

# MARCO TEÓRICO Y METODOLOGÍA:

## Introducción:

La comunicación desempeña un papel central en la organización y desarrollo de eventos internacionales, en especial, en aquellas cumbres de tan alto nivel como resulta ser la Conferencia de las Partes. Estos encuentros no solo representan una plataforma para la negociación diplomática y climática, en este caso en específico, sino también un espacio donde la forma en la que se transmite la información, se gestiona la crisis como en este caso, y la forma en la que se construyen narrativas. En este contexto, el presente marco teórico establece las bases conceptuales y analíticas que permitirán comprender la relación existente entre la comunicación, la diplomacia y la sostenibilidad como eje de la COP25 de 2019 celebrada en Madrid.

Por otro lado, el protocolo en eventos internacionales es un componente clave en la diplomacia y relaciones internacionales, ya que se encarga de regular la interacción entre Estados y organizaciones, extendiendo su aplicación a cumbres multilaterales, como las Conferencias de las Partes, un foro donde es crucial y fundamental garantizar el respeto a las normas y precedencias diplomáticas, con el objetivo de facilitar la cooperación y negociación entre las delegaciones presentes.

## Metodología:

### Enfoque de investigación:

Este estudio adopta un enfoque cualitativo basado en el análisis documental. Para ello, se examinarán textos normativos, informes oficiales y literatura académica especializada en eventos internacionales y protocolo diplomático.

### Fuentes y materiales:

Las fuentes de información, incluyen:

- a. Convención de Viena sobre Relaciones Diplomáticas (1961): proporciona la base legal del protocolo diplomático aplicado en eventos internacionales
- b. Normativa ISO 20121: proporciona los estándares internacionales para la organización de eventos sostenibles.
- c. Informes oficiales de la COP25: toda la documentación de Naciones Unidas y el gobierno español sobre la gestión de dicho evento.

- d. Estudios académicos sobre protocolo y organización de eventos: de autores como Wood & Serres (2004), Goldblatt (2013) y Rogers (2013)
- e. Análisis de casos previos de cumbres internacionales: revisión comparativa con otras COPs y cumbres de similar envergadura (OTAN, UE, G20).

#### Método de análisis:

Se utilizará un análisis comparativo para evaluar la aplicación del protocolo diplomático en la COP25 y su impacto en la gestión del evento. Además, se analizará la eficiencia de la organización logística y la seguridad de los participantes en el contexto del cambio de sede. Esto, se complementará con entrevistas a asistentes a eventos de tal envergadura, con el objetivo de identificar patrones en la planificación y ejecución de eventos de esta magnitud.

### Teorías aplicadas:

Este marco teórico se basa en dos enfoques clave:

- a. La Teoría del Protocolo y la Comunicación Diplomática: explica la relevancia de la jerarquía y normas diplomáticas en eventos internacionales
- b. La Teoría de la Organización de Eventos Internacionales: permite comprender cómo se planifican, gestionan y ejecutan estos eventos, con énfasis en la logística, acreditaciones y seguridad, entre otros.

#### **Teoría del Protocolo y Comunicación Diplomática:**

El protocolo diplomático es un conjunto de normas y prácticas establecidas que regulan la interacción entre Estados y organismos internacionales. Su objetivo principal es garantizar la correcta ejecución de eventos diplomáticos y multilaterales mediante la estandarización de procedimientos y la preservación de la jerarquía y la precedencia entre delegaciones (Wood & Serres, 2004). El trabajo de John R. Wood y Jean Serres (1970) en su libro *Diplomatic Ceremonial and Protocol: Principles, Procedures & Practices*, se establecen los fundamentos del protocolo diplomático como un elemento estructural dentro de la diplomacia. Basado en estos principios, este apartado explora la teoría del protocolo y la comunicación diplomática y su aplicación en eventos internacionales como la COP25, donde el protocolo garantizó la estructura de la cumbre, facilitando el desarrollo de las negociaciones multilaterales.

El protocolo diplomático es esencial en eventos internacionales como la COP25, ya que permite la comunicación estructurada entre los Estados participantes y facilita la coordinación en la toma de decisiones. La aplicación de estas normas garantiza el orden y la seguridad en la cumbre, evitando

conflictos protocolares y asegurando la participación equitativa de todos los actores involucrados (López-Nieto y Mallo, 1998).

El protocolo ha sido una parte esencial de la diplomacia desde la Antigüedad, pues ya en el siglo VI a.C, los griegos enviaban representantes para negociar tratados, estableciendo normas de precedencia en sus relaciones exteriores. No fue hasta la Europa del siglo XV cuando se establecieron las primeras misiones diplomáticas permanentes, consolidando el protocolo como una herramienta clave en la negociación y representación internacional (Amaral, 2023).

En este sentido, la **Convención de Viena de 1961** resulta ser un documento fundamental, ya que se trata de uno de los marcos normativos más importantes en el protocolo internacional. En este, se establecen las bases del derecho diplomático moderno, definiendo los privilegios e inmunidades de las misiones diplomáticas y de sus representantes. De esta forma, se proporciona el marco legal que rige su conducta en eventos oficiales. Esta Convención, adoptada bajo los auspicios de las Naciones Unidas, estableció los principios que regulan el estatus, derechos y deberes de los representantes diplomáticos, garantizando la protección de las delegaciones y representantes en el ejercicio de sus funciones, asegurando la seguridad en los espacios de negociación. A lo largo de la historia, estos principios han sido clave para la cooperación internacional, pues proporcionan un marco legal que permite la celebración de cumbres globales sin afectar la soberanía de los Estados participantes.

Además de proporcionar la codificación de la inmunidad diplomática que permiten a las misiones diplomáticas desempeñar sus funciones sin temor, también se definen las categorías de representantes diplomáticos. De esta forma, la clasificación estandariza las jerarquías diplomáticas y las formas de acreditación, contribuyendo a una práctica diplomática más coherente y predecible. Las categorías se reducen a:

- a. Embajadores y jefes de misión de rango equivalente, que deberán ser acreditados antes los jefes de Estado
- b. Enviados extraordinarios, ministros plenipotenciarios y otros representantes, acreditados ante los jefes de Estado
- c. Encargados de negocios, acreditados ante el ministro de Asuntos Exteriores el país anfitrión

Por otro lado, en la Convención se especifican las funciones de cada misión diplomática, incluyendo:

- a. Representación al Estado acreditante ante el Estado receptor
- b. La protección en el Estado receptor, los intereses del Estado acreditante y de sus nacionales
- c. La posibilidad de negociar con el gobierno del Estado receptor
- d. Fomentar las relaciones amistosas y el desarrollo de las relaciones económicas, culturales y científicas entre ambos Estados.

De esta forma, estas disposiciones son elementos fundamentales para el funcionamiento eficaz de las misiones diplomáticas para la promoción de relaciones internacionales armoniosas.

El traslado de la COP25 a Madrid no solo implicó una reorganización logística, sino también la aplicación de normas diplomáticas internacionales que aseguraron la protección, movilidad y operatividad de los representantes de los Estados participantes, donde la Convención de Viena proporcionó el marco legal fundamental para la gestión y seguridad de la cumbre, asegurando que las relaciones diplomáticas y desarrollo del evento se llevaran a cabo sin interferencias. En relación al objeto de estudio de este Trabajo de Fin de Grado, algunos de los artículos más relevantes de la Convención son los siguientes:

- A. **Artículo 3**, que hace referencia a las funciones de la misión diplomática: Este Artículo establece que los diplomáticos representan a sus países y negocian en su nombre, lo que es clave en cumbres internacionales como la COP25, ya que en este contexto, las delegaciones oficiales debían estar plenamente acreditadas, garantizando que cada país tuviera voz en las negociaciones climáticas
- B. **Artículo 22**. Establece que los locales de una misión diplomática son inviolables, y las autoridades del Estado receptor no pueden entrar en ellos sin el consentimiento de la misión. Además, el país anfitrión tiene la obligación de proteger las misiones diplomáticas contra cualquier intrusión, daño o alteración de su tranquilidad. En el caso específico de la COP25, aunque IFEMA no es ni una embajada ni un consulado, su uso como cumbre internacional de alto nivel lo convirtió en un espacio temporal de negociación diplomática, por lo que el Gobierno español implementó medidas de seguridad extraordinarias para proteger el desarrollo de la COP25 (<https://www.boe.es/boe/dias/2019/11/11/pdfs/BOE-A-2019-16088.pdf>)

El protocolo no sólo ordena las relaciones diplomáticas, sino que también proyecta el poder y la imagen de los Estados en el escenario internacional. Amaral (2023) señala que el protocolo es una “escenificación del poder”, utilizada por los gobiernos para transmitir autoridad y legitimidad en eventos internacionales.

Wood & Serres (1970) definen el protocolo diplomático como “el conjunto de normas, ceremonias y procedimientos que garantizan la correcta ejecución de las relaciones diplomáticas y la comunicación efectiva entre Estados” (p.45). Según estos autores, el protocolo tiene tres funciones principales:

- a. La regulación del ceremonial y las precedencias: establece el orden de intervención y la participación en eventos diplomáticos para evitar conflictos y garantizar el respeto entre los Estados

- b. Facilitación de la comunicación diplomática: proporciona un marco estructurado donde los Estados pueden interactuar de manera formal y ordenada
- c. Proyección del poder y la imagen del Estado: el protocolo es utilizado como herramienta de comunicación visual y simbólica que refleja el estatus y la influencia de una nación en el ámbito internacional.

Desde la formalización de la diplomacia moderna con la Convención de Viena sobre Relaciones Diplomáticas (1961), el protocolo ha sido reconocido como un pilar fundamental en la organización de eventos multilaterales, asegurando que las interacciones entre los Estados sean previsibles, ordenadas y respetuosas.

El caso de la COP25 en Madrid representa un ejemplo claro de cómo el protocolo y la comunicación diplomática estructuran las interacciones en eventos internacionales. Como cumbre de alto nivel, la aplicación del protocolo fue crucial para garantizar la representación equitativa de los Estados y la organización de las negociaciones climáticas.

Como señalan Wood y Serres (1970), destacan que la acreditación diplomática es fundamental para garantizar el acceso restringido a eventos oficiales. En el caso de la COP25, se implementaron estrictos procedimientos de acreditación diplomática para delegaciones oficiales, expertos y representantes de la sociedad civil. Por otro lado, se aseguraron medidas de protección diplomática conforme a la Convención de Viena de 1961, cuyo objetivo era la protección de la integridad de las delegaciones presentes.

Como señala Amaral (2023), “el protocolo no solo organiza la logística del evento, sino que proyecta la imagen de los Estados en la comunidad internacional” (p.72). Durante la COP25, el protocolo no solo estructuró las interacciones formales, sino que se utilizó también como instrumento estratégico para reforzar el posicionamiento de los Estados y actores participantes:

1. España utilizó el protocolo para proyectarse como líder en la diplomacia climática, asegurando que el desarrollo del evento reflejase su capacidad organizativa y compromiso con la agenda ambiental global, que incluía la gestión de la agenda oficial, la selección de discursos inaugurales y la disposición de las delegaciones en actos clave
2. La Unión Europea estructuró su participación en la cumbre mediante actos oficiales y reuniones de alto nivel, consolidando su imagen como un actor central en negociaciones climáticas. De esta manera, se aseguró de que su posicionamiento en el evento estuviese alineado con su liderazgo en la transición energética y diplomacia ambiental
3. El protocolo sirvió como herramienta para el control de la narrativa mediática, asegurando que las interacciones clave entre líderes fueran visibles en los medios internacionales. La colocación estratégica de los representantes en conferencias de prensa y en las sesiones

plenarias ayudó a reforzar la imagen de ciertos países como motores de la acción climática global.

4. Mediante la inclusión de representantes de la sociedad civil en algunas sesiones se permitió una mayor legitimidad del proceso, amplificando la percepción de inclusión y diversidad en la toma de decisiones.

### Teoría de la Organización de Eventos:

Esta teoría se centra en la planificación, producción y ejecución de eventos como herramientas estratégicas de comunicación en un contexto internacional, analizando cómo los eventos pueden ser utilizados para transmitir mensajes clave, construir relaciones diplomáticas y fortalecer la imagen y reputación de instituciones, gobiernos y empresas a nivel global.

La organización de eventos ha evolucionado hasta convertirse en una herramienta estratégica en la comunicación global, integrándose en modelos de comunicación como las Comunicaciones Integradas de Marketing (IMC, por sus siglas en inglés). Su objetivo no es solo reunir personas en un mismo espacio físico, sino generar experiencias significativas, incluyendo en la percepción pública y reforzar las narrativas estratégicas a nivel internacional.

En el estudio de Galmés Cerezo y Victoria Mas (2012), se destaca cómo la organización de eventos ha ido adquiriendo más relevancia dentro del esquema de las IMC, funcionando como herramienta clave para fortalecer la imagen no solo de marcas, sino de instituciones y organismos internacionales, como el caso de Naciones Unidas. Por esto, en este sentido, los eventos se han convertido en plataformas de comunicación experiencial, donde los asistentes no solo reciben información, sino que interactúan con la marca, el mensaje y/o institución organizadora.

#### Fundamentos:

La organización de eventos en comunicación global se basa en varias disciplinas, incluyendo la comunicación estratégica, las relaciones públicas, la gestión de crisis y el protocolo diplomático. Según Goldblatt (2013), un evento no solo es una reunión de personas, sino una plataforma estructurada con objetivos comunicativos que buscan influir en la percepción pública, facilitar el networking y reforzar narrativas específicas.

En función al estudio de Galmés y Victoria (2012), la organización de eventos en el ámbito de la comunicación global, responde a unos principios clave:

- a. **Integración en las Comunicaciones Integradas de Marketing (IMC):** en el documento se destaca que los eventos deben ser considerados dentro de una estrategia integrada y coherente de comunicación, alineada con el mensaje global de la organización. Por ello, las IMC buscan

coordinar diversas herramientas de comunicación (publicidad, relaciones públicas, marketing directo, medios digitales ) y los eventos funcionan como una de las herramientas más efectivas para materializar la identidad de la marca o institución, fomentando la interacción directa con los públicos.

- b. **Eventos de Comunicación de Marketing (ECM):** Los autores introducen el concepto “Eventos de Comunicación de Marketing” (ECM); son aquellos eventos diseñados específicamente con fines comunicativos y de construcción de imagen. Se diferencian de otros tipos de eventos porque su finalidad principal es transmitir un mensaje estratégico, generando una experiencia que refuerce la identidad y valor de la organización.

El concepto de ECM destaca que los eventos diseñados con fines comunicativos deben transmitir un mensaje claro y estratégico. En el caso de la COP25, encaja en esta categoría ya que su objetivo no era solo celebrar negociaciones climáticas, sino posicionar actores clave, generar una narrativa global y construir una percepción pública sobre el liderazgo ambiental.

Por ello, la COP25 puede ser considerada como ECM, justificada a través de los siguientes elementos:

- a. COP25 como plataforma de posicionamiento estratégico: uno de los objetivos principales de los ECM es fortalecer la imagen y valor de los actores involucrados. En este caso, la COP25 posicionó a España y la Unión Europea como referentes en la agenda climática global
- i. España, al organizar el evento en un tiempo récord tras la cancelación de Chile, reforzó su capacidad de liderazgo y la Unión Europea aprovechó la cumbre para consolidarse como el bloque con la política climática más ambiciosa, promoviendo iniciativas como el Pacto Verde Europeo.
  - ii. Reforzó el liderazgo de las Naciones Unidas como foro central de la acción climática global: a través de la presencia de múltiples actores, lo que consolidó a la ONU como organismo multilateral clave en la lucha contra el cambio climático
- b. Comunicación como eje central del evento: los ECM están diseñados con un fuerte componente de comunicación estratégica, y en el caso específico de la COP25:
- i. El mensaje principal del evento se alineó con la emergencia climática, promoviendo la necesidad de acción inmediata
  - ii. Para ello, se crearon eslóganes e identidad visual específica, como el lema “Tiempo de Actuar” (Time for Action), lema que reforzó significativamente la urgencia del problema climático y la necesidad de cooperación global.
  - iii. Desarrollo de una narrativa mediática: que permitió a ciertos actores proyectar su imagen como líderes climáticos, mientras que otros como Estados Unidos, por su

retirada del Acuerdo de París o Brasil, por la negativa de acoger dicho evento, quedaron en segundo plano, llegando a ser criticados por su falta de compromiso.

- c. La comunicación en eventos se puede analizar desde varios niveles interconectados:
  - i. Proceso de Comunicación en un evento: siguiendo el modelo descrito por Galmés Cerezo y Victoria Mas (2012), la comunicación en la organización de eventos puede desglosarse en las siguientes fases:
    1. Codificación del mensaje: definición del objetivo del evento y de la narrativa que se quiere proyectar.
    2. Selección del canal: elección del tipo de evento y de los medios de comunicación que amplifican su impacto.
    3. Recepción y percepción: evaluación de cómo los asistentes y el público en general interpretan la información presentada.
    4. Retroalimentación y ajuste: modificación de la estrategia comunicativa en función de la reacción de los participantes y cobertura mediática.

En este sentido, los eventos internacionales requieren una comunicación estructurada que combine estrategias de relaciones públicas, branding institucional y gestión de medios.

- c. **El “Valor de la Experiencia”:** En esta línea, un concepto clave es la creación de experiencias significativas para los asistentes. Los eventos no solo comunican mensajes, sino que buscan generar emociones y conexiones a través de elementos como las sensaciones (impacto sensorial a través del diseño del espacio, sonido o iluminación), las emociones (creando un vínculo emocional con la marca o institución), pensamiento (reflexión posterior sobre el mensaje transmitido), la acción (fomento de cambio de actitud o comportamiento en los asistentes) y las relaciones (la construcción de vínculos entre la organización y la audiencia). Los ECM buscan que los asistentes y la audiencia global experimenten y asimilen un mensaje a través de la vivencia del evento, y el caso de la COP25 no resultó indiferente:
  1. Se crearon espacios experienciales e interactivos en la “Zona Verde” del evento, donde las ONGs, empresas y ciudadanos pudieron participar en debates, exposiciones y actividades sobre el cambio climático.
  2. La estructura del evento favoreció la participación de múltiples actores, del sector público, privado y activistas, favoreciendo y amplificando su alcance y percepción de inclusión en la toma de decisiones.
  3. El evento fue altamente mediático, con transmisiones en vivo y presencia masiva en redes sociales, con el objetivo de que el mensaje llegara a una audiencia global.



## Normativa ISO 20121:

En la gestión de eventos internacionales de gran escala, es fundamental aplicar marcos normativos como la ISO 20121:2012, una norma desarrollada por la Organización Internacional de Normalización, con el objetivo de garantizar la sostenibilidad en la planificación, ejecución y evaluación de eventos.

Su propósito es reducir el impacto ambiental, social y económico de los eventos mediante estrategias de sostenibilidad y responsabilidad corporativa. Esta norma proporciona un marco para identificar y gestionar los impactos potenciales de los eventos, promoviendo prácticas más sostenibles en el sector.

### Principios y objetivos:

La ISO 20121 se basa en la premisa de que los eventos pueden ser organizados de manera que maximicen sus beneficios económicos y sociales, al mismo tiempo que minimizan su huella ambiental. Entre los objetivos principales, encontramos:

1. La integración de la sostenibilidad en todas las fases del evento, desde la planificación hasta la posterior evaluación.
2. Minimizar el impacto ambiental y social, promoviendo un uso responsable de los recursos
3. Fomentar la comunicación transparente con todas las partes interesadas sobre las estrategias de sostenibilidad implementadas
4. Promover el cumplimiento de la legislación vigente y los estándares internacionales en materia ambiental y social

A través de estos principios, se garantiza que los eventos sean planificados y ejecutados con un enfoque de responsabilidad social, eficiencia energética y gestión de residuos, promoviendo un modelo de desarrollo sostenible.

Por otro lado, la aplicación de esta norma tiene como finalidad la transformación de la organización de eventos en un proceso más sostenible, destacando objetivos como:

1. Integración de la sostenibilidad en todas las fases del evento, desde la planificación hasta la evaluación
2. Minimizar el impacto ambiental y social de las actividades relacionadas con el evento
3. Garantizar la eficiencia en el uso de recursos, incluyendo agua, energía y materiales
4. Fomentar la transparencia y comunicación con todas las partes interesadas sobre las estrategias de sostenibilidad implementadas
5. Promover el correcto cumplimiento de los estándares internacionales en materia de sostenibilidad y responsabilidad social.

### Características:

La ISO 20121 se fundamenta en un enfoque basado en la gestión del impacto sostenible de eventos, asegurando que las actividades relacionadas con su organización sean planificadas de manera responsable. Por ello, entre sus características principales, destacan:

- a. La gestión integrada de la sostenibilidad: la norma se basa en un enfoque holístico que abarca los impactos ambientales, sociales y económicos de los eventos
- b. Estructura flexible: se adapta a eventos de cualquier tamaño y sector, permitiendo su aplicación en eventos de diferentes envergaduras, tanto en pequeñas conferencias como en cumbres internacionales
- c. Participación de partes interesadas: promueve la colaboración con todos los actores involucrados en el evento, incluidos gobiernos, empresas, sociedad civil y comunidades locales.
- d. Mejora continua: incorpora mecanismos de monitoreo y evaluación para garantizar que las prácticas sostenibles sean bien implementadas y perfeccionadas a lo largo del tiempo al mismo tiempo que asegura que los eventos cumplan con las normativas tanto nacionales como internacionales en materia de sostenibilidad y medio ambiente.