| PROGRAMA DE FORMACIÓN | Producción de eventos masivos |
| --- | --- |

| COMPETENCIA | 260201076 Dirigir eventos de acuerdo con parámetros técnicos y normativa | RESULTADOS DE APRENDIZAJE | 260201076-4. Gestionar imprevistos de acuerdo con lista de chequeo y ejecución del evento. |
| --- | --- | --- | --- |

| NÚMERO DEL COMPONENTE FORMATIVO | 08 |
| --- | --- |
| NOMBRE DEL COMPONENTE FORMATIVO | Entrenamiento y gestión de imprevistos |
| BREVE DESCRIPCIÓN | Así como en cualquier proceso que desarrollen, en los eventos comerciales también existirán inconvenientes o percances que se irán presentando en las diferentes fases de su ejecución, sin embargo, como se trata de una actividad previamente planeada, El organizador de eventos debe enfocarse en prever y minimizar los posibles riesgos para cumplir con los objetivos definidos. |
| PALABRAS CLAVE | Diseño, experiencias, evento, imprevistos |

| ÁREA OCUPACIONAL | VENTAS Y SERVICIOS |
| --- | --- |
| IDIOMA | Español |

**TABLA DE CONTENIDOS**

**Introducción**

**1. Imprevistos en los eventos**

1.1 El clima y la región

1.2 Sedes

1.3 Alimentos y bebidas

1.4 Entretenimiento, audiovisuales y complementarios

**2. Protocolos de atención de imprevistos**

**3. Guion del evento**

**Introducción**

| Cuadro de texto |
| --- |
| Bienvenido a este componente formativo. Al establecer la estructura de un evento, se deben considerar los posibles imprevistos que puedan surgir, con el fin de establecer cómo se debe actuar frente a cualquier inconveniente; por esto se debe tener presente que el mejor plan de contingencia siempre será la buena planeación.  Es por esto, que en este componente se abordan y explican las diferentes causas, soluciones, entrenamiento y guías para que usted pueda administrar estos imprevistos y desarrollar todas sus actividades sin mayores problemas, cumpliendo con los objetivos planteados. El siguiente video le dará una visión más amplia de los temas a tratar y la importancia de estos.  Exitos en este proceso de aprendizaje. |

GUION DE VIDEO INTRODUCTORIO

| Tipo de recurso | Video spot animado | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| NOTA | La totalidad del texto locutado para el video no debe superar las 500 palabras aproximadamente | | | |
| Título | Los imprevistos en los eventos | | | |
| Escena | Imagen | Sonido | Narración (voz en off) | Texto |
| 1 | En esta escena se ve un evento en desarrollo y en primer plano a un organizador de eventos, narrando la voz en off... Las palabras de texto aparecen cuando el narrador las dice, y las señala y van desapareciendo, es decir no quedan todas en pantalla, solo la que se va pronunciando.  video referencia como desarrollo del evento: <https://ak.picdn.net/shutterstock/videos/1042593367/preview/stock-footage-lviv-ukraine-october-international-conference-meeting-hall-with-listening-business.webm> | música suave durante todo el video. | En este módulo el aprendiz entenderá y apropiará conceptos relacionados con aquellos imprevistos que se pueden presentar en las diferentes etapas de un evento. Se explicará por qué estos contratiempos son internos o externos y también en cómo puede identificarlos, analizarlos, y controlarlos para que la actividad continúe con su desarrollo sin causar grandes cambios. Por tanto, tendrá la capacidad de gestionarlos y documentarlos como lecciones aprendidas, para poder considerarlos en los próximos eventos. | Identificar tipos de imprevistos.  Seleccionarlos, gestionarlos y documentarlos.  Considerarlos en próximos eventos. |
| 2 | Escena en donde se ve cumpleaños similar al video de referencia, ojalá con más gente, bailando y celebrando... <https://www.shutterstock.com/es/video/clip-1069173727-cheerful-friends-congratulating-guy-birthday-party-happy> | música fiesta | Para la gran mayoría de personas, referirse a un evento es relacionarlo directamente con actividades de celebración, fiesta, esparcimiento familiar y de comunidad, y así puede ser, sin embargo, desde la perspectiva del realizador del evento, es una actividad encaminada al logro del objetivo, que obedece a una planeación lo más detallada posible y a una gestión estricta. |  |
| 3 | crear escena donde se ve en desarrollo una feria empresarial, video de referencia <https://ak.picdn.net/shutterstock/videos/1063995850/preview/stock-footage-paris-circa-january-time-lapse-footage-of-people-walking-at-maison-objet-fair-at.webm> |  | Si bien los eventos se realizan de acuerdo con una necesidad, desde el ámbito corporativo deben estar considerados como una estrategia de la compañía, con el fin de servir de apoyo publicitario, comercial y de comunicaciones, permitiendo así acercarse a los clientes y manteniendo un contacto directo, mejorando la relación cliente – empresa, empresa - consumidor, o con los proveedores y colaboradores, también llamados clientes internos.  También se pueden programar este tipo de actividades para presentar productos y/o servicios a los diferentes canales, incluso en algunas empresas son considerados su único canal de ventas, como por ejemplo en las empresas que trabajan en la organización de eventos comerciales, los centros de convenciones, exposiciones y de eventos, los organizadores de eventos masivos y particulares, entre otros, quienes dentro de su Core de negocio y su actividad principal se encuentra la dedicación total a la realización de eventos tanto corporativos como sociales. | Eventos corporativos: apoyo publicitario, comercial y de comunicaciones.  Eventos sociales |
| 4 | Se debe presentar el mismo evento de la escena 1 (conferencia), en donde se mostrará a un organizador de eventos, y a múltiples personajes (uniformados como logística del evento, puede ser con un chaleco de un color distintivo y con la palabra logística) reportando diferentes imprevistos, los imprevistos se pueden mostrar como una nube de comentario en donde aparecerá un dibujo mostrando lo que el trabajador de logística le quiere reportar al organizador de eventos, como estos:  sillas rotas.  multitud de gente llegando de más  un camión de alimentos (que diga catering y dibujos de comida para eventos) en un trancón (significando que está retrasada la comida) un reloj en rojo que muestre retraso  lluvia (mostrar gente muy mojada)  Falta de electricidad (puede ser un bombillo sin luz con la palabra off)  A medida que le van reportando los inconvenientes el personaje organizador de eventos se va estresando. agotando, se ve cara de frustración. |  | Como un evento es una actividad única y tiene un espacio, un lugar y tiempos definidos, se debe planear y prever incluso lo que no pase en el mismo, es decir, considerar lo que puede llegar a presentarse. Por tanto, es claro que durante el evento pueden ocurrir infinidad de inconvenientes en diferentes áreas, incluso algunos que ya no se podrán comprobar, sin embargo, es deber del organizador como responsable de la ejecución, verificar y establecer los procedimientos para poder controlarlos.  Con lo anteriormente expuesto, lo invitamos a considerar la gran variedad de eventos que se pueden realizar y el gran número de imprevistos que pueden presentarse en cada uno de ellos, teniendo presente que, con cada uno de los clientes, sean personas, empresas, gobierno, entre otros, debemos adaptarnos de acuerdo con sus necesidades, expectativas y objetivos.  . |  |
| 5 | Se repite la escena anterior, pero esta vez previa al evento, sin asistentes y el organizador de eventos con el personal de logística, dando las instrucciones: en los diálogos (imágenes) el personal de logística irá preguntando por el mismo tema de la escena anterior, la imagen tendrá adicionalmente un signo de interrogación, mostrando que el encargado está preguntado por ese suceso, se verá al organizador de respondiendo a cada una con otra imagen, en su respuesta aparece la imagen y un chulito verde indicando de listo.  sillas rotas. Ruta: imagen de una silla siendo revisada por un personal de logística.  multitud de gente llegando de más, Ruta: persona entrando en fila, mostrando a logística una boleta o tiquete  un camión de alimentos (que diga catering y dibujos de comida para eventos) en un trancón (significando que está retrasada la comida) ruta: mostrar el camión de comida entregando producto a un personal de logística y un reloj que muestre 1 hora antes de lo programado. Reloj en verde  lluvia (mostrar gente muy mojada) Ruta: se muestra a una persona de logística con varias sombrillas listas  Falta de electricidad (puede ser un bombillo sin luz con la palabra off). Ruta: mostrar una planta de luz de respaldo.  El organizador de eventos chequea su tabla y posteriormente muestra una sonrisa y con su mano el símbolo de Ok, o el pulgar arriba, indicando que todo está bien. |  | Es así, que durante el estudio de este componente y a través de tablas sencillas, tipo lista de chequeo, cada aprendiz podrá identificar los imprevistos, relacionarlos con otros, priorizarlos y darles un alcance para ayudar en la toma de decisiones orientadas a su prevención y/o solución. Al finalizar, contará con la comprensión sobre qué es un guión, cuando y como elaborarlo, reconociendo la importancia de este como herramienta esencial para la adecuada gestión de los eventos a su cargo. |  |
| Nombre del archivo | 623800\_v1 | | | |

**DESARROLLO DE CONTENIDO**

**1. Imprevistos en los eventos**

| Cuadro de texto |
| --- |
| Se considera que un evento debe salir a la perfección, es decir no puede fallar nada, casi que se puede comparar con una transmisión en directo para un periodista o el momento en el que se presenta un artista en vivo, frente a muchas personas. Lo cierto es que todo debe funcionar según lo previsto, por esto, en la realidad los asistentes al evento nunca se enteran de todas las actividades previas a la actividad o encuentro o de los imprevistos que sucedieron en el transcurso de este, es allí donde está la clave de este módulo y su aplicación.  Al dirigir eventos comerciales el organizador de eventos debe tener la capacidad de definir, gestionar y controlar aquellos imprevistos que se presenten. Primero, es importante comenzar por los rasgos grandes, pensando en general y esto se consigue al iniciar por el análisis de todas aquellas posibilidades que están fuera del alcance de cualquier persona y por ende fuera del organizador. Al omitir dedicar el tiempo a identificar y analizar estos grandes sucesos y su alcance, seguramente el evento estará expuesto a condiciones no manejables por el organizador y el evento no cumplirá con los objetivos planteados por el cliente y el organizador. En las siguientes características se entenderá cuáles son estas variables que deben considerarse: |

1.1 El clima y la región

| Cuadro de texto |
| --- |
| Son aspectos muy importantes en todo sentido y que requieren ser considerados antes de crear un evento. Esto debido a que el clima es un factor no controlado y que puede jugar una mala pasada, incluso propiciar la cancelación del evento.  Siempre al establecer la fecha debe considerar la estación del año, si se encuentra en países o ciudades que tienen estaciones marcadas es más fácil, pero si es un país que no tiene estaciones rigurosas, el clima es incluso más difícil de prever. El tener controlada esta variable permitirá definir, el día, la fecha, la hora y los requerimientos que se deben considerar para el cumplimiento, tales como: hacer un evento al aire libre o buscar un recinto cerrado en caso de lluvias o nieve, acondicionar los espacios según la temperatura, corrientes de vientos, sol y humedad. Verificar las condiciones meteorológicas de los últimos años y las predicciones, ayuda a tomar decisiones importantes si se va a realizar eventos al aire libre como un parque, un club, una playa o un estadio no cubierto entre muchos otros |

| Tipo de recurso | Slider Presentación | |
| --- | --- | --- |
| Introducción | veamos algunos aspectos relacionados al clima y la región: | |
| Aspectos sociales y culturales  El director de eventos y su equipo deberá estudiar los aspectos sociales del país, la ciudad, el barrio o la zona, antes de definir el lugar y la fecha del evento, por ejemplo: si se conoce que es un país que no brinda las mínimas condiciones de seguridad, muy probablemente podrá tener inconvenientes con el evento.  Cuando se analizan las ciudades, se debe ser muy juicioso al estudiar los comportamientos sociales de sus habitantes, ¿se considera una ciudad tranquila y segura?, ¿se presentan constantemente manifestaciones sociales o personas que no están de acuerdo con los aspectos políticos?, ya que esto puede llevar a manifestaciones espontáneas en cualquier momento afectando la seguridad del evento o de los asistentes, ¿es una ciudad caótica en su tráfico, que no permitirá movilizarse de manera rápida y segura a los asistentes y al equipo de producción del evento?  Es importante considerar, analizar y establecer protocolos para que no se generen inconvenientes que no se puedan controlar. | | Imagen: 623800\_i1 |
| Las condiciones de salud local y mundial  Ahora que el mundo acaba de vivir una pandemia y la humanidad vive un momento muy difícil, es necesario considerar con más detalle este aspecto, no solo porque hay regiones y culturas en donde no es importante este hecho y porque no se puede poner en riesgo la salud de los asistentes; entonces se debe estudiar, entre otros aspectos, las condiciones de salud pública existentes en la ciudad, el porcentaje de la población y número de vacunados de la pandemia (COVID) en el país y la ciudad, la vacunación infantil, esquemas y programas de medicina preventiva, capacidad e instrucción sobre prevención y actuación en casos de desastres, factores epidemiológicos o endémicos regionales y conocimientos de la manipulación de alimentos de la ciudad. | | Imagen:623800\_i2 |

| Cuadro de texto |
| --- |
| Al observarse cómo hay variables que pueden afectar el libre desarrollo del evento, las cuales hay que considerar y tratar de controlar, ahora, el enfoque es identificar, analizar y controlar, aquellos imprevistos que pueden ocurrir al interior y que si se pueden controlar, ya que con anterioridad se han identificado para crear los enlaces de apoyo con soluciones inmediatas y efectivas que permitan continuar con el evento, sin afectar el desarrollo de este. El enfoque ahora es definir y analizar cada una de las actividades a desarrollar y seleccionarlas por grupos. |

1.2 Sedes

| Cuadro de texto |
| --- |
| Los lugares para la realización del evento son estratégicos no solo por la logística, sino por la aceptación de los asistentes. La selección del lugar puede determinar el éxito o fracaso del evento. |

| Tipo de recurso | Infografía estática |
| --- | --- |
| Texto introductorio | Para evitar inconvenientes e imprevistos siempre se debe tener en cuenta: |
| creación propia por favor hacer una similar | |
| Código de la imagen | 623800\_i3 |

| Cuadro de texto |
| --- |
| Entonces, se deben considerar todas las variables anteriores para tener un plan alterno que ayude a tomar las decisiones más acertadas.  Por ejemplo: si el lugar seleccionado no tiene parqueaderos y los invitados deben ir en algún tipo de vehículo, ya que está alejado de la ciudad, se debe activar un plan alterno y plantear las diferentes posibilidades las cuales podrían ser:  1. Ubicar un parqueadero para el total de asistentes.  2. Tomar la decisión de llevarlos y retornarlos en un transporte contratado por el organizador del evento.  3. Cambiar de sede.  Otro caso que se puede presentar es que se contemple y se planee el cupo de parqueaderos, y por algún motivo lleguen más autos de los previstos; para evitar esta situación el organizador debe “blindarse” en cuanto a la información dada con anterioridad a los participantes, evitando que los asistentes le culpen por el hecho. De esta forma si se consideró que se disponen de 500 cupos de parqueadero, para 500 invitados, es decir, un cupo por invitado y si esto quedó claro en los términos de la invitación del evento, no se tendrá problema en recordarle a los invitados, pero realmente se debe considerar no preocuparse por ello. Es diferente a que el organizador no haya sido claro en la información previa y haya dado a entender que se contaba con servicio de parqueadero con capacidad indefinida, sencillamente el asistente tendrá en su mente el hecho de que habrá parqueadero para todos y le culpara al organizador por no tener cupo para su vehículo. |

| Tipo de recurso | Tarjetas Avatar | |
| --- | --- | --- |
| Introducción | Al elegir la sede del evento deben considerarse aspectos como: | |
| Tipo de evento: evento familiar, evento ferial, evento empresarial, evento social, evento político. | | Imagen 623800\_i4 |
| Lugar más apropiado para el evento: recinto ferial, hotel, centro de convenciones, espacio abierto, restaurante, auditorio, escenario deportivo, escenario artístico, centro especializado, oficina, casa, entre otros. | | Imagen:623800\_i5 |
| Número de asistentes: número exacto de personas invitadas, tener presente si el evento es cerrado (requiere invitación o pase), o si es abierto al público. | | Imagen: 623800\_i6 |

| Cuadro de texto |
| --- |
| Una vez definida la sede, es muy importante asegurarse de tener la reglamentación necesaria para la libre realización del evento, así sea pequeño y familiar o un macro evento. El no contar con la documentación necesaria o los permisos adecuados y actualizados puede acarrear tener que lidiar con procesos engorrosos sobre la marcha y en ocasiones generar el cierre del evento. |

| Tipo de recurso | | Pestañas o tabs Verticales |
| --- | --- | --- |
| Introducción | | En cuanto a permisos y reglamentaciones, deben entonces considerarse: |
| Imagen: 623800\_i7 | | |
| Reglamentación interna: | - Horarios de atención y montaje de las operaciones.  - Horarios de trabajo general.  - Personal disponible como apoyo.  - Reglamentos y seguros de montaje.  - Documentación exigida.  - Enfermería.  - Planes de contingencia y evacuación.  - Servicios de energía y/o acueducto entre otros.  - Manejo ambiental.  - Otros que se consideren que no estén en el listado. | |
| Reglamentación pública | De acuerdo con la ciudad o país, existen ciertas políticas públicas que enmarcan la organización de eventos:  - Permisos locales o departamentales, de bomberos, policía y otras entidades de control.  - Permisos sanitarios, salubridad y control de catástrofes.  - Permisos locales para el manejo de espectáculos y entretenimiento.  - Permisos de asociaciones o sindicatos por derechos de autor.  - Pólizas de accidentes y seguros contractuales.  - Otros que se consideren que no estén en el listado. | |

1.3 Alimentos y bebidas

| Cuadro de texto |
| --- |
| En muchos eventos, el servicio de alimentos y bebidas es fundamental, este puede darse de diferentes formas, como refrigerio, onces, tipo lunch, almuerzos, cenas, desayunos de trabajo, pasabocas y cocteles, entre otros, los cuales estudiará en otro componente formativo. Muchas veces este aspecto se convierte en uno de los referentes de éxito o fracaso de la actividad. |

| Tipo de recurso | Acordeón tipo 2 |
| --- | --- |
| Introducción | Una adecuada planeación en cuanto a este servicio se refiere, ayudará a evitar inconvenientes de último minuto. Al pensar en el menú que se va a ofrecer se debe tener en cuenta los siguientes aspectos: |
| Imagen: 623800\_i8 | |
| Procedencia y cultura. | |
| Costumbres gastronómicas, alergias a tipos de alimentos, dietas especiales. | |
| Tipos de alimentación: vegetarianos, veganos, omnívoros, crudiveganos, orgánicos, entre otros. | |
| Bebidas: alcohólicas o no alcohólicas. | |
| Clima, temporada y horarios del servicio de comidas. | |

| Tipo de recurso | Cajón de texto de color |
| --- | --- |
| Es importante tener alternativas para los asistentes en cuanto a alimentación y bebidas, sobre todo cuando se trabaja con personas que asisten de diferentes regiones o países. En algunas oportunidades hay organizadores que realizan encuestas anticipadas para conocer los gustos y preferencias, así como controles de salud que se deben tener con los asistentes. El hecho de no prever esta información puede causar inconvenientes a la hora del evento y dejar sin opciones de respuesta al organizador. | |

1.4 Entretenimiento, audiovisuales y complementarios

| Cuadro de texto |
| --- |
| Es muy importante que el organizador establezca el tipo de entretenimiento que se realizará para beneficio de los asistentes, de acuerdo con el tipo de evento y al perfil de estos.  En un evento masivo en donde el personaje central es el nombre del artista, sencillamente solo aquellos seguidores de este asistirán, por ende, no habría inconveniente, sin embargo, en eventos sectoriales o empresariales, se deben establecer condiciones para que todos los invitados se sientan cómodos con la actividad. Por ejemplo: no puede presentarse un artista de jóvenes a un público de adultos maduros o al contrario.  El organizador, teniendo en cuenta el objetivo y la planeación estratégica del evento, tendrá la capacidad de prever lo necesario en lo referente a la producción del antes, durante y después del evento, así como de todo el material de archivo en imágenes y digital, y los requerimientos técnicos para el desarrollo de algunas actividades puntuales, necesarias para la ejecución. Además, debe analizar todos los posibles elementos adicionales requeridos para tener en cuenta para el buen desarrollo del evento. |

| Tipo de recurso | Infografía interactiva Modal | |
| --- | --- | --- |
| Texto introductorio | El organizador de eventos debe dejar sus gustos personales al margen, y con creatividad y profesionalismo dar vida a las preferencias, necesidades y expectativas del cliente, así como pensar en el bienestar y disfrute de los asistentes, eliminando la posibilidad de imprevistos, por esto, sin dejar de lado el tipo de evento y de público a quien va dirigido, se deben tener en cuenta aspectos como: | |
| Crear imagen similar a la propuesta creando los siguientes elementos adicionales:  Un camarógrafo cerca a la tarima  Cambiar las carpas tipo camping por carpas para eventos con mesas y sillas.  Crear personajes distribuidos en la imagen, con un chaleco que diga "logística"  Crear una van de pasajeros, de la cual se bajan invitados al evento…  Crear una persona con maleta o equipaje, hablando con un personal de logística. | | |
| Código de la imagen | 623800\_i9 | |
| Punto modal 1 | *Show,* artistas, DJ, música ambiental, música en vivo. | Tarima del *show*, junto a artistas. |
| Punto modal 2 | Perfil de los asistentes. | Entre las personas que ven e*l show*. |
| Punto modal 3 | Lugar de realización del evento. | Cualquier punto del lugar del evento. |
| Punto modal 4 | Requerimientos técnicos: proyecciones, grabaciones, video, audio, fotografía, videoconferencias, *live streaming*. | Camarógrafo cerca a la tarima. |
| Punto modal 5 | Requerimientos en montaje: carpas, mesas, sillas, menaje, tarimas, andamios, estructuras, vallas y publicitarios, etc. | En una carpa del evento. |
| Punto modal 6 | Requerimientos en sonido, traducción simultánea, traductores por idioma, aparatos para la recepción de la traducción. | En una torre de sonido, en la tarima. |
| Punto modal 7 | Requerimientos de iluminación. | Barra de luces en la tarima. |
| Punto modal 8 | Equipo de trabajo personal de apoyo, logística, inscripciones (*software, hardware*), aseo, alimentos y bebidas, seguridad, etc. | En un personal de logística. |
| Punto modal 9 | Transportes (asistentes y/o elementos logísticos): terrestre, aéreo, fluvial, entre otros. | van de pasajeros. |
| Punto modal 10 | Reservas y otros servicios de hoteles. | Persona con maleta. |

**2. Protocolos de atención de imprevistos**

| Cuadro de texto |
| --- |
| En todos los eventos, siempre se debe establecer un protocolo para el control en la toma de decisiones, sobre todo frente a los imprevistos que se presentan en cada uno de ellos. En el siguiente video se desarrollan aquellos aspectos más importantes para tener en cuenta, para estar preparado ante cualquier eventualidad. |

| Tipo de recurso | Video spot animado | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| NOTA | La totalidad del texto locutado para el video no debe superar las 500 palabras aproximadamente | | | |
| Título | Protocolos de atención de imprevistos | | | |
| Escena | Imagen | Sonido | Narración (voz en off) | Texto |
| 1 | Crear una escena en donde se vea la organización de equipos de trabajo. Video de ejemplo: <https://ak.picdn.net/shutterstock/videos/1037121266/preview/stock-footage-happy-female-leader-speaker-coach-handing-out-papers-talking-to-team-people-get-applause-from.webm>  En la pizarra o tablero se verán las siguientes observaciones: (poner los nombres aleatoriamente"  Alimentos y Bebidas: Coordinador "Pepito Pérez"  Logística: Coordinador "Juanito Suarez"  Brigada de emergencias: Coordinador: "Sandra López"  Seguridad: Ana Gómez  Protocolo: Úrsula Hernández |  | Empiece definiendo cuáles son los canales de atención en caso de cualquier eventualidad antes, durante o al finalizar el evento. Para esto debe crear funciones y asignar responsables en cada línea de trabajo, de acuerdo con las necesidades y la magnitud de la actividad. Si es un evento grande deberá asignar coordinadores para cada área para tener en cuenta y a su vez estos, establecerán canales de comunicación y mando con los equipos de trabajo que desarrollen la actividad directamente. | Organizar comités de trabajo y designar funciones. |
| 2 | Se solicita crear imagen similar al video de referencia; <https://ak.picdn.net/shutterstock/videos/1054490975/preview/stock-footage-content-creator-video-editor-work-footage-in-post-production-company-television-video-editor-on-tv.webm> se debe ver al organizador de eventos, trabajando , en la pantalla se ve el nombre de un evento "Fiesta fin de año" y los espacios de una agenda de planeación con los temas:  Logística:  Seguridad:  Brigada de emergencia:  Alimentos y bebidas:  Entretenimiento: |  | Si es un evento pequeño, tendrá que crear una línea de tiempo del proyecto con relación al listado de actividades a desarrollar, controlando su ejecución y minimizando errores.  Igualmente establecer en la matriz cuáles son los planes para seguir en caso de eventualidades presentadas en el transcurso del evento. |  |
| 3 | Crear una escena de un equipo de trabajo en reunión, capacitación, video de referencia; <https://ak.picdn.net/shutterstock/videos/1076059682/preview/stock-footage-executive-team-business-people-listening-to-ceo-negotiating-discussing-project-results-at-board.webm> |  | La capacitación previa del equipo de trabajo es fundamental, pensando en la seguridad de los asistentes y el buen desarrollo del evento.  Para ello, el equipo organizador debe reunirse, crear y alimentar la lista de chequeo preventivo, estableciendo los posibles inconvenientes a presentarse y generando la ruta de soluciones más factible, buscando tomar las mejores decisiones. | Generar espacios de capacitación y de seguimiento.  Control del progreso a través de listas de chequeo. |
| 4 | Crear imagen similar a la sugerida, referencia <https://image.shutterstock.com/image-vector/vector-illustration-human-head-question-600w-1854675781.jpg>  Debe mostrar múltiples opciones o caminos para tomar una decisión, los caminos de las ideas con "chulo verde" pueden irse iluminando para mostrar las decisiones tomadas.  ilustración vectorial de la cabeza humana con signos de interrogación para la toma de decisiones |  | Es importante analizar una a una las actividades a desarrollarse y establecer los criterios que faciliten la toma de decisiones anticipada para una planeación que permita adelantarse a los posibles imprevistos durante el desarrollo del evento. |  |
| 5 | Insertar imagen Cuadro Control de imprevistos, elaboración propia del experto temático, se adjunta imagen al CFTabla  Descripción generada automáticamente |  | Para ello se debe crear la tabla de imprevistos que se muestra a continuación, en donde el organizador identifica todas las actividades pre, durante y post evento, las enumera, asignando un responsable de cada actividad, a partir de ello se establece cuáles serían los imprevistos, posibles soluciones y decisiones preconcebidas previamente estudiadas por el equipo. Una vez elegida la decisión a tomar, en orden se autoriza el proceso y se continúa con la siguiente | 1. Identificar las actividades pre, durante y post evento. 2. Asignar responsable 3. Identificar posibles imprevistos. 4. Crear posibles soluciones 5. Seleccionar en equipo la mejor opción de solución. 6. Autorizar el proceso de ejecución. |
| 6 | Crear escena en la cual se ve al organizador de eventos en su oficina con un software de progreso de proyecto (similar a la imagen en referencia <https://image.shutterstock.com/image-photo/woman-hold-smartphone-use-pc-600w-1761488276.jpg>) y en lugares remotos a este, miembros de su equipo, pueden estar identificados con chalecos de logística, viendo el mismo progreso en su celular o Tablet. |  | A medida que las diferentes etapas del evento se van desarrollando, se deben ir verificando el buen curso de las actividades, a través de alguna herramienta de control en donde todo el equipo puede alimentar y monitorear la información, esto puede desarrollarse con un *software* especializado para administración de proyectos como Project o alguno similar, existen en el mercado diferentes herramientas tecnológicas para eventos pero todo depende de los costos de la compañía o el organizador de eventos. | Usar herramientas colaborativas de control y seguimiento. |
| 7 | Crear una escena en donde se ve en el fondo a una persona de logística recibiendo sillas del evento y reporta a su coordinador de logística, que se ve en primer plano, el coordinador escribe desde un dispositivo electrónico puede ser Tablet, en algo que se ve que como software de seguimiento: " se reciben 2000 sillas blancas, según especificaciones, en perfecto estado…" |  | También se pueden implementar diferentes alternativas, como por ejemplo establecer micro reuniones durante el evento, por los coordinadores de áreas, en donde pueden en pocos minutos dar un avance del estado del evento y el coordinador general va llevando el control total del mismo o también el equipo de trabajo designa a una persona que con una lista de chequeo completa, se encargará de ir monitoreando, vía presencial o por radio, teléfono móvil o alguna herramienta de mensajería digital, como por ejemplo WhatsApp*,* que permite conectar a todos los integrantes con todas las actividades y servir de conexión entre las diferentes áreas, con el fin de ir solucionando los imprevistos presentados de acuerdo a lo consignado en la lista de chequeo preventivo vista anteriormente. | Micro reuniones de equipo.  Comunicación por grupo mensajería instantánea. |
| Nombre del archivo | 623800\_v2 | | | |

**3. Guión del evento**

| Cuadro de texto |
| --- |
| Es necesario que el organizador capacite y entrene a todos los colaboradores que estarán inmersos en el desarrollo del evento, desde cada una de las etapas pre-evento, durante el evento y post -evento, esto con el propósito de tener una línea clara y definida del servicio y la atención, y no crear confusiones en los clientes y asistentes del evento.  Esta capacitación debe abordar con detalle y claridad el objetivo del evento, el alcance, los objetivos específicos y toda la información relevante que sea necesaria para que no exista duda o vacío en los colaboradores.  A partir de esta información, el organizador tendrá que crear un guión de comunicaciones y uno técnico, en donde se incluyen los procedimientos con los cuales va a capacitar y confirmar que la información en los colaboradores sea acertada, sin importar si están de cara al cliente o no.  Las decisiones son parte fundamental de un evento, pero siempre deben ser tomadas de manera racional, sin poner en riesgo el evento como tal, por lo tanto, la creación de un guión ayudará a planificar mejor la actividad, tomar decisiones acertadas sin dejarlas al azar, como sucede en muchas oportunidades.  Hay diferentes tipos o modelos para elaborar guiones, pero como se ha explicado, cada evento es diferente y cada organizador deberá crear un nuevo modelo a partir de las características específicas del evento y los requerimientos del cliente.  Es importante recordar que los eventos se dividen en tres etapas: planeación, ejecución y evaluación, por tanto, en cada una de ellas se debe tener en cuenta, cuáles son las actividades clave que requieren de mayor atención.  Etapa Planeación  Cuando se piensa en la planeación o preparación, se piensa en todas las actividades previas al evento y que requieren trabajar bajo guiones creados y diseñados por el organizador. Para cada una de las comunicaciones se debe establecer una estrategia y un esquema o guión, (también se reconoce con el nombre de *“script”*), con toda la información requerida por los diferentes actores externos, de forma ordenada, unificada y veraz. Estos guiones se pueden realizar en computador, comprar *software* especializados o incluso en formatos realizados por el propio organizador |

| Tipo de recurso | Rutas / Pasos. Verticales 1 |
| --- | --- |
| Introducción | Algunos ejemplos de actividades donde hay que crear un guión son: |
| Imagen: 623800\_i10 | |
| Botón 1 | Listas de invitados: todos aquellos datos de los asistentes organizados y que se administran en digital o en físico y que ayudan a establecer la base de datos completa y ayudan a la planeación del evento y sus costos. |
| Botón 2 | Listas de grupos de interés: aquellos datos de personalidades influenciadores o personal destacado que se requieren invitar al evento. |
| Botón 3 | Invitaciones físicas o por correo: creación del arte boceto final de las invitaciones, para enviar por correo certificado a los diferentes actores del evento y solicitar su confirmación de asistencia. Esto incluye proveedores invitados, medios publicitarios y periodísticos. |
| Botón 4 | Invitaciones y confirmación por medios digitales: piezas digitales que se envían por correo electrónico, por redes sociales o canales digitales, en donde se da a conocer el evento, se invita a participar y se comparte la información de este usando enlaces a un *landing page* en donde se puedan realizar pagos o demás actividades estratégicamente organizadas. Actualmente, gracias a la tecnología se pueden crear “*bots*”, es decir, desarrollos tecnológicos de servicio al cliente en donde los interesados pueden autogestionarse liberando el centro de llamadas y se realiza por medios de canales digitales como *WhatsApp* o páginas *web* creadas por el organizador. |
| Botón 5 | Invitaciones, confirmaciones telefónicas (*in bound y out bound*): creación de los “*scrips*” o “*brief”* de llamadas en donde se realizan invitaciones usando una base de datos de posibles clientes, asistentes o expositores. También se puede realizar una campaña para verificar la información, preguntando por un medio digital o impreso enviado con anterioridad. Se pueden realizar llamadas para vender y promocionar el evento o sencillamente para confirmar la participación. |
| Botón 6 | Seguimiento de lugares o sedes: llamadas de servicio en donde se actualizan constantemente los costos la disponibilidad en fechas y alcance de cada uno de los lugares que el organizador requiera o va a necesitar en un momento dado para los eventos que vaya organizando, se crea una base de datos actualizada que permita tomar decisiones rápidas para cotizar o definir un evento. |
| Botón 7 | Seguimiento de proveedores: creación y mantenimiento de una base de datos de proveedores que permita tener la información de cada uno de los proveedores que vayan trabajando con el organizador y tener el portafolio de servicios de otros proveedores que permitan tener un abanico de posibilidades para el cliente. |
| Botón 8 | Seguimiento de colaboradores: base de datos del personal humano requerido para determinadas actividades por evento y sus características, personal de montaje, artistas, personas de servicio y apoyo alimentos, entre otros. |
| Botón 9 | Invitación y seguimiento a medios de comunicación: base de datos actualizada de los periodistas, influenciadores, personajes líderes de opinión o medios de comunicación pagos y no pagos, que se requieran para dar despliegue noticioso a los eventos a desarrollar. |

| Cuadro de texto |
| --- |
| Etapa ejecución: durante el evento se hace importante seguir el guion de servicio y comunicaciones, todos los colaboradores deben estar alineados con dicha información y con los mandos de poder en cuanto a la comunicación, para no dar versiones distintas y no permitir generar mal información, aquí es importante generar una formación y entrenamiento sobre todo a las personas que están de cara al cliente y proveedores, quienes son los que en esta fase están todo el tiempo requiriendo de información. En algunos casos el organizador genera carteleras, avisos, folletos, tanto físicos como digitales, para que el cliente pueda autogestionarse y tener información clara y oportuna, liberando al equipo ejecutor de pérdidas de tiempo y evitando filas y puntos de trauma en el evento. |

| Tipo de recurso | Rutas / Pasos. Verticales 1 |
| --- | --- |
| Introducción | A continuación, algunos ejemplos de actividades que requieren la creación de un guión en esta fase: |
| Imagen: 623800\_i11 | |
| Botón 1 | Reunión equipo ejecutor: formatos tipo acta de las diferentes reuniones que se tengan por cliente para ir verificando acciones y actividades a desarrollar, así como responsables según un cronograma. |
| Botón 2 | Punto de encuentro equipo ejecutor: definición del área física dentro del evento en donde el equipo ejecutor realizará actividades de reunión o descanso. Se debe establecer mesa de trabajo, tableros, sillas de descanso, punto de hidratación y comidas. |
| Botón 3 | Punto de inscripciones: espacio físico en la entrada del evento en donde se registran las personas o se hará control de entrada de los asistentes al evento. Esta labor se realiza con rigurosidad por la seguridad de todos los actores del evento, se puede realizar de diferentes maneras, digital o presentación de invitación en físico o verificación de entrada paga al evento. |
| Botón 4 | Punto de registro: espacio detallado para ingresar a un evento en donde los asistentes deberán pasar por este punto y registrarse previamente para recibir más información del evento o algunos elementos que requiere para su participación en el evento. |
| Botón 5 | Verificación de invitados: punto permanente físico o digital en donde los invitados podrán tener acceso a la base de invitados y conocer si la persona se encuentra en el evento o no. |
| Botón 6 | Punto de información al asistente: espacio físico o digital en donde los participantes tendrán la oportunidad de resolver sus dudas en cuanto la información del evento o datos adicionales como transportes, sitios de interés, agenda cultural, entre otros. |
| Botón 7 | Información de montaje (ferias): pieza gráfica que se envía a todos los participantes del montaje previo al evento y las reglas de este en cuanto a características, horarios y espacios que ayuden a mejorar el desarrollo del evento. |
| Botón 8 | Programa y actividades: pieza gráfica en donde se muestra a los participantes en físico y digital el programa o actividades con horas, según el cronograma del evento, se mantiene actualizado durante el evento. |
| Botón 9 | Maestro de ceremonias (si lo hay): definición de los personajes que estarán a cargo de la o las actividades de acuerdo con el programa. |
| Botón 10 | Discursos apertura y cierre: si hay unas palabras o discurso de apertura o cierre del evento se debe solicitar este documento y debe tenerse en digital y en físico con anterioridad, si se quiere leer o si requiere de pantalla (telepronter) o por medio de un computador. |

| Cuadro de texto |
| --- |
| Evaluación: todo evento debe finalizar, pero al contrario de lo que se cree, no finaliza al terminar el mismo, finaliza y se cierra luego de realizar la evaluación general del evento, no solo a los asistentes sino con los diferentes actores que se relacionaron con el mismo |

| Tipo de recurso | Rutas / Pasos. Verticales 1 |
| --- | --- |
| Introducción | A continuación, presentamos algunas actividades a realizar ya sean de forma digital o física y en donde se debe generar un guión: |
| Imagen: 623800\_i12 | |
| Botón 1 | Informe final: documento final de resumen del estado del evento, incluye toda la información relevante táctica y estratégica del desarrollo del evento. Se puede crear un documento final para el cliente, pero debe haber en todos los eventos un cierre para el organizador con el fin de identificar y corregir las lecciones aprendidas. |
| Botón 2 | Encuesta general del evento: al finalizar el evento se debe realizar encuestas de satisfacción con los diferentes participantes del evento, expositores, asistentes o cliente final, esto con el fin de revisar el servicio prestado e identificar aspectos a mejorar o actividades por incluir para futuros eventos similares. |
| Botón 3 | Encuesta de satisfacción: medición de la satisfacción de servicio y percepción del evento y se realiza solo a los asistentes al mismo, sirve para identificar oportunidades de mejora. |
| Botón 4 | Carta o información de agradecimiento: documento físico o digital que se envía a los asistentes y participantes al evento, se realiza para cerrar el evento como estrategia de servicio y etiqueta, además sirve de apertura para el próximo evento en algunos casos. |
| Botón 5 | Reporte final del evento: informe final técnico del evento el cual se publica a todos los interesados. |
| Botón 6 | Memorias: documentos que recopila toda la información del evento y es obsequiado o vendido a todos los participantes, se puede entregar por medios digitales o en el mismo evento en medio físico. |
| Botón 7 | Informe cumplimiento de metas y logros: cierre técnico que se hace con indicadores de gestión evaluando el evento en general y llevando un control de cada proceso y su porcentaje de efectividad. |
| Botón 8 | Plan de mejoramiento proveedores: informe de cada uno de los proveedores que se contrataron para el evento en donde se describen sus actividades y planes de mejora para futuros eventos, no se trata de un documento crítico sino técnico. |

| Cuadro de texto |
| --- |
| Para un estudio completo del tema, recuerde explorar todos los recursos que se encuentran disponibles en este componente formativo, y que encuentra en el menú principal, tales como material complementario, actividad didáctica, glosario, entre otros. |

**SÍNTESIS**

| Tipo de recurso | Síntesis |
| --- | --- |
| Nombre del programa de formación: Producción de eventos masivos  Síntesis: Entrenamiento y gestión de imprevistos | |
| Introducción | A continuación encuentra una idea global de los temas abordados en este componente formativo. |
|  | |

ACTIVIDAD DIDÁCTICA

| Tipo de recurso | Actividad didáctica. Arrastrar y soltar | |
| --- | --- | --- |
| Una vez finalizado el estudio de la temática, le invitamos a desarrollar la siguiente actividad interactiva que le permitirá afianzar algunos de los conceptos desarrollados. Por favor relacione el enunciado o definición, con el concepto que considere es el correcto. | | Imagen: 623800\_i13 |
| Piezas digitales que se envían por correo electrónico, por redes sociales o canales digitales, en donde se da a conocer el evento, se invita a participar y se comparte la información de este usando enlaces a *un landing page* en donde se puedan realizar pagos o demás actividades estratégicamente organizadas. Actualmente, gracias a la tecnología se pueden crear “*bots*”, es decir, desarrollos tecnológicos de servicio al cliente en donde los interesados pueden autogestionarse liberando el centro de llamadas y se realiza por medios de canales digitales como *WhatsApp* o páginas *web* creadas por el organizador. | | Invitaciones y confirmación por medios digitales |
| Grabaciones  Fotografía  traducción simultánea  Videoconferencias  *Live streaming* | | Material visual y auditivo |
| Estudiar qué condiciones de salud pública existen en la ciudad, en cuanto a porcentaje de la población y número de vacunados de la pandemia (COVID) en el país y la ciudad, vacunación infantil, esquemas y programas de medicina preventiva, capacidad e instrucción sobre prevención y actuación en casos de desastres, factores epidemiológicos o endémicos regionales, conocimientos de la manipulación de alimentos de la ciudad. | | Las condiciones de salud local y mundial |
| Reglamentación interna  Reglamentación pública | | Permisos y reglamentación |
| Permite realizar una planeación para anticiparse a los posibles imprevistos a presentarse durante el desarrollo del evento, para ello, se debe crear la tabla de imprevistos. | | Cuadro de control de imprevistos o lista de chequeo preventivo |

RETROALIMENTACIÓN:

Para 4 o 5 respuestas correctas: muy bien, los conceptos estudiados en el tema los ha apropiado con claridad. Felicitaciones.

Para 1 a 3 respuestas incorrectas: Es necesario volver a repasar los temas abordados ya que es importante que tenga claridad en cada uno de ellos.

| Tipo de recurso | Material complementario | | |
| --- | --- | --- | --- |
| Tema | Referencia APA del material | tipo | Enlace |
| Organización de eventos | Town Hall Broadmeadows. Event Setup (Timelapse). (video). YouTube. https://www.youtube.com/watch?v=uFBw6eZRjBs | Video | https://www.youtube.com/watch?v=uFBw6eZRjBs |
| Organización de eventos | Collarte. G. (2017). Cómo organizar eventos exitosos. (video). YouTube. https://www.youtube.com/watch?v=NstNYEYbZ-Y | Video | https://www.youtube.com/watch?v=NstNYEYbZ-Y |
| Organización de eventos | [Santander Argentina Oficial](https://www.youtube.com/c/SantanderArgentinaOficial).(2018) Cómo organizar un evento. (video) Youtube. https://www.youtube.com/watch?v=vyEfoTSYyvo | video | https://www.youtube.com/watch?v=vyEfoTSYyvo |
| organización de eventos | Martinez, S.A y Campillo, H. C. (2021) El papel de los eventos en las estrategias de marketing y comunicación comercial. *GIGAPP Estudios Working Papers*, *8*(190-212), 113-127. Recuperado a partir de https://www.gigapp.org/ewp/index.php/GIGAPP-EWP/article/view/245 | Artículo | https://www.gigapp.org/ewp/index.php/GIGAPP-EWP/article/view/245 |

| Tipo de recurso | Glosario |
| --- | --- |
| Cliente interno | Persona u organización que mantiene una relación con una empresa puede tener o no un vínculo contractual y no necesariamente está asociado de forma directa al ambiente interno de la empresa. Los proveedores y colaboradores son ejemplos de tipos de clientes internos. |
| COVID 19 | Es la enfermedad causada por el nuevo coronavirus conocido como SARS-CoV-2. |
| Crudiveganos | Se basa en la comida cruda preparada sin ningún producto de origen animal, ya sea carne, pescado, lácteos o huevos. |
| Endémicos | Significa que una enfermedad siempre se presenta en una población dentro de un área geográfica. (MedlainePlus, 2021) |
| Epidemiológicos | De la epidemiología o relacionado con esta parte de la medicina. Estudio de los patrones, las causas y el control de las enfermedades en los grupos de personas. |
| *Inbound* | Término en el idioma inglés que es utilizado en el mundo empresarial referente a las estrategias realizadas para recibir llamadas de los clientes de servicio o ventas |
| *Landing page* | En español, se refiere a la página de inicio, es decir la página *web* a la que se dirige a un usuario de Internet. |
| Omnívoros | Aquellos seres vivos que se alimentan tanto de plantas como de carne de otros animales. |
| Orgánicos | Se refiere a la forma en que los agricultores cultivan y procesan productos agrícolas, entre ellos frutas, verduras, cereales, lácteos como leche y queso, y carne. Las prácticas agrícolas orgánicas están diseñadas para cumplir con los siguientes objetivos: mejorar la calidad del suelo y del agua. |
| *Outbound* | Término en el idioma inglés que es utilizado en el mundo empresarial referente a las estrategias realizadas para realizar llamadas de los clientes de servicio o ventas |
| Vegetarianos | Persona o individuo que basa su alimentación diaria únicamente en el consumo de frutas y verduras. |
| Veganos | Persona o individuo que no ingiere productos alimenticios de origen animal. |

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS:

| Tipo de recurso | Bibliografía | |
| --- | --- | --- |
| Libro | | García Prado, E. (2017). Organización de eventos y *marketing* de comunicación. Ediciones Paraninfo S.A. |
| Libro | | Jijena Sánchez, R. (2019). Cómo organizar eventos con éxito. Alfaomega Ugerman. |
| Página Web | | MedlinePLus, (mayo 28, 2021) Enciclopedia Médica. https://medlineplus.gov/spanish/ency/article/002362.htm |
| Libro | | Martínez Altamirano, U.(2017) Organización De Eventos.Editorial Trillas. |
| Libro | | García Prado, E. (2017). Protocolo en eventos de marketing y comunicación UF2397. Ediciones Paraninfo. |