

1. INTRODUCCIÓN AL PROTOCOLO

. ¿Qué es esto del protocolo?

Estamos en la sociedad de la comunicación, del conocimiento. Hace tiempo que dejamos atrás la sociedad industrial y ahora nuestro mayor afán como seres humanos es comunicarnos con los demás, mediante una serie de herramientas que favorecen esa comunicación.

La irrupción de las TIC, las tecnologías de la información y la comunicación, nos permite relacionarnos con el mundo de una forma más inmediata y acceder a la información casi instantáneamente.

De hecho, ahora ya casi no buscamos la información, sino que es la información la que viene a nuestro encuentro. Por esta razón, en un momento en que tenemos tantas posibilidades para lanzar nuestros mensajes, no podemos olvidarnos de la importancia de estos.

Hablar de protocolo es hablar de actos, de eventos, de organización, de invitados, de relaciones sociales, de comunicación, etc. Porque un acto no existe sin su anfitrión, pero tampoco sin sus invitados, y como todo el mundo sabe, entre el emisor (anfitrión) y el receptor (invitado) debe haber un mensaje para que se produzca el proceso de la comunicación.

Hasta hace muy poco ese proceso se producía exclusivamente en un medio físico, el anfitrión invitaba a una serie de personas a un acto que se celebraba en un espacio acorde a lo que se iba a celebrar o a producir. Todos debían estar en el mismo sitio y a la misma hora para poder participar de ese evento.

Hoy la cosa se ha complicado o se ha simplificado, según como se mire. Los invitados a un acto no tienen por qué estar todos presentes en el mismo espacio físico, para poder participar en él. La forma de celebrar los actos y la forma de comunicarlos ha cambiado, pero hay una única cosa que no lo ha hecho: el mensaje. Cuando alguien organiza algo, lo hace porque hay algo que quiere contar, hay algo que quiere transmitir. Ése es su objetivo y tendrá que planificar su acto para conseguirlo, ya sea con los medios tradicionales, o con las últimas tendencias que nos permite internet.

Por lo tanto, ¿qué es esto del protocolo?, ¿qué relación tiene con lo que acabamos de decir?, ¿para qué sirve?, ¿qué herramientas utiliza?, ¿qué reglamentación sigue?, etc.

Porque cuando se le pregunta a la gente qué es el protocolo, la mayoría contesta que es “lo de los reyes” o “saber comer” o “algo de gente estirada”. Y habrá incluso quien diga “¿y eso para qué sirve?”. Muy pocos serán los que citen las reglas de comportamiento, de conducta social o de etiqueta y nadie, o casi nadie, hablará de organización, gestión, colaboración o planificación.

Por eso una de las misiones principales de este módulo con el que comienza el curso, es intentar aclarar ese concepto y el principal mensaje que queremos transmitir con él. Es la respuesta a esa pregunta (y, fundamentalmente, a las preguntas que surgen cuando alguien necesita organizar un evento). Porque, al fin y al cabo, ¿qué es esto del protocolo y para qué sirve?

Situación actual, la respuesta a las preguntas

Todos los buenos manuales de protocolo empiezan hablando del concepto en sí, del significado de la palabra, y obviamente, nosotros tampoco queremos pasarlo por alto. Según el diccionario de la Real Academia Española en su vigésima segunda edición, protocolo es: (Del b. lat. *protocollum*, y este del gr. *πρωτόκολλον*).

m. Serie ordenada de escrituras matrices y otros documentos que un notario o escribano autoriza y custodia con ciertas formalidades.

m. Acta o cuaderno de actas relativas a un acuerdo, conferencia o congreso diplomático.

m. Regla ceremonial diplomática o palatina establecida por decreto o por costumbre.

m. Plan escrito y detallado de un experimento científico, un ensayo clínico o una actuación médica.

Y probablemente, esta definición de protocolo, a pesar de ser la que establezca el DRAE para el significado concreto de la palabra, no nos aporte en realidad todo lo que el concepto implica en su uso actual.

Si consultamos ceremonial, leemos: (Del lat. *caeremoniālis*).

adj. Perteneciente o relativo al uso de las ceremonias.

m. Serie o conjunto de formalidades para cualquier acto público o solemne.

m. Libro, cartel o tabla en que están escritas las ceremonias que se deben observar en ciertos actos públicos.

Así pues, protocolo y ceremonial parecen íntimamente ligados, pero el protocolo actual no se limita sólo al ámbito de esos conceptos.

Admitiendo esta evolución estaríamos ante el protocolo como un todo, "arte y técnica de la creación de las formas en las que se realiza la acción del Estado", en palabras de José Antonio de Urbina, ex introductor de Embajadores del Ministerio de Asuntos Exteriores de España. En igual camino avanza el profesor Felio A. Vilarrubias, que lo define como "una ciencia (diplomacia, sociología, historia, heráldica) y un arte (estética, belleza, color, armonía)".

Aunque sea cierto que la ejecución de los actos públicos se hace mediante la aplicación del Protocolo y las técnicas de la Etiqueta o el Ceremonial, lo cierto es que hoy en día protocolo se ha convertido en el conjunto de normas, costumbres y técnicas necesarias para la realización de los actos, ya sean públicos o privados, y la ordenación de sus invitados.

El protocolo en España sólo tiene normas legales de obligado cumplimiento en los actos oficiales, que son aquellos que organiza cualquier institución comprendida en los ámbitos de la Corona, el Gobierno o la Administración del Estado, las Comunidades Autónomas o corporaciones locales.

El resto de los actos organizados por instituciones, entidades o personas distintas a las anteriormente citadas, serán privados. La ordenación y desarrollo va a estar establecida por el propio organizador (anfitrión).

Eso sí, existe un consenso general entre los profesionales del sector que aconsejan tener en cuenta las disposiciones vigentes al respecto, aunque se trate de actos privados, ya que con ello se evitarán posibles incidentes y malos entendidos.

No obstante, hay que tener en cuenta que esa reglamentación debe adaptarse a los objetivos que originaron la realización de dicho evento.

Aun así, es evidente que el protocolo oficial es el espejo en el que constantemente se mira el aplicado en el sector privado. Por eso, en los actos privados se suelen aplicar las normas vigentes de protocolo cuando acuden autoridades. En caso contrario, la ordenación se rige más por los criterios del anfitrión.

Sin embargo, al margen de la propia ordenación de invitados, lo cierto es que los esquemas oficiales y privados sobre ceremonial y protocolo son bastante similares, aunque cada uno de ellos aplica soluciones distintas.

La aplicación del protocolo oficial en los eventos privados se produce porque el ceremonial y las reglas protocolarias no son sólo resultado de la acción legislativa del Estado, sino también de las costumbres de las sociedades en la que se realizan.

Por lo tanto, como elemento social debemos tener también en cuenta la propia evolución de las mismas para hacer un protocolo acorde a la realidad actual, que no tiene por qué ser antagónico a determinadas costumbres aún vigentes.

Por eso, antes de empezar a organizar cualquier evento, es necesario hacerse una serie de preguntas, que con sus respuestas nos darán la clave para hacerlo de forma correcta:

- ¿qué quiero conseguir?
- ¿quiénes son los protagonistas?
- ¿a quién quiero llegar?
- ¿dónde puedo hacerlo?
- ¿con qué medios cuento?
- ¿qué formato es el adecuado?

Cuantas más preguntas nos hagamos, más precisas serán las respuestas, y mejor organizado estará el evento.