

Seminario de Protocolo en las organizaciones colegiales

# El protocolo como un elemento más de la estrategia de comunicación de las instituciones

“El protocolo es una disciplina más de la comunicación y, por ello, es considerado parte de la estrategia comercial y de marketing, ya que los actos sirven para comunicar y siempre se realizan para obtener beneficios”. Éstas son algunas de las conclusiones que se extraen del Seminario sobre Protocolo en las organizaciones colegiales, celebrado en la Escuela Internacional de Protocolo el pasado 14 de diciembre. Gerardo Correas, vicepresidente de la Escuela y experto en protocolo de empresa, quiso en su intervención desmitificar alguna de las percepciones que comúnmente se tienen del concepto de protocolo.

## Protocolo y estrategia

El protocolo no consiste únicamente en la organización de actos, sino que son las técnicas que se utilizan para la organización de eventos, de acuerdo a un objetivo previamente definido. El objetivo al que responde el protocolo de un acto de una organización, ha de estar también presente en el día a día de esa institución. Porque, como explicó Gerardo Correas, “al final, el protocolo no es otra cosa que la consecución de objetivos (fidelización, presencia, imagen, posición...)”, pero esos objetivos logrados hay que mantenerlos y en ese empeño está implicada toda la organización, desde la base hasta la alta dirección, todos los días. Por supuesto, en la organización de un evento siempre intervienen las costumbres, la forma de actuar de los participantes y la propia evolución social. Por ello, no hay que estar “esclavo” del protocolo, sino todo lo contrario: si hay que “saltarse los protocolos” se debe hacer, siempre y cuando se esté actuando de acuerdo al objetivo establecido. Gerardo Correas considera que “no hay nada correcto ni incorrecto”, lo único que hay que pensar es en lo que se quiere que sea percibido por la gente.

## Acercamiento y sencillez, elementos del protocolo actual

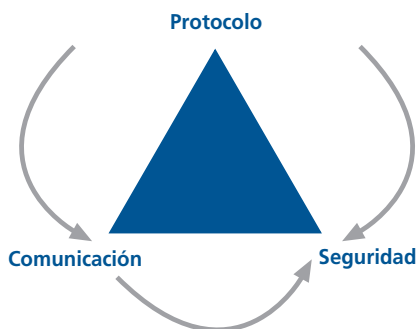
El protocolo ha ido cambiando a lo largo de los años. Hace siglos, el protocolo se utilizaba para reflejar el poder y de un protocolo distante se ha pasado a un acercamiento con los participantes en el acto.

El “nuevo” protocolo estaría caracterizado por:

- Respeto a las normas y a las costumbres
- Sencillez y sobriedad
- Protocolo = Imagen de representación
- Protocolo = Acercamiento y transparencia
- Comunicación
- Seguridad

## Protocolo – Comunicación – Seguridad

Según Correas, un acto puede estar perfectamente organizado, “pero si no se entera nadie no sirve de nada”, es decir, que “el protocolo sin comunicación no es nada”. De esta forma señalaba Correas la necesidad de comunicar como una de las tres claves esenciales en la organización de un acto. La seguridad es la otra pieza fundamental que, junto con el protocolo, forman la pirámide de la organización de eventos:



**En la organización de cualquier acto hay que tenerlo todo previsto y no dejar nada a la improvisación, comentó Correas**

## El protocolo presente en toda la sociedad

El protocolo está presente en todos los ámbitos de la sociedad: desde en los actos oficiales (organizados por la Corona o por los diferentes poderes del Estado nacional, regional o local) a actos de empresas y negocios, en la universidad, la cultura o el trabajo, entre otros muchos. Correas explicó que “todos los actos son iguales”, aunque pudiera parecer lo contrario, lo que cambia es la forma en que se aplican las técnicas para conseguir el objetivo, es decir, la manera en que se colocan las piezas que escogemos para llegar a una imagen (foto) a través de la que se transmite lo que se desea.

Las técnicas usadas para la organización de un evento son:

- Elección de invitados
- Invitar
- Recibir
- Ubicar a los invitados
  - Presidencia
  - Público en general
- Ejecutar el hecho que motiva el acto
- Intervenciones
- Acto social
- Despedida

### La planificación y el cuidado de los detalles

Correas dejó patente la necesidad de planificar todo acto que se organice, antes que dejarlo todo a la improvisación. En su opinión, “hay que tener todo previsto”, para que cuando surja cualquier imprevisto sea más fácil la improvisación, pero una improvisación controlada. Dejarlo todo a la improvisación es una manera de trabajar tan arriesgada que no merece la pena. Asimismo, es fundamental estar atento a todo tipo de detalles porque el más mínimo error puede suponer una mala interpretación del acto. Es el caso, por ejemplo, de las escenografías que se sitúan en la parte trasera de las presidencias que, en ocasiones, han sido motivo de fotografías con un carácter irónico muy distinto al sentido buscado por la institución.

**Un acto puede estar perfectamente organizado, “pero si no se entera nadie no sirve de nada”, es decir, que “el protocolo sin comunicación no es nada”, afirmaba Correas**

### Protocolo, no sólo en los actos

De nada sirve una excelente aplicación del protocolo en actos si no existe “una protocolarización de la empresa”. Es lo que Correas denomina como procedimiento de calidad en la organización de los actos (manual interno de protocolo), donde viene recogido “todo aquello que puede ayudar a potenciar una mejor y singular imagen de la empresa”, es decir:



A la izquierda, Gerardo Correas, ponente del Seminario, junto a Gonzalo Múzquiz, secretario técnico de Unión Profesional.

**Según Correas, “el protocolo no es otra cosa que la consecución de objetivos (fidelización, presencia, imagen, posición...), pero esos objetivos logrados hay que mantenerlos y en ese empeño está implicada toda la organización**

- Las precedencias de la empresa
- Un protocolo específico de los actos de la empresa
- Los símbolos de la empresa
- Los altos directivos
  - La Secretaría
  - La agenda
  - El teléfono
  - La recepción
  - Los despachos
  - Las reuniones internas
- Los regalos de empresa
- La documentación corporativa
- La organización de viajes
- Etcétera.

Como en anteriores ocasiones, UP editó un CD con los contenidos textuales y gráficos de este Seminario. Además, Canal Profesionales ([www.canalprofesionales.es](http://www.canalprofesionales.es)) emite el seminario dentro de su programa radiofónico Escuela de Comunicación. ■

