació**
 - De mitjana, hi va haver 111 respostes a les tretze preguntes sobre formació i desenvolupament.
 - Les cinc primeres preguntes van abordar els objectius clau de la conferència, és a dir, la lleialtat dels assistents, la motivació, la comprensió de la direcció de l'empresa i la seva integració amb Parent Company, i l'adquisició d'informació nova perquè siguin més eficaces en el treball. De mitjana, setanta-sis (68%) de les respostes van ser positives, és a dir, els enquestats van respondre a la pregunta com a satisfets o molt satisfets.
 - Les altres vuit preguntes tractaven sobre amb quina freqüència la informació nova s'estava implementant des que va tenir lloc l'esdeveniment. De mitjana, cinquanta-cinc (50%) de les respostes van ser positives, és a dir, els assistents estaven aplicant la informació nova sovint o molt sovint. Encara que això sembla baix, una mitjana del 32% va seleccionar la tercera opció de "regularment". Per tant, només el 18% va indicar que estaven aplicant les noves estratègies poques vegades o mai. La incorporació d'algun tipus de comunicació després de la conferència podria augmentar el grau en què aquestes noves eines s'apliquen i impulsen les vendes.
- **Barreres, habilitadors i impacte.** Aquesta secció proporciona informació sobre quins comportaments postesdeveniment promouen o dificulten la posada en pràctica de la nova informació/coneixements, i també proporciona informació sobre altres beneficis intangibles de la reunió a part dels objectius principals.

Quan se'ls va preguntar què va ajudar els assistents a posar en pràctica els coneixements i habilitats adquirits en la conferència, hi va haver moltes respostes diferents, però es van identificar quatre temes comuns:

 - Una visió més clara de la direcció de l'empresa i la integració amb la societat dominant, Parent Company.
 - Haver tingut l'oportunitat de reunir-se amb els executius de la companyia i els seus companys cara a cara.

Recomanacions

Si poguéssim atribuir un valor financer a la productivitat i la satisfacció de l'empleat, es podrien vincular amb el valor general de l'esdeveniment. Com a mínim, si demanéssim als assistents que qualificassin aquests aspectes en enquestes abans i després de l'esdeveniment, s'obtindria una mesura per a determinar exactament l'impacte que aquest esdeveniment té en aquestes àrees.

- Accés i comunicació permanent amb l'equip d'eines de vendes.
- Tenir materials de suport per a endur-se a casa.

Quan se'ls va preguntar quins obstacles havien impedit la implementació, els dos missatges dominants van ser:

- La preocupació constant sobre com integrar-se més eficaçment amb Parent Company, a causa de les diferències en grandària, estil i cultura.
- El canvi o retards en el full de ruta del producte.

També vam demanar als assistents suggeriments sobre com millorar l'impacte de la reunió. Algunes de les respostes estaven directament relacionades amb el format de l'esdeveniment, el contingut i les idees incloses, com tallers de grups més petits per a discussions més interactives, més casos pràctics o testimoniatges de clients, i un canvi en les activitats socials perquè siguin menys estructurades i permetin fer més *networking*.

- Beneficis intangibles. Finalment, vam demanar als assistents que identifiquessin altres beneficis que ells atribuïen a la conferència per a tenir una idea de quins beneficis intangibles s'estaven produint com a resultat de l'esdeveniment. Els dos beneficis més grans van ser l'increment en la productivitat (41%) i la satisfacció dels empleats (39%), els quals estan completament en línia amb els objectius de la conferència.

4. Desert Run 2011

Grup Xaluca és un grup turístic al Marroc, format per quatre complexos hotelers (Kasbah Xaluca Arfoud, Kasbah Hotel Tombouctou, Hotel Xaluca Dades i Bivouacs La Belle Étoile), una agència de viatges receptiva al Marroc, una agència de transports amb quatre per quatre i minibusos i una agència de viatges a Espanya, majorista-detallista especialitzada en el Marroc. Disposa de tota la infraestructura necessària, tant pel que fa al turisme particular com al turisme d'empresa, per a viure una experiència única i descobrir una zona que no deixa ningú indiferent.

a) Situació de partida. Sportravel és una agència de viatges especialitzada en els viatges esportius que ofereix als clients la possibilitat d'acudir a qualsevol marató del món. Sportravel forma part de l'empresa Motorpress Ibérica, grup editorial espanyol amb revistes i webs especialitzats en àrees temàtiques de cotxes, motos, esports i estils de vida.

Des de Grup Xaluca, els plantegem la possibilitat de fer una carrera pel desert, una carrera de *running* per als amants de córrer, però que combinés també la carrera amb la part de vacances de desplaçar-se a una zona desconeguda i poder barrejar la passió per l'esport amb un viatge de turisme descobrint a cada moment coses noves i vivint experiències diferents.

b) Objectius. En les reunions que hi va haver entre Grup Xaluca i Sportravel es van plantejar diverses opcions, però els objectius principals que es volien aconseguir amb aquest esdeveniment eren els següents:

- Oferir la possibilitat de córrer en un dels terrenys més emblemàtics per a un corredor, el desert.



Autoria

Estudi de cas elaborat per Elisabet Pont Prats, directora de Màrqueting del Grup Xaluca



Enllaç recomanat

Si voleu més informació sobre Xaluca podeu consultar el seu web www.xaluca.com.

- Fer una prova amb prou duresa per a poder oferir un repte als participants però fent-la accessible al corredor comú, apta per al corredor que s'entrena en l'àmbit personal i no estrictament professional.
- Poder combinar la carrera amb el viatge, i també amb un altre tipus d'experiències, podent descobrir la zona i gaudir de totes les activitats que l'entorn ofereix, com podria ser l'excursió pel desert en quatre per quatre, la visita al mercat on es proveeixen totes les tribus de la zona del sud o els balls folklòrics de la gent local.
- Fer accessible l'experiència de la carrera i el viatge, no solament al corredor, sinó també als seus acompanyants. Moltes vegades, el corredor o corredora descarta fer un viatge carrera d'aquest tipus perquè ha de deixar la família o la parella a casa. En aquest cas, l'objectiu era poder satisfer les diferents necessitats dels membres de la família o amics, i poder combinar l'experiència del corredor, amb l'experiència dels acompanyants.



c) **Descripció de l'acció.** L'acció es va planificar per al pont de Tots Sants, ja que des de Grup Xaluca s'organitza anualment un xàrter per als seus clients, un vol directe que dóna la possibilitat i la comoditat d'accedir directament a l'aeroport més proper de la zona del sud del país, la qual cosa dóna més accessibilitat a la zona del desert. Inicialment, per a la primera carrera es va decidir compartir l'avió amb Grup Xaluca, i així poder oferir el vol directe als clients de la carrera, anomenada *Desert Run*.

Es va planificar una carrera per etapes, per a poder córrer pel desert sense necessitat d'enfrontar-se a distàncies i esforços extrems.

El programa del viatge era el següent:

- **Dia 1.** Arribada a l'hotel Kasbah Xaluca Arfoud i brífing de la primera etapa de la carrera.

- **Dia 2.** Carrera al voltant de la zona de l'hotel, amb una distància de quinze quilòmetres. Els acompanyants podran seguir la carrera o gaudir de les instal·lacions de l'hotel. Menjar a l'hotel i desplaçament amb quatre per quatre cap a la zona del desert, per a pujar a un dromedari i gaudir de la posta de sol. Allotjament en haimes².

⁽²⁾Les haimes són tendes confeccionades amb pèl de dromedari com les que utilitzen els nòmades del desert.



- **Dia 3.** Cita amb l'alba. Segona etapa de la carrera, vint-i-un quilòmetres. Sortida cap a Merzouga i meta en la Kasbah Tombouctou. Menjar i excursió en quatre per quatre per a visitar les mines de Memfis i les pedreres de fòssils. Visita al poblat de Khamlia. Retorn a la Kasbah Tombouctou.
- **Dia 4.** Tercera i última etapa de la Desert Run de vint-i-sis quilòmetres. Arribada a l'oasi de Tisserdimine. Menjar a Kasbah Xaluca i tarda lliure per a visitar la zona.



- **Dia 5.** Visita a Rissani. Menjar a Arfoud a la pizzeria més autèntica de la ciutat. A l'hora convinguda, trasllat a l'aeroport d'Er-Rachidia per a volar rumb a Barcelona.

Un equip de l'organització de Grup Xaluca es va encarregar de gestionar l'arribada dels participants a l'aeroport i poder facilitar el tràmit de la duana, i també la gestió dels vehicles i les habitacions necessàries per a cadascuna de les nits. Es va habilitar una sala informal per al brínging del primer dia i la sala de congressos per a realitzar el lliurament de premis, i la preparació dels punts d'avituellament i el suport tècnic per a la carrera.

L'organització de Sportravel va gestionar totes les inscripcions dels participants, s'hi va desplaçar una persona alguns dies abans per marcar el recorregut i controlar, amb l'equip de Grup Xaluca, tots els detalls, i especialment tota la logística de la carrera.

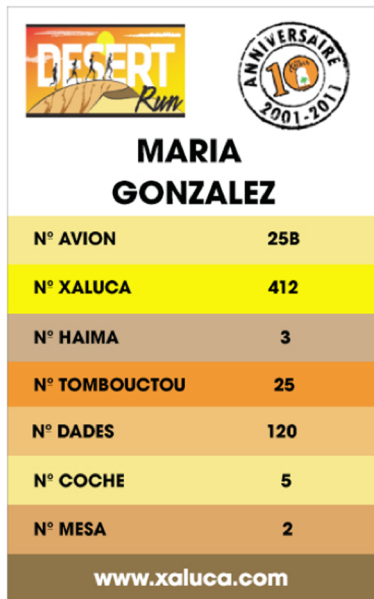
Un dels punts forts d'aquest esdeveniment –que és una característica de Grup Xaluca– és el fet de “sorprendre” i cuidar tots els detalls sempre integrats en l'entorn on es troben els clients.

Per exemple, la nit que els participants passen a les haimes, se'ls deixa damunt del llit una gel·laba perquè tot el grup es vesteixi com un autèntic berber en el sopar.

Un altre exemple podria ser el premi dels guanyadors: una pedra de fòssil amb el logotip de l'empresa gravat.



Un bon exemple de detalls que faciliten l'organització del viatge són les targetes que s'enganxen a les maletes. Cada persona disposa d'una targeta en forma de carnet, on apareixen tots els detalls: número de seient a l'avió, número de cotxe, número d'habitació a cada hotel, número de taula, etc. D'aquesta manera, les maletes van directament a l'habitació i el client no se n'ha de preocupar, i així cada persona pot saber a cada moment on ha d'anar, i evitar així cues i confusions.



MARIA GONZALEZ	
Nº AVION	25B
Nº XALUCA	412
Nº HAIMA	3
Nº TOMBOUCTOU	25
Nº DADES	120
Nº COCHE	5
Nº MESA	2
www.xaluca.com	

d) **Valoració dels resultats.** Des de Grup Xaluca, la valoració d'aquest esdeveniment ha estat sempre un èxit, des de la primera edició fins a l'actual, que aquest proper any ja serà la quarta. La millor manera de valorar-ho és escoltant els participants, que valoren l'experiència molt positivament. Des de Sportravel estan molt satisfets amb l'acceptació i bona resposta que ha tingut aquesta carrera entre els seus clients, i ha crescut exponencialment el nombre d'inscripcions. En l'edició del 2011 es va habilitar un avió des de Barcelona i un des de Madrid. Amb vista a la nova edició, s'espera un augment considerable de participants i és que la Desert Run és ja al món de l'esport una carrera molt consolidada. Si us agrada l'esport i teniu ganes de descobrir la zona, us animem a participar-hi!

Podeu veure els detalls de la cursa de l'última edició en el vídeo penjat al YouTube *Desert Run 2011. Macaronesia Sport*.



Vídeo *Desert Run 2011. Macaronesia Sport*

e) **Documentació.** Com a mostra de la documentació de l'acte, a continuació us presentem la fitxa Desert Run 2011.

LA CARRERA



- ➔ Consiste en un recorrido total de unos 60 kms por el desierto, realizados a lo largo de tres etapas durante tres días consecutivos con unas distancias aproximadas de 15, 21 y 26kms.
- ➔ El tipo de terreno es variado. La mayor parte es sobre pista dura con algunos tramos pedregosos. También hay tramos arenosos sobre superficie dura y por último zonas en las que hay que sortear dunas de arena.
- ➔ No hay grandes desniveles aunque sí hay que subir y bajar algunos tramos tanto de dunas como de pistas.
- ➔ Cada etapa está señalizada desde la salida a la meta. Hay numerosas señales de cal blanca pintadas sobre el terreno. También hay numerosas banderolas que permiten ver la dirección a seguir en la distancia. Cada kilómetro está marcado con su número. Por último no menos de una decena de vehículos todo terreno, van siguiendo la carrera o estarán situados en los puntos conflictivos.
- ➔ Cada 4 o 5 kms aproximadamente hay un avituallamiento. En ellos encontrarás agua mineral embotellada, geles y dátiles. Al final de cada etapa encontrarás una zona de hidratación.
- ➔ Es obligatorio respetar los lugares por donde transcurre la carrera. Está prohibido tirar botellas o restos de avituallamiento por el desierto. Puedes parar y beber tranquilamente o bien llevar la botella hasta el próximo avituallamiento.
- ➔ Los tiempos realizados se acumulan a lo largo de los tres días dando lugar a la clasificación final con la suma de los tiempos de las tres etapas.
- ➔ No obstante, recuerda que lo importante en una prueba de este tipo es participar y disfrutar de la experiencia única que representa. La parte competitiva, adquiere una menor importancia.



EL VIAJE

→ La DESERT RUN es una carrera por el desierto, pero también es un viaje, una aventura, una experiencia lúdica y cultural para los corredores y sus acompañantes, disfrútala al máximo.

→ Recuerda que para la entrada en Marruecos es necesario tener el pasaporte en vigor con una validez mínima de 6 meses.

→ En la zona donde nos encontramos, a pesar del calor, las temperaturas suelen bajar muy rápidamente a partir del atardecer. Es necesario, pues, llevar también ropa de abrigo, tipo forro polar o similar y pantalones largos.

→ La DESERT RUN también es de forma colateral una

experiencia gastronómica. La alimentación es de muy buena calidad y disfrutarás de platos tradicionales así como de comida internacional. Todo está incluido excepto las bebidas que se tienen que abonar en cada restaurante al que vayamos.

→ Hay que llevar efectivo ya que no hay cajeros fácilmente accesibles. La mejor opción es cambiar a la llegada al hotel Xaluca.

→ La DESERT RUN también quiere aportar su granito de arena a la solidaridad. Deja espacio en tu maleta para llevar material deportivo que ya no uses (pero que esté en buen estado) tipo zapatillas u otros. Nos encargaremos de recogerlo y de entregarlo a la gente que lo necesite.



EL MATERIAL

- El calzado más adecuado son unas zapatillas de running de trail, aunque también puedes usar tus zapatillas habituales de entrenamiento (mejor llevar un par de recambio, por si acaso)
- Es muy recomendable llevar unos protectores alrededor del tobillo para evitar la entrada de arena y de pequeñas piedras.
- La camiseta recomendada sería de manga corta (no de tirantes) y a ser posible con algún bolsillo trasero para poder llevar algún objeto (gel, teléfono). Otra opción sería utilizar un pantalón corto con bolsillo trasero con cremallera.
- Corre las etapas con gorra y utiliza una braga o badana para proteger la nuca del sol. El golpe de calor no afecta solo a la cabeza y la nuca puede sufrir quemaduras.
- Unas gafas de sol son imprescindibles. Asegúrate que sean de cristales de calidad y a ser posible diseñadas para hacer deporte.
- Recomendamos usar algún tipo de vaselina o similar en zonas sensibles al roce y calentamiento: dedos de los pies, ingles, pezones, axilas, ...
- Aunque las etapas tengan avituallamiento, no viene mal llevar alguno extra de sólido y líquido, especialmente para los que sudan más. Un cinturón de avituallamiento es la opción más recomendable.

SALUD Y SEGURIDAD

- Utiliza un protector labial y protector solar para las zonas expuestas al sol. El sudor más la temperatura se puede convertir en quemaduras ... y son tres días consecutivos.
- Bebe toda el agua que necesites, pero no más. A veces, el hecho de estar en el desierto, nos induce a beber mucha más agua de la debida, lo cual puede ser también peligroso.
- El tipo de terreno y el calor pueden dar lugar a la aparición de ampollas en los pies. Además de darte vaselina y llevar protegidos los tobillos, recomendamos no estrenar calcetines y llevar unos que ya estén suficientemente probados.
- Si durante la etapa notas serias molestias, vómitos o mareos, deja de correr y dirígete al primer vehículo o avituallamiento de la organización. Es mucho mejor dejar de hacer una etapa que enfrentarse a un golpe de calor.
- A pesar de la señalética desplegada. Si se diera el caso de que te encontraras desorientado o no supieras la dirección a seguir en un momento determinado, quédate en el sitio que estás. La organización va controlando la carrera con vehículos todo terreno y Quads. Pronto aparecerá alguno y será mucho mejor que seguir una dirección equivocada.
- En cuanto a botiquín recomendamos llevar algún repelente de mosquitos para ponerse por las noches. También es recomendable llevar algún antidiarreico ya que el calor y el cambio en las comidas puede pasar factura en algunos estómagos.



5. La Nit de la Construcció, CAATEEB

a) Situació de partida. El Col·legi d'Aparelladors, Arquitectes i Enginyers d'Edificació de Barcelona (CAATEEB) és una institució que representa i ordena l'exercici de la professió d'aparellador i arquitecte tècnic per a aconseguir la seva promoció tècnica, social i econòmica, i per a projectar la seva funció social.

Per tal de portar a terme aquesta voluntat, el CAATEEB assumeix el paper d'una entitat de serveis, no només per als seus col·legiats, sinó també per a la resta de professionals i empreses del sector de l'edificació. Actualment representa més de 7.000 aparelladors i arquitectes tècnics col·legiats. El seu àmbit d'actuació són les comarques de Barcelona, per mitjà de la seu central a Barcelona, i les delegacions ubicades a Vic, Manresa, Granollers, Terrassa, Mataró i Vilafranca del Penedès.

Al CAATEEB treballen més d'un centenar de persones que, en el marc del Col·legi, ofereixen els seus serveis, com ara:

- Assistència tècnica i professional
- Assistència jurídica
- Programes de formació
- Promoció laboral
- Documentació especialitzada

El CAATEEB organitza diverses activitats, dirigides als seus públics principals, entre els quals destaquen:

- Institucions i Administració pública
- Empreses del sector: promotors, constructors i fabricants
- Entorn de la universitat i recerca
- Professionals col·legiats
- Estudiants i altres professionals del sector

Les activitats que organitza el Col·legi d'Aparelladors, Arquitectes Tècnics i Enginyers d'Edificació de Barcelona (CAATEEB) es divideixen entre les següents:

- Activitats de pràctica professional
 - Sessions tècniques
 - Espais empresa
 - Sessions informatives
 - Jornades jurídiques
 - Construjove
 - Construsènior

Autoria

Estudi de cas elaborat per Teresa Pallàs, directora de l'Àrea de Formació i Col·legiació, i responsable d'esdeveniments del Col·legi d'Aparelladors, Arquitectes Tècnics i Enginyers d'Edificació de Barcelona (CAATEEB)

- Dinars Construcció (dinars col·loqui periòdics amb ponents de rellevància)
- Matins Construcció (jornades tècniques sectorials periòdiques)
- Participació a Construmat i altres fires del sector
- Etc.



El president de la Generalitat de Catalunya, Artur Mas, convidat a Dinars Construcció



Estands del CAATEEB a Construmat

- Activitats lúdiques, esportives i culturals
 - Conferències
 - Exposicions i visites culturals
 - Concerts
 - Torneig de golf
 - Tallers de cuina
 - Tast de vins
 - Concert de Nadal
 - Etc.
- Activitats institucionals
 - Acte de benvinguda als nous col·legiats
 - Inauguració de l'any acadèmic
 - Acte de lliurament de diplomes

- Homenatge als cinquanta anys de professió
- La Nit de la Construcció
- Lliurament dels Premis Catalunya Construcció
- Etc.

L'any 2011, el CAATEEB va organitzar 225 activitats, 160 de les quals eren sobre pràctica professional, trenta-nou eren ludicoesportives i culturals i vint-i-sis, institucionals. Per a la coordinació de totes aquestes activitats, disposa de tres comissions que es reuneixen trimestralment i que estan formades pel director d'àrea, el coordinador d'activitats i un dels membres de la Junta de Govern. En aquestes comissions, hi participen també grups de col·legiats³.

⁽³⁾Com ara la comissió sènior i la comissió júnior.

En l'àmbit logístic i de difusió, el coordinador d'activitats té el suport dels professionals dels Departament de Comunicació del Col·legi (*webmaster*, cap de publicacions, *copy* creatiu, etc.) i del Departament de Patrocinis.

b) Objectius. La Nit de la Construcció persegueix el objectius següents:

- Esdevenir una gran festa per a compartir amb companys i amics.
- Reconèixer la tasca d'aquells que treballen per a millorar la qualitat de l'edificació a Catalunya.

La Nit és una gran trobada que reuneix aparelladors i arquitectes tècnics, i els brinda l'oportunitat de relacionar-se professionalment i personalment en un ambient distès i festiu. A la vegada, permet establir una relació més estreta i propera entre els col·legiats i col·legiades del CAATEEB, i n'enforteix els vincles existents.

c) Descripció de l'acció. La Nit de la Construcció és un esdeveniment festiu que inclou la cerimònia de lliurament dels Premis Catalunya Construcció, que organitza el CAATEEB.



Lliurament dels Premis Catalunya Construcció 2006

Amb una gran afluència de públic i la presència de destacades autoritats, polítics, representants d'empreses i professionals del sector, la Nit de la Construcció s'ha consolidat com a punt de trobada en l'àmbit de la construcció, l'arquitectura i l'urbanisme.

Els **Premis Catalunya Construcció**, que s'atorguen durant aquesta celebració, representen un reconeixement important a les millors candidatures de les categories següents:

- Premi a la Innovació del Procés Constructiu, atorgat a professionals o empresaris que hagin impulsat la innovació, aplicada en una obra d'edificació.
- Premi a la Direcció o Gestió de l'Execució de l'Obra, distingeix les tasques de la persona o l'equip responsable de dirigir o gestionar l'execució d'una obra d'edificació.
- Premi a la Rehabilitació.
- Premi a la Coordinació de Seguretat i Salut, distingeix la persona o l'equip responsable de la coordinació de seguretat i salut d'una obra d'edificació.
- Premi a la Trajectòria Professional, reconeix la trajectòria professional o empresarial d'una persona per la seva contribució continuada a la qualitat en l'exercici de la seva professió.



Trofeu Premis Case CAATEEB



Finalistes i guanyadors de la VIII edició dels Premis Catalunya Construcció 2011.

El jurat dels Premis Catalunya Construcció està format per persones del món professional, empresarial i acadèmic, de solvència i prestigi en el sector de la construcció.

A aquest acte anual, hi solen assistir entre 800 i 1.000 persones. El **perfil dels assistents** a l'acte és el següent:

- Autoritats
- Òrgans de govern del CAATEEB
- Aparelladors i arquitectes tècnics (amb acompanyant)

- Altres professionals del sector
- Representants d'empreses
- Mitjans de comunicació

L'escenari de la Nit de la Construcció sempre és un lloc significatiu i amb prou capacitat per a poder acollir el nombrós públic assistent.



Espai preparat per a l'acollida i l'acreditació dels convidats.



Les taules preparades per al sopar.

Exemple

En edicions passades, alguns dels espais on s'ha celebrat la Nit, han estat els següents:

- Institut d'Educació Física (INEFC)
- Les Drassanes de Barcelona
- Saló Oval del Museu Nacional d'Art de Catalunya (MNAC)
- Pavelló d'Itàlia de la Fira de Barcelona
- Hotel Arts
- Terrasses de l'Hotel Gran Marina (World Trade Centre)
- Sala annexa del Palau Sant Jordi
- Hotel Hilton Diagonal Mar
- Palau de Congressos de Catalunya i jardins de l'hotel Rey Juan Carlos I

La imatge gràfica de la Nit sol comptar amb la col·laboració d'artistes plàstics.

En edicions anteriors, alguns dels artistes col·laboradors han estat Lluïsa Pla, Perico Pastor, Antoni Miralda, Peret o Joan Dinarés.



Cartells de la Nit de la Construcció de 2008 i 2006, basats en obres de Peret i Perico Pastor, respectivament

El programa de l'acte és el següent:

- 20.00 h: *check-in* i aperitiu de benvinguda
- 21.00 h: sopar
- 22.30 h: lliurament dels Premis Catalunya Construcció
- 23.30 h: espectacle, música, ball i *chill out*
- 01.30 h: fi de festa

L'acte sol estar conduït per un **presentador o presentadora** conegut.

Per exemple, alguns dels presentadors que han conduït la Nit de la Construcció són Ramon Pellicer, Helena Garcia Melero, Josep Puigbó, Antoni Bassas i Francesc Cruanyes.

d) **Documentació.** Com a mostra de la documentació de l'acte, a continuació us presentem el guió detallat i la llista de distribució de les tasques de l'equip.

Guió detallat de la Nit de la Construcció 2007. IV Premis Catalunya Construcció

Programa detallat	
Dia	Dijous 5 de juliol del 2007
Hora	19.30 hores
Lloc	Hotel Eurostars Grand Marina de Barcelona. Moll de Barcelona, s/n (al World Trade Centre Barcelona)
Organitza	Col·legi d'Aparelladors i Arquitectes Tècnics de Barcelona

Programa detallat	
Configuració de l'acte	<ol style="list-style-type: none"> 1. Arribada dels assistents per un dels passadissos laterals de l'Hotel Grand Marina. Acollida: <i>check-in</i> + lliurar programa de mà + adhesiu A opcional. 2. Trasllat de tots els assistents a la Sala Port Vell per a l'aperitiu on es podrà veure l'expo dels Premis Catalunya Construcció 07. 3. Trasllat a la Sala Àgora per a l'acte de lliurament dels IV Premis Catalunya Construcció 07. Parlaments (guardonat trajectòria professional, presidenta del CAATB i autoritat). 4. Trasllat a les terrasses de l'hotel i <i>sitting</i>. 5. Sopar (menú a la taula + número sorteig + <i>pack</i> sotagots). 6. Servei cava + postres. 7. Brindis de la presidenta. 8. Inici actuació deu mags per taules (tres-quatre minuts per taula). 9. Servei cafès. 10. Sorteigs a càrrec del Mag Joaquin. 11. Inici del ball disco amb el discjòquei Javier Navinés a la Sala Àgora + possibilitat de quedar-se a la terrassa per a prendre una copa. (Trasllat expo Premis a la part de fora de la Sala Àgora, zona fumadors - cadires de TEKA)
Presideix l'acte	Hble. Sra. Mar Serna, consellera de Treball de la Generalitat de Catalunya

Autoritats i personalitats confirmades

Autoritats confirmades (2 de juliol 2007):
<p>Hble. Sra. Mar Serna, consellera de Treball de la Generalitat de Catalunya Gerent d'Urbanisme de l'Ajuntament de Barcelona Regidor de Sòl i Habitatge de l'Ajuntament de Barcelona Director de la Caixa d'Enginyers President de la Cecot Degà del Col·legi d'Enginyers Tècnics Industrials Director general d'Arquitectura i Paisatge de la Generalitat Director general de Promoció de l'Habitatge Director general d'ITEC Director de l'EPSEB President del Consell de Col·legis d'Aparelladors i Arquitectes Tècnics de Catalunya Tinent d'alcalde d'Urbanisme, Infraestructures i Habitatge de l'Ajuntament de Barcelona</p>

Desenvolupament de l'acte

Hora	Descripció
19.30 h	Arribada dels convidats i trasllat a la Sala Port Vell , on se servirà l'aperitiu. Exposició Premis Catalunya Construcció 07.
20.00 h	Arribada dels convidats i autoritats a la Sala Piano-Bar del 1r. pis. Rebuda per part de la presidenta del Col·legi d'Aparelladors i Arquitectes Tècnics de Barcelona i membres de la Junta de Govern del Col·legi d'Aparelladors i Arquitectes Tècnics de Barcelona.
20.20 h	Acompanyament dels convidats i de les autoritats a la Sala Àgora , on tindrà lloc el lliurament de premis.

Hora	Descripció
20.30 h	<p>Inici de l'acte de lliurament dels premis conduït per la periodista Helena Garcia Melero.</p> <p>El presentador cita els candidats de les tres categories, amb la projecció d'un multimèdia que presenta les candidatures.</p> <p>El Sr. XX, coordinador del secretariat del jurat dels premis i la Sra. XX, del Gabinet Tècnic del CAATB, lliuren els diplomes als representants dels patrocinadors, que lliuraran els diplomes a tots els finalistes.</p> <p><i>Els finalistes de cada categoria pugen a l'escenari.</i></p> <p>Premi de la Innovació en el Procés Constructiu</p> <p>Set Candidatures finalistes:</p> <p>Lliura els diplomes el Sr. XX, director de nova Construcció de Gas Natural.</p> <p>Premi a la Coordinació de Seguretat i Salut</p> <p>Tres Candidatures finalistes:</p> <p>Lliura els diplomes el Sr. XX, subdirector general de Restaura</p> <p>Premi a la Direcció i Gestió de l'Execució de l'Obra</p> <p>Sis candidatures finalistes</p> <p>Lliura els diplomes</p> <p>Fotografia de tots els finalistes dalt de l'escenari</p> <p><i>Els finalistes baixen de l'escenari.</i></p>
21.09 h	<p>Lliurament premis - 1a. categoria</p> <p>INNOVACIÓ EN EL PROCÉS CONSTRUCTIU</p> <p>La presentadora sol·licita que pugin a l'escenari el director general d'Arquitectura i Paisatge de la Generalitat, que lliurarà el premi d'aquesta categoria.</p> <p>Lectura de l'acta i convida el primer premiat/ada.</p> <p>Foto de grup</p> <p><i>(baixen tots de l'escenari)</i></p> <p>Lliurament premis - 2a. categoria</p> <p>COORDINACIÓ DE SEGURETAT I SALUT</p> <p>La presentadora sol·licita que pugi a l'escenari el 4t. tinent d'alcalde d'Urbanisme, Infraestructures i Habitatge de l'Ajuntament de Barcelona, que lliurarà els premis d'aquesta categoria.</p> <p>Lectura de l'acta i convida el segon premiat/ada.</p> <p>Foto de grup</p> <p><i>(baixen tots de l'escenari)</i></p> <p>Lliurament premis - 3a. categoria</p> <p>DIRECCIÓ I GESTIÓ DE L'EXECUCIÓ DE L'OBRA</p> <p>La presentadora sol·licita que pugi a l'escenari la presidenta del CAATB que lliurarà els premis d'aquesta categoria.</p> <p>Lectura de l'acta i convida el tercer premiat/ada.</p> <p>Foto de grup</p> <p><i>(baixen tots de l'escenari)</i></p>
21.20 h	<p>LLIURAMENT MENCIO ESPECIAL DEL JURAT</p> <p>La presentadora sol·licita que pugi a l'escenari per a lliurar la menció especial el president del Consell de Col·legis d'Aparelladors i Arquitectes Tècnics de Catalunya.</p> <p>Breu parlament del guardonat i foto de grup.</p> <p>LLIURAMENT TRAJECTÒRIA PROFESSIONAL</p> <p>La presidenta del CAATB puja a l'escenari, acompanyada de l'Hble. Consellera Mar Serna, amb el sobre del guanyador de la trajectòria professional d'enguany.</p> <p>La presentadora cita el guanyador del Premi a la Trajectòria Professional al Sr. XX</p> <p>La conductora sol·licita que pugin a l'escenari.</p> <p>Lliura el premi l'Hble. Consellera de Treball de la Generalitat de Catalunya.</p> <p>Foto de grup</p> <p>Paraules d'agraïment del guardonat</p> <p><i>(baixa de l'escenari)</i></p>
21.40 h	<p>Parlaments per part de:</p> <p>Sra. Rosa Remolà, presidenta del CAATB</p> <p>Hble. Sra. Mar Serna, consellera de Treball de la Generalitat</p>
21.45 h	<p>Trasllat a les terrasses per a sopar a les taules.</p>
22.00 h	<p>Inici sopar</p>
23.45 h	<p>En el moment de servir el cava i els postres, brindis de la presidenta a la tarima instal·lada davant de l'ascensor, amb canó de llum</p>
23.50 h	<p>Deu mags apareixen per les taules dels convidats fent màgia de proximitat.</p>

Hora	Descripció
00 h	Cafè Es recol·loca l'expo de fora de la Sala Àgora amb els adhesius de premiat
00.10 h	Sorteigs d'un viatge a Finlàndia organitzat pel CAATB i un altre gentilesa d'Hotels Prestige, conduïts pel Mag Joaquim a la tarima instal·lada davant de l'ascensor, amb canó de llum (preparar urna amb números, vals regal i llibreta i boli per a anotar guanyadors)
00.20 a 2.00 h	Trasllat a la Sala Àgora per al ball disco amb el discjòquei Javier Navinés. Les persones que ho vulguin, es podran quedar asseguts a les taules mentre prenen una copa, servida amb sotagots del CAATB.

PLA B (EN CAS DE PLUJA)

19.30 a 20.20 h	Copa de cava de cortesia amb una peça per a picar, als laterals d'entrada de la Sala Àgora.
20.20 h	Acompanyament convidats Sala Àgora per a la cerimònia de premis.
20.30 h	Cerimònia de lliurament de IV Premis Catalunya Construcció 2007.
21.40 h	Trasllat cap a la Sala Port Vell per a sopar, format còctel a preu dret.
23.00 h	Brindis presidenta.
23.05 h	Espectacle de màgia.
23.20 h	Sorteigs viatges.
23.45 h	Ball i barra lliure a la Sala Àgora.

Llista de distribució de tasques de l'equip

Distribució de personal d'organització

Espais	Acció	Personal	Espais	Acció	Personal	Espais	Acció	Personal
Acollida (de 8 a 8.30 h)			Sitting (de 8.30 a 9 h)			Sopar (de 9 a 10.30 h)		
Acollida general	Acollida assistents (lliurar núm. taula)		Acollida	Acollida assistents		Acollida general	Previsió de dues persones fins a les 22 h	
	Acollida autoritats i convidats		Entrada sala taules	Sitting assistents		Sitting assistents	Estarem a l'aguait dels qui arribin	
	Acollida patros			Sitting finalistes premis		Exposició	Equip premis	
	Incidències			Sitting convidats		Exterior	Equip patros	
	Guarda-roba			Sitting patros			Equip muntatge <i>chill out</i>	
			Guarda-roba	Guarda-roba			Equip sorteig	
							Guarda-roba	
Premis (de 10.30 a 0.00 h)			Sorteig (de 0.00 a 0.30 h)			Chill-out (de 0.30 a 2.00 h)		

Espais	Acció	Perso- nal	Espais	Acció	Personal	Espais	Acció	Personal
Equip premis	Estar a prop d'escenari per a ajudar a donar diplomes, premis, sobres...			Equip sorteig	Assistents sorteig (escenari) portar sobres, anotar guanyadors, comprovar núm. premiat	Foyer	Adequació de la sala foyer <i>chill out</i> - controlar que hi hagi tot el material de la terrassa	
	Seguiment cerimònia + assistència presentadora			Presentador				
				Mà innocent, aguantar urna				
				Anotació dades				
			Guarda-roba	Guarda-roba		Guarda-roba	Guarda-roba	

6. Jornada Tècnica de Retail Comertia

Agència Setting es dedica a oferir plans de comunicació i relacions públiques per a empreses. Els ofereix serveis de gabinet de premsa, comunicació digital i organització d'actes

a) **Situació de partida.** La Jornada Tècnica de Retail Comertia és una celebració anual i pública de l'Associació Catalana de l'Empresa Familiar de Retail Comertia, una entitat que agrupa cinquanta-vuit empreses de diferents sectors comercials, amb marca reconeguda, que fan trobades d'intercanvi d'informació i temes d'interès per als seus negocis amb la voluntat de "compartir per a competir".

Les empreses associades a Comertia han de respondre a un perfil concret per a poder ser membres:

- Tenir una xifra de vendes superior a 3.000.000 euros.
- Tenir un mínim de tres punts de venda.
- Tenir una plantilla mitjana anual de vint-i-cinc treballadors.
- Tenir una marca consolidada i de prestigi reconegut.
- Ser una empresa líder comercialment amb capacitat d'aportar un alt nivell de professionalitat.
- Ser una empresa amb vocació de continuïtat en el temps amb la fórmula d'empresa familiar i sucursalista.

A banda de les moltes reunions que l'entitat organitza al llarg de l'any perquè els seus socis comparteixin temàtiques d'interès comú, un cop l'any, Comertia celebra un acte públic, la Jornada Tècnica de Retail en què convida les grans marques comercials perquè els associats puguin conèixer de primera mà històries d'èxit empresarial en el món del *retail* sota el guiatge dels seus fundadors.

En edicions anteriors s'ha comptat amb marques com Inditex, Mango, la Sirena, Jamaica Coffee Shop, Tous, Imaginarium, Desigual, IKEA, Women'Secret, entre d'altres.

En el cas que ens ocupa, l'edició de novembre de 2011, es va comptar amb la presència de FNAC, Bóboli, Miquel Alimentació i Google Retail.

Cal dir també que és un acte amb un gran pes institucional, per la qual cosa la inauguració de la jornada anirà a càrrec del regidor de Comerç de l'Ajuntament de Barcelona i la cloenda, del conseller d'Innovació, Universitats i Empresa de la Generalitat de Catalunya.

Autoria

Estudi de cas elaborat per Elvira Garcia, directora d'Agència Setting Comunicació

Enllaç recomanat

Podeu trobar més informació a www.agenciasetting.com.

Enllaç recomanat

Podeu trobar més informació al web de Comertia.

b) Objectius. Els objectius de la jornada es poden resumir en els següents:

- Generar notorietat de Comertia a la societat civil i empresarial.
- Reforçar l'esperit de pertinença i el sentiment de prestigi al soci de Comertia.
- Captació d'un nou soci.
- Fer lobby davant l'Administració pública.

c) Descripció de l'acció. El públic de la jornada el componen els perfils següents:

- Directius de les empreses associades a Comertia
- Empresaris de perfil similar a Comertia (socis potencials)
- Socis col·laboradors de Comertia
- Responsables d'entitats de Retail
- Empreses col·laboradores i proveïdors del sector
- Federacions, gremis i associacions de comerciants de Catalunya
- Membres d'institucions públiques catalanes
- Mitjans de comunicació catalans i nacionals (premsa general, econòmica i especialitzada, ràdio i televisió).

Les accions que cal dur a terme són les següents:

1. Títol de la jornada i data de celebració. Un cop es té la data tancada, s'ha de fer la petició de reserva de sala. En aquest cas, com que es tracta d'una associació, la Fundació "la Caixa" els cedeix un espai.

La Fundació disposa de dos espais on poder celebrar la Jornada Tècnica. La Sala Àgora amb una capacitat de 196 persones i l'Auditori amb una capacitat de 312 persones.

2. Contacte i confirmació de ponents. La Junta Directiva de l'Associació, en funció del context del sector, decideix qui seran els ponents per a la jornada mesos abans. Les decisions es prenen. En aquesta edició els ponents seran els següents:

- Sr. Pere Laymon, de Miquel Alimentació
- Sr. Markus Förster, director comercial de Bóboli
- Sr. David Ordiales, de FNAC
- Sra. Fuencisla Clemares, de Google

Cal demanar-los el currículum i la presentació de la ponència, i cal preveure les necessitats especials per al dia de la ponència. Comertia es fa càrrec del cost de desplaçament i allotjament en cas de venir de fora de Catalunya.

3. Convidar a la inauguració i a la cloenda l'Ajuntament de Barcelona o la Generalitat de Catalunya.

La inauguració anirà a càrrec del Sr. Xavier Trias, alcalde de l'Ajuntament de Barcelona i la cloenda, a càrrec de l'Hble. Sr. F. Xavier Mena, conseller d'Empresa i Ocupació.

4. Gestió de patrocinis per a la IX Jornada Tècnica de Comertia: cal enviar la proposta de patrocini.

Els patrocinadors del 2010 són Factor Energia, "la Caixa", Prosegur, Saima, SGS, T-Cuento, Ajuntament de Barcelona. Promoció Econòmica; Generalitat de Catalunya. CCAM; Diputació de Barcelona. Àrea de Comerç.

5. Disseny de la imatge de l'acte per a plasmar a tots els materials. Això inclou la definició del concepte visual i la creació de materials:

- *Minisite* de la Jornada Tècnica de Retail Comertia
- Programa de la jornada
- Acreditacions
- Adaptació del programa a les pantalles de l'acte
- Fitxa de preguntes a ponents pels assistents
- Invitació a autoritats



Minisite de l'esdeveniment www.comertia.net/jornada2011/index.html

Això es fa un cop tenim confirmada l'assistència de l'alcalde i el conseller.

6. Preparació de la convocatòria d'assistència. Inclou:

- Redacció de la convocatòria i del programa de la jornada.
- Revisió de les llistes de distribució del correu electrònic per a enviar la convocatòria.
- Enviament de convocatòria a tots les llistes de distribució.
- Confirmació d'assistència i seguiment de transaccions de pagament.

Nota

La jornada és gratuïta per al soci de Comertia i de pagament per a la resta.

7. Coordinar l'acte amb la persona responsable de la Fundació "la Caixa" Cosmocaixa. Per tal de coordinar-se, cal fer-li arribar la documentació següent:

- Programa de la Jornada Tècnica.
- Nombre d'assistents previst.
- Nom i càrrec de les persones convidades a la inauguració, i la cloenda i el nom dels ponents.
- Dades de Comertia i les dades de la persona que signarà el conveni de cessió d'espais per part de "la Caixa".

8. Contactar i demanar pressupost als diferents proveïdors:

- Servei de càtering.
- Servei audiovisual.
- Hostesses (una persona per a donar assistència a la sala i quatre persones en el moment de les inscripcions).
- Fotògraf.
- Impressor.

9. Reservar taula per a dinar al restaurant La Balsa per als ponents, autoritats i Junta de Comertia.

10. Manipulació d'acreditacions per als assistents.

A banda de tot això, cal tenir en compte altres accions per al dia de l'acte.

a) Abans de l'acte

- Tasques d'organització
 - Preparar documentació per a lliurar als assistents (material de patrocinadors (fullets o tríptics) programa de l'acte, bolígraf i bloc de notes).
 - Contactar amb diferents publicacions (*La Vanguardia* i *El Periódico*) possibilitat de tenir exemplars gratuïts el dia de la jornada.
 - Fer arribar al Cosmocaixa un o dos dies abans el material pesant: llibres, bàners, documentació assistents, etc. Contactar amb l'Anna Guil per a comunicar-li quan arribarà el material, i qui el portarà.
 - Portar les ponències i les plantilles de Comertia en suport informàtic.

- Supervisió de la sala.
- Tasques de gabinet de premsa
 - Redacció de textos per al *minisite* de la Jornada Tècnica.
 - Elaboració del resum curricular de ponents de l'acte (fotografia i descripció curricular) per als representants de Comertia (president, gerent, moderador de l'acte).
 - Gestió de la comunicació digital.
 - Contactar amb els gabinets i departaments de comunicació de ponents i autoritats per a conèixer disponibilitat vers mitjans de comunicació.
 - Coordinació del contingut de la convocatòria de premsa amb els diferents responsables de comunicació implicats.
 - Enviament de convocatòria de premsa a mitjans.
 - Seguiment d'assistència o cobertura a l'acte.
 - Gestió d'entrevistes prèvies a ponents i autoritats.
 - Redacció de discursos del president de l'entitat (inaugural i cloenda).
 - Preparació dossier de premsa per al dia de l'acte.

b) Durant l'acte

- Tasques d'organització
 - Recepció dels assistents i lliurament de material i acreditacions.
 - Recollir el material sobrant per a recollir-lo l'endemà.
- Tasques de gabinet de premsa
 - Benvinguda a periodistes i entrega del *press kit* a periodistes.
 - Redacció de nota de premsa.
 - Coordinació de la nota de premsa amb els diferents gabinets de premsa (ponents i autoritats públiques). Supervisió per part de la resta de responsables de comunicació.
 - Enviament a mitjans.

c) Després de l'acte

- Tasques de gabinet de premsa
 - Redacció de nota de premsa.

 - Enviament de la nota de premsa a mitjans.

 - Seguiment de publicacions.

- Tasques d'organització
 - Fer arribar a cada ponent una carta o correu electrònic d'agraïment i un regal.

 - Agrair l'assistència a tots els assistents i enviar una enquesta de satisfacció en línia de la Jornada Tècnica.

 - Redacció d'informe de la IX Jornada Tècnica.

d) Valoració dels resultats. Per a poder demostrar que s'han complert els objectius, l'informe de valoració de resultats avaluarà el següent:

1. Organització:

- Percentatge d'assistència dels socis de Comertia.
- Nombre d'assistents total de l'any en curs i comparatiu amb edicions anteriors.
- Captació de soci nou.
- Resultats de l'enquesta a assistents.

2. Gabinet de premsa:

- Mitjans assistents el dia de la jornada i entrevistes concertades.
- Valoració econòmica de mitjans.
- Anàlisi del contingut aparegut en mitjans per a corroborar acció de lobby de l'entitat.

3. Comunicació digital:

- Informes d'anàlisi de l'activitat a les xarxes socials i trànsit d'usuaris al web de Comertia (mitjançant el *minisite*).

4. Financera:

- Valoració dels ingressos enfront de la inversió realitzada.
- Ingressos: patrocini, import recollit amb inscripcions, col·laboracions, etc.
- Despeses: proveïdors.
- Càlcul de benefici.

e) **Documentació.** Com a mostra de la documentació de la jornada, a continuació us presentem el programa, l'acreditació i les preguntes dels ponents.



PROGRAMA

08:45 **Recepció d'assistents**

09:15 **Benvinguda a càrrec del Sr. Jordi Tarragona**, president de Comertia

Inauguració de la Jornada a càrrec de:

Sr. Raimond Blasi, Regidor Comerç, Consum i Mercats de l'Ajuntament de Barcelona

Sr. Jordi Subirana, Diputat Delegat de Comerç i Esports de la Diputació de Barcelona

Presentació de la Jornada a càrrec de Santiago Pagès

09:40 **Creixement en el mercat espanyol**

Sr. David Ordiales

Coordinador Regió Nord FNAC Espanya i Director FNAC El Triangle



10:15 **Estratègies d'internacionalització**

Sr. Markus Förster

Director Comercial BÓBOLI



10:50 **Nous serveis, nous ingressos**

Joan Vilanova Caro

Director de Mitjans de Pagament - DT Catalunya LA CAIXA



11:00 Coffee Break

11:20 **Com Miquel Alimentació ha plantejat fer front a la crisi**

Sr. Pere Laymon

Director General MIQUEL ALIMENTACIÓ GRUP



11:55 **Creixement a través d'estratègies multicanal**

Sra. Fuencisla Clemares

Retail Industry Leader GOOGLE RETAIL



12:30 Debat: **Com poden les empreses de retail utilitzar Internet per créixer?**

13:15 **Cloenda de la Jornada**

Honorable Conseller F. Xavier Mena

Conseller d'Empresa i Ocupació

Generalitat de Catalunya



Programa de la IX Jornada Tècnica Comertia



IX Jornada Tècnica Comertia
Com generar oportunitats en retail avui

Nom i Cognoms
Empresa

comertia
Associació Catalana de l'Empresa Familiar del Retail

Col·laboradors:
CAM, Generalitat de Catalunya, Ajuntament de Barcelona, Diputació de Barcelona, Àrea de Comerç, la Caixa

Patrocinadors:
factorenergia, SGS, Te-Queno, nexe, PROSEGUR

Acreditació per a la IX Jornada Tècnica Comertia



comertia
Associació Catalana de l'Empresa Familiar del Retail

IX Jornada Tècnica Comertia
Com generar oportunitats en retail avui
3 de Novembre 2011 | Barcelona | COSMOCAIXA - Sala Auditori | 9:00 - 13:30

PREGUNTES A FORMULAR

Empresa/Nom del Ponent a qui adreça la pregunta:.....

Empresa a la que pertany:.....

Pregunta:

.....

.....

.....

Model de preguntes dels ponents per a la IX Jornada Tècnica Comertia

7. Acte de constitució de la nova Corporació Provincial organitzat per la Diputació de Lleida

El Departament de Protocol de Diputació de Lleida es troba, pel que fa a l'organització d'actes, en dues situacions de partida diferents:

1. Organització d'actes propis. La Diputació de Lleida és l'amfitriona i, per tant, presideix, organitza, convida i finança l'acte.
2. Gestió dels actes externs on es convida el president. El Departament de Protocol de la Diputació de Lleida ha de tenir ben clar si es convida a assistir a l'acte o a presidir l'acte.

Una vegada aclarit aquest punt⁴ i feta la valoració convenient, la invitació inicial es resoldrà seguint una de les vies següents:

- Excusar l'assistència.
- Delegació en un vicepresident o diputat, entenent que no ocuparà el lloc del president.
- Assistència del president.

Sabent que qui organitza un acte n'és l'amfitrió, en el cas que el president hi confirmi l'assistència, la tasca del Departament de Protocol es limita a "supervisar-ne" el bon funcionament, col·laborant en l'elaboració del programa, sobretot quan aquest ha de presidir l'acte, per deferència de l'amfitrió sense oblidar, però, que l'acte no "és nostre".

S'ha de tenir en compte que l'àmbit d'actuació usual de la Diputació és d'abast provincial i la gran majoria de vegades, els actes són promoguts i organitzats per petits municipis que no disposen de servei o personal amb formació en protocol i demanen ajuda al Departament de Protocol de la Diputació.

a) Situació de partida. Després de les eleccions municipals es va anar engranant el procés de presa de possessió de les diferents autoritats municipals i després dels actes de constitució dels ajuntaments es van distribuir per partits judicials i partits polítics les diverses actes de diputats provincials.

Un cop transcorregut el temps necessari, s'havia de constituir la nova Corporació de la Diputació i elegir el nou president.

Autoria

Estudi de cas elaborat per Elisabet Vila Vinós, tècnica de Protocol de la Diputació de Lleida

⁽⁴⁾Per estrany que pugui semblar, de vegades la invitació no ho deixa del tot clar.



Fotografia oficial nova Corporació. Autor: Genaro Massot & Alex Hernández Fotògrafs

Una vegada va quedar clar qui seria diputat provincial en la nova legislatura i quin pes polític seria el determinant a la nova Corporació Provincial, es podia entreveure si hi hauria o no canvi de “color polític” en la Presidència i amb això es podien anar començant les reunions preparatòries amb més o menys temps d’antelació.

b) Objectius. Organitzar l’acte de constitució de la nova Corporació Provincial, en què prenen posició els diputats electes.

c) Descripció de l’acció. Aquest acte de constitució de la nova Corporació havia d’incloure també l’acte de votació i investidura del nou president. Els aspectes a treballar eren els següents:

1. Legislació. Calia tenir en compte el format administratiu de l’acte i vetllar per l’aplicació de la legislació vigent d’acord amb la Secretaria General de la institució. També calia tenir en compte l’ordenació de les autoritats presents (RD 2099/1984).

2. Relacions públiques

- Internes. Comunicació, informació i invitació del personal de la casa.
- Externes. Elaboració acurada de la llista de convidats a l’acte:
 - Primeres autoritats municipals
 - Consellers de la Generalitat
 - Diputats i senadors Madrid
 - Diputats al Parlament de Catalunya
 - Presidents de consells comarcals
 - Síndic d’Aran
 - Familiars
 - Alcaldes
 - Directors dels Serveis Territorials de la Generalitat a Lleida
 - Expresidents de la Diputació



Investidura president. Autor: Genaro Massot & Alex Hernández Fotògrafs

- Exdiputats
- Altres

Proveïdors

Mitjans de comunicació

3. Organització de l'acte

- Reunions preparatòries amb el nou equip de govern i Secretaria General de la institució.
- Elaboració del cronograma de la jornada.
- Elaboració del guió de cada un dels actes consecutius que l'han de formar.
- Elaboració de la llista de control (*check list*), que detalli totes les necessitats d'infraestructura, selecció i adequació dels espais, decoració, papereria, senyalització, personal, distribució de tasques, etc.
- *Timing* d'elaboració de la invitació, sortida via correu electrònic, via correu ordinari, elaboració de la llista de convidats, rebuda de confirmacions, data inici de les trucades de seguiment i elaboració de les llistes definitives d'assistència.
- Reunions informatives del funcionament de l'acte amb la Mesa d'Edat, Presidència i diferents grups polítics.
- Reunions de treball informatives per al personal de suport que hi ha de participar i assignació concreta de tasques i responsabilitats:
 - Personal de suport de la casa.
 - Proveïdors externs.
 - Seguretat.
 - Brigada de muntadors.
- Previsió de possibles escenaris adversos per a tenir plans d'urgència previstos.
- Reunió posterior de valoració de funcionament i suggeriments de millora per a properes ocasions.



L'acte es va poder seguir des de diferents sales. D'esquerra a dreta, la sala de plens, la sala d'actes i a la dreta, la Sala Viladrich. Autor: Genaro Massot & Alex Hernández Fotògrafs



Sala de plens. Mesa d'Edat. Autor: Genaro Massot & Alex Hernández Fotògrafs

d) Valoració dels resultats. Aquest és un acte que representa un cas especial, ja que, normalment, a l'hora de plantejar l'organització d'un esdeveniment es fixa primer un objectiu a aconseguir i, en funció d'aquest objectiu, es dissenya l'acte "a mida", tenint en compte què es vol comunicar, quina serà la manera més adequada per a arribar al *target* que ens interessa. Aquest objectiu ha de determinar totalment el format de l'acte, el ritme i la naturalesa.

En el cas que us presentem “no té retop” en el contingut i objectiu primari: constituir una nova corporació.

De tota manera, sempre es pot “comunicar” una o altra cosa en funció de com es defineixin certs “detalls” com ara:

- Qui forma la llista de convidats.
- La llista final d'assistents.
- L'ostentació o senzillesa en els detalls de l'organització.
- El tracte acurat i professional a totes les persones que hi intervenen, tant als convidats com als proveïdors, personal intern, mitjans de comunicació, polítics, etc.



Imposició atributs als diputats. Autor: Genaro Massot & Alex Hernández Fotògrafs

Així doncs, els resultats, en un acte com aquest es valoraran en funció de la resposta de satisfacció de les persones següents:

- Presidència
- Assistents a l'acte
- Treballadors de la Diputació
- Proveïdors externs
- Mitjans de comunicació

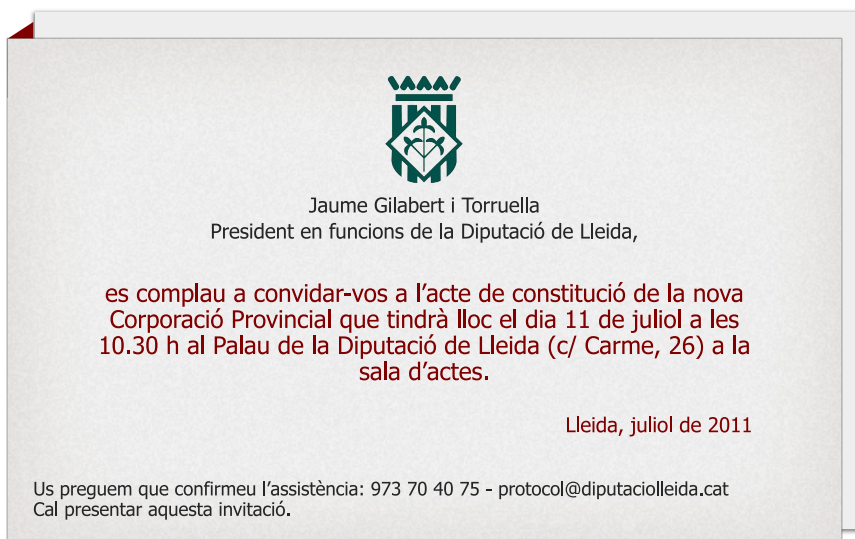
A banda d'això, també es valorarà la repercussió de l'acte en els mitjans de comunicació que li han donat cobertura.

e) **Documentació.** Com a mostra de la documentació de l'acte a continuació us presentem tres models de targetes grans d'invitació, el programa general de l'acte, el guió de l'acte, els textos de jurament o promesa dels diputats i el president, la memòria d'organització i els plànols de distribució de les sales i la llista d'assistents.



Vista sala de premsa. Autor: Genaro Massot & Alex Hernández Fotògrafs

Models de targeta gran d'invitació a l'acte





Jaume Gilabert i Torruella
President en funcions de la Diputació de Lleida,

es complau a convidar-vos a l'acte de constitució de la nova
Corporació Provincial que tindrà lloc el dia 11 de juliol a les
10.30 h al Palau de la Diputació de Lleida (c/ Carme, 26) a la
sala de plens.

Lleida, juliol de 2011

Us preguem que confirmeu l'assistència: 973 70 40 75 - protocol@diputaciolleida.cat
Cal presentar aquesta invitació.



Jaume Gilabert i Torruella
President en funcions de la Diputació de Lleida,

es complau a convidar-vos a l'acte de constitució de la nova
Corporació Provincial que tindrà lloc el dia 11 de juliol a les
10.30 h al Palau de la Diputació de Lleida (c/ Carme, 26) a la
Sala Viladrich.

Lleida, juliol de 2011

Us preguem que confirmeu l'assistència: 973 70 40 75 - protocol@diputaciolleida.cat
Cal presentar aquesta invitació.

Programa general de l'acte

DIPUTACIÓ DE LLEIDA Acte de constitució de la Corporació Provincial 2011-2015

PROGRAMA PER AL PRESIDENT I DIPUTATS

Dilluns dia 11 de juliol de 2011

10.30 h	Ple de constitució de la nova Corporació de la Diputació de Lleida (<i>sala de plens, 1a. planta</i>)
12.15 h	Copa de cava (<i>sala d'exposicions, planta baixa</i>)
12.15 h	Roda de premsa del president de la Diputació de Lleida (<i>sala de premsa, 1a. planta</i>)
13.30 h	Ple extraordinari i urgent d'aprovació del Cartipàs, 1a. part (<i>sala de plens, 1a. planta</i>)
14.00 h	Fotografia oficial de la nova Corporació (<i>sala de plens, 1a. planta</i>)
14.10 h	Fotografia oficial individual de tots els diputats (<i>escala principal, replà 2n. pis</i>)

Guió de l'acte

A. Presentació de credencials

Abans de la sessió, els senyors/es diputats/ades lliuraran al secretari general de la Corporació, o bé als funcionaris encarregats, les credencials expedides per les Juntes Electorals de Zona, les quals acrediten la seva condició de diputat/ada, acompanyades de la fotocòpia del document nacional d'identitat i de la declaració de béns i activitats.

B. Desenvolupament de la sessió

- **Primer: constitució de la Mesa d'Edat**

Els senyors/es diputats/ades entraran a la sala de plens i ocuparan els seients laterals (llocs provisionals).

La Mesa d'Edat, constituïda pel/per la diputat/ada de més edat, pel/per la més jove i pel secretari de la Corporació, ocuparan: el primer la Presidència; el segon la dreta, i el tercer l'esquerra.

El president declararà constituïda la Mesa:

"La Mesa d'Edat ha quedat constituïda pel president/a senyor/a _____, diputat/ada electe de més edat, i vocal el senyor/a _____, diputat/ada de menys edat. Actua de secretari el Sr. Ramon Bernaus i Abellana secretari general de la Diputació."

- **Segon: inici de la sessió**

La Presidència de la Mesa comprovarà les credencials presentades dels/les senyors/res diputats/ades electes i prèvia comprovació de la presència de la majoria absoluta del nombre de diputats electes declararà iniciada la sessió.

La Presidència de la Mesa pronunciarà:

"Comprovades les credencials i l'existència del quòrum necessari (majoria absoluta) per a la celebració d'aquest acte, es declara oberta la sessió."

Tot seguit, el senyor secretari general de la Diputació llegirà els nom dels senyors/es diputats/ades electes, a efectes d'assistència i constitució de la Corporació, i també dels preceptes sobre aquestes eleccions locals i les que regulen el desenvolupament d'aquest acte, principalment els següents:

Article 3 del Reial decret 424/2011, de 28 de març, de convocatòria d'eleccions locals, articles 207 de la Llei orgànica 5/85, de 19 de juny, de Règim electoral general i l'article 57 del Reglament d'organització, funcionament i règim jurídic de les entitats locals aprovat pel Reial decret 2568/86, de 28 de novembre.

- **Tercer: jurament o promesa del càrrec dels membres de la Corporació**

Primerament, a proposta del secretari, jurarà o prometrà el càrrec el/la president/a de la Mesa i tot seguit el/la diputat/ada de menor edat.

Tot seguit la Presidència de la Mesa donarà lectura de la fórmula de jurament o promesa i amb posterioritat s'adreçarà a cada un dels senyors/res diputats/ades electes, segons relació ordenada alfabèticament, per a demanar-los que jurin o prometin el càrrec.

Aquest jurament el faran des del mateix escó, a peu dret, després d'ésser cridats per la Presidència de la Mesa. La fórmula consta a la documentació adjunta.

- **Quart: constitució de la Corporació**

Finalitzat el jurament o promesa del càrrec, la Presidència de la Mesa d'Edat pronunciarà les paraules següents:

“D'acord amb les disposicions vigents, es declara constituïda la Diputació de Lleida.”

- **Cinquè: elecció de president**

La Presidència de la Mesa anuncia que a continuació es procedirà a l'elecció de president i pregunta als diputats quins són els candidats a la Presidència de la Corporació per ordre de menor a major representació:

- Convergència Democràtica Aranese (CDA-PNA)
- Partit Popular (PP)
- Esquerra Republicana de Catalunya (ERC-AM)
- Partit dels Socialistes de Catalunya (PSC-PM)
- Convergència i Unió (CiU)

Els representants dels grups polítics indiquen els noms dels candidats.

El president de la Mesa diu:

“Tot seguit es procedirà, per votació secreta, a l'elecció del president de la Diputació.”

El secretari informarà que per a l'elecció de president, el candidat ha d'obtenir la majoria absoluta en la primera votació i simple en la segona (Art. 207 de la Llei orgànica del règim electoral general).

Els senyors/res diputats/ades tindran les paperetes per a la votació en la documentació que se'ls haurà lliurat.

La Presidència de la Mesa d'Edat pronunciarà les paraules següents:

“Es prega als senyors/res diputats/ades que vagin lliurant les paperetes a aquesta Mesa.”

El secretari general anunciarà el nom de cadascun dels senyors/res diputats/ades per ordre alfabètic perquè dipositin la papereta a l'urna.

A continuació, la Mesa procedirà a l'escrutini i farà públic el resultat.

Si un/a diputat/ada obté la majoria absoluta, la Presidència de la Mesa pronunciarà les paraules següents:

“Queda proclamat president/a de l'Excma. Diputació de Lleida, l'Il·lm./a. Sr./Sra.

- **Sisè: jurament o promesa del càrrec de president/a de la Diputació**

La Presidència de la Mesa d'Edat anunciarà, com a punt de l'ordre del dia:

“Jurament o promesa del càrrec de president de la Corporació d'acord amb el Reial decret 707 de 5 d'abril de 1979.”

El nou president de la Diputació es trasllada a la taula presidencial i, fent-ne lectura el president de la Mesa, promet o jura el càrrec d'acord amb la fórmula de l'esmentat Reial decret (la fórmula consta a la documentació que s'adjunta).

- **Setè: incorporació de l'Il·lm./a. Sr./Sra. president/a de la Diputació**

Una vegada l'Il·lm./a. Sr./Sra. president/a de la Diputació ha jurat o ha promès el càrrec, la Presidència de la Mesa d'Edat li lliurarà els atributs de venera, insígnia i vara i li demanarà que s'incorpori, tot seguit, a l'escó presidencial.

Els membres de la Mesa d'Edat passaran a ocupar els seus llocs reservats.

- **Vuitè: lliurament de distintius a la resta de membres de la Corporació**

L'Il·lm./a. Sr./Sra. president/a imposarà als il·lustres diputats/ades els distintius corresponents al càrrec (insígnia i venera).

- **Novè: torn de parlaments**

Intervenció dels representants de cada partit polític, per ordre creixent de nombre de diputats/ades, per a l'explicació de vot:

- Convergència Democràtica Aranese (CDA-PNA)
- Partit Popular (PP)
- Esquerra Republicana de Catalunya (ERC-AM)
- Partit dels Socialistes de Catalunya (PSC-PM)
- Convergència i Unió (CiU)

Clourà la sessió l'Il·lm./a. Sr./Sra. president/a.

Textos de jurament o promesa

Diputats

“Juro (o prometo) per la meva consciència i honor complir fidelment les obligacions del càrrec de diputat/ada d'aquesta Diputació amb lleialtat al rei, i guardar i fer guardar la Constitució com a norma fonamental de l'Estat i l'Estatut d'Autonomia de Catalunya.”

President

“Juro (o prometo) per la meva consciència i honor complir fidelment les obligacions del càrrec de president d'aquesta Diputació amb lleialtat al rei, i guardar i fer guardar la Constitució com a norma fonamental de l'Estat i l'Estatut d'Autonomia de Catalunya.”

Memòria d'organització del ple de constitució de la nova Corporació

11-07-11

10.30 h

Sala de plens de la Diputació de Lleida

Resum d'organització

1. Reunions prèvies:

- Secretaria General
- Cap de Majordomia, cap de brigada i ordenances
- Proveïdors
- Presidència
- Grups polítics

2. Invitacions:

- La targeta gran d'invitació s'imprimeix a Protocol.
- S'envia primer per correu electrònic i després per correu la versió impresa.

3. Muntatge:

- Es contracta l'empresa [nom empresa] (adreça, telèfon i persona de contacte) per circuit tancat de TV per a gravar el ple. La distribució de les tasques per sales és la següent:
 - Gravació: sala actes
 - Realització: Sala Viladrich
 - Retransmissió: Sala Viladrich, sala de premsa i sala d'actes
- S'instal·len tres càmeres a la sala de plens a sobre d'una tarima darrere dels bancs.
- Es col·loquen dos tarimes quadrades per a la premsa gràfica al fons de la sala de plens en els dos extrems.
- Es lloguen a l'empresa [nom empresa] (adreça, telèfon i persona de contacte) 120 cadires sense braços.
- S'encomana a l'empresa [nom empresa] (adreça, telèfon i persona de contacte) un ram de flors per a sobre la taula rodona de la Sala Viladrich i un centre de flors petit per a la taula de reunions del despatx del president.

4. Sala de plens:

- Es treu de la sala la barana gran de davant dels bancs.
- Es col·loquen cinquanta cadires: cinc cadires per fila amb un total de deu files + tres bancs.
- El darrer banc es reserva per a la premsa.

- Al segon banc es reserven dos llocs per a Secretaria General.
- Es posa una tauleta a la dreta de la taula de Presidència per a posar veneres, pins i bastó de comandament.
- Tres cadires a la taula de Presidència
- Dotze butaques a cada banda (escons).
- A cada escó es deixa una targeta petita amb el nom dels diputats per a indicar-los el lloc on s'han d'ubicar i una carpeta verda de pell amb la documentació següent:
 - Guió de l'acte (díptic fet a impremta).
 - Pergamí jurament o promesa.
 - Llista de diputats per ordre alfabètic, partit judicial i partit polític.
 - Sobre i papereta de votació del president.
 - Bolígraf.
 - Targeta resum de tots els actes del matí i hora i lloc de cadascun: ple, roda de premsa, copa cava, segon ple, foto de grup i foto individual.
- Una vegada acabat el primer ple es treuen les cadires llogades, es recol·loquen les butaques de la taula de Presidència (passa de tres a cinc) i dels escons per al segon ple (passen de dotze i dotze a la distribució que calgui segons la distribució de diputats per partits).
- Es posen targetes amb el nom dels diputats a cada un dels escons per a saber l'ordre en què han de seure els diputats a partir d'ara en els plens (prèviament pactat amb cada un dels grups polítics).

5. Sala Viladrich:

- Quatre files de cadires x catorze de llargada amb passadís al mig (com les de la sala de plens).
- Es deixen les tres portes d'accés des del passadís exterior obertes.
- S'obren les dues portes d'accés a la sala de plens dels extrems. La del centre queda tancada i amb les cortines tancades i s'hi col·loca la senyera.
- Les dues televisions per a la retransmissió es col·loquen centrades en els panells entre portes.
- Es posen els quatre llums de peu als extrems.
- L'equip de realització s'instal·la a la Sala Viladrich tocant a la porta d'accés a la sala de plens.
- La taula rodona es col·loca a la raconada entrant a la dreta al fons amb un ram de flors amb gerro.
- Una vegada finalitzat el primer ple, la brigada desmunta totes les cadires de lloguer i es col·loquen les verdes usuals de la Sala Viladrich al seu lloc perquè si algú vol veure la retransmissió del segon ple, pugui seure.

6. Sala de premsa:

- Per a la roda de premsa del president que es va fer després del primer ple es van retirar de la taula de Presidència totes les cadires menys una ja que només hi havia de ser el president.

7. Sala d'exposicions:

- Es contracta l'empresa [nom empresa] (adreça, telèfon i persona de contacte) per a servir-hi la copa de cava.

8. Distribució de convidats:

- Sala de plens:
 - Primeres autoritats
 - Consellers
 - Diputats i senadors
 - Diputats al Parlament
 - Presidents consells comarcals

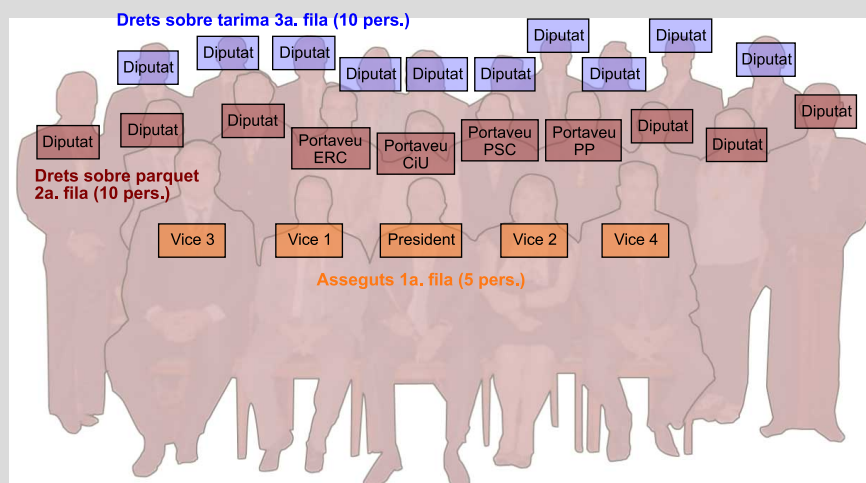
- Directors Serveis Territorials Gencat a Lleida
 - Família del president
 - Expresidents de la Diputació de Lleida i senyores
 - Cònsol Perú
 - Exdiputats Diputació de Lleida
 - Alcaldes cap de comarca
 - Convidats personals del president
- Sala Viladrich:
 - Alcaldes
 - Regidors
 - Representants de partits polítics
 - Convidats presidència
 - Sala d'actes:
 - Familiars diputats
 - Assistents que no havien confirmat
 - Sala de premsa:
 - Periodistes

9. Fotografia de grup:

Es va fer a la sala de plens. Com que es fa després del segon ple, ja estan escollits els vicepresidents i la fotografia es pot fer tenint en compte aquest fet (si no, es faria amb l'ordre precedent dels portaveus).

L'ordre és el següent:

- Tercera fila: a peu dret, sobre la tarima, deu diputats.
- Segona fila: a peu dret, sobre el parquet, a la part central els portaveus d'ERC, CiU, PSC i PP, i tres diputats a cada lateral.
- Primera fila: asseguts, el president i els vicepresidents (al centre, el president, i els vicepresidents es van col·locant al costat del president per ordre).



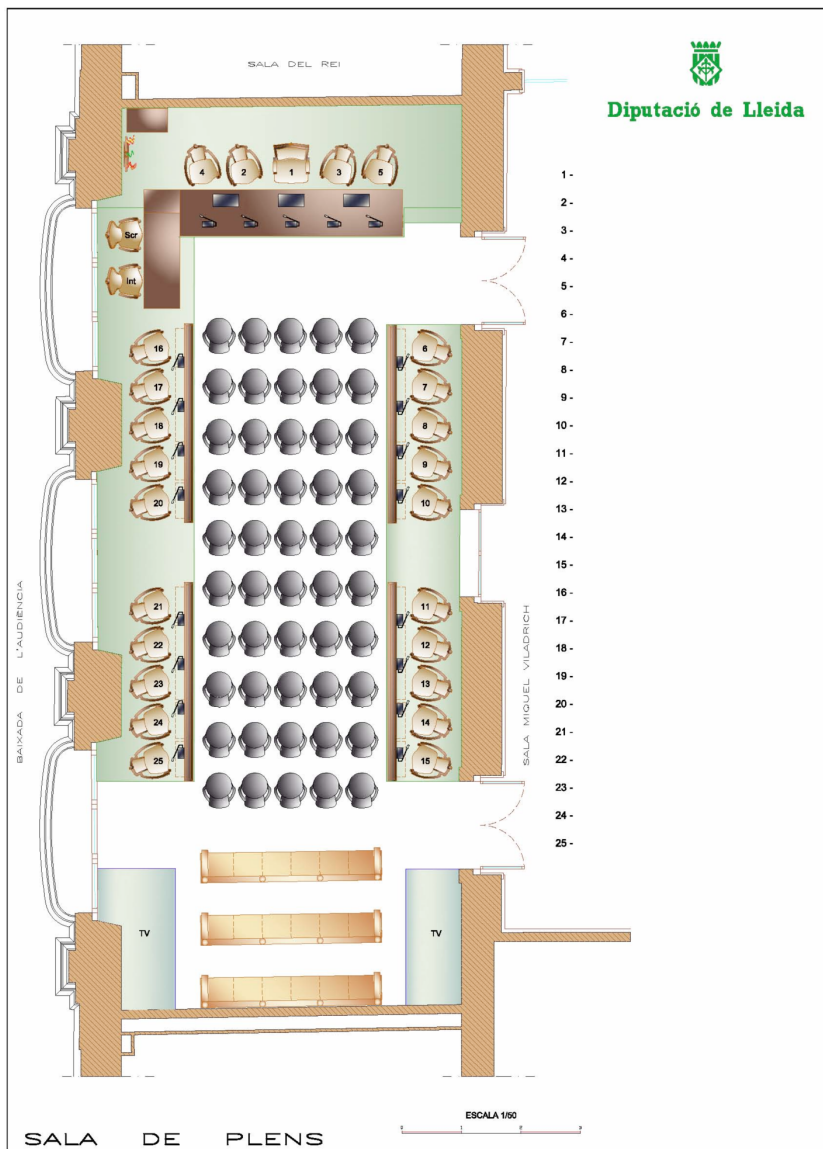
Esquema de col·locació dels membres de la nova Corporació

10. Notes de millora:

- Afegir dues persones al suport en la recepció i distribució de convidats.
- Millorar la gestió dels aparcaments.

Plànols de les sales

A continuació podem veure els plànols de diverses sales.



Plànol de distribució de la sala plens



Plànol de distribució de la Sala Viladrich

Lista d'assistents a l'acte de constitució de la Corporació 2011-2015 de la Diputació de Lleida

Dia: 11 de juliol de 2011

Hora: 10.30 h

Lloc: sala de plens Diputació

COGNOM	NOM	CÀRREC	SALA	CONF.	FILA
Consellers Generalitat					
Consells comarcals (presidents)					
Conselh Generau d'Aran					

COGNOM	NOM	CÀRREC	SALA	CONF.	FILA
Expresidents de la Diputació					
Diputats al Parlament de Catalunya					
Diputats i senadors a Madrid					
Directors dels Serveis Territorials a Lleida					
Primeres autoritats municipals					
Familiars diputats					
Altres					