



Protocolo local: una necesidad

Natalia Quintas Froufe,
Universidad de Vigo.

ABSTRACT

Las entidades locales como los ayuntamientos son los responsables de iniciar y mantener un proceso de comunicación con sus públicos en el que el Protocolo juega un papel importante que, desafortunadamente, pasa desapercibido. Estamos acostumbrados a que únicamente las altas esferas del poder cuenten con expertos en Protocolo que les asesoren en materia de comunicación obviando que los demás entes públicos poseen la misma necesidad aunque en otros niveles. Y más en el caso de una Corporación pública en donde el proceso de comunicación con sus públicos adquiere una mayor importancia si cabe, ya que éste será el responsable de decidir la composición de la misma.

Los Departamentos de Comunicación, y más en concreto los Gabinetes de Protocolo, son los encargados de esta ardua tarea, tan beneficiosa para la entidad como invisible para los responsables de la misma.

El título de la comunicación se desprende de las conclusiones de la misma, en donde sostengo que el Protocolo Local gallego es, ante todo, una necesidad.

EL OBJETIVO DE LA INVESTIGACIÓN se basaría en analizar el panorama actual del Protocolo local en el caso concreto de la Comunidad Autónoma de Galicia para finalmente justificar la necesidad de la existencia de Gabinetes de Protocolo en un nivel local. Para alcanzar este propósito:

- Estudiaré el proceso comunicativo de una Corporación Pública
- Investigaré el funcionamiento, organización y estructura de los Gabinetes de Protocolo
- Analizaré la ubicación del Gabinete de Protocolo en el conjunto de la Corporación Pública
- Definiré el perfil de los responsables de dichos Gabinetes

EL OBJETO DE ESTUDIO: investigar cuál es la situación actual del Protocolo local ejemplificándolo en los Gabinetes de Protocolo de las cuatro

capitales de provincia gallegas: Ourense, Lugo, A Coruña y Pontevedra. La selección de ciudades estuvo determinada por la actividad protocolaria de las mismas ya que en localidades de menor tamaño, la actividad protocolaria no sería tan intensa como para necesitar de un Servicio de Protocolo permanente. Las entrevistas fueron realizadas personalmente, telefónicamente y por mail en el año 2002 y actualizadas en el 2005. Esta situación nos ayudará además a conocer cuál ha sido la evolución que han experimentado en este período de tiempo.

LA METODOLOGÍA: La metodología empleada se basó en el vaciado y análisis de fuentes bibliográficas para el apartado teórico complementado con el estudio de casos particulares.

PALABRAS CLAVE: Entidad local, Proceso Comunicativo, Dirección de Comunicación, Gabinete de Protocolo, Jefe de Protocolo.

PROTOCOLO LOCAL: UNA NECESIDAD

Introducción

La comunicación es sustancial y connatural al ser humano, pero se convierte en algo de mayor envergadura si nos referimos a cualquier institución que desarrolle un papel relevante en la vida pública de una comunidad, como es el caso de los Ayuntamientos. En la sociedad actual en la que vivimos, denominada también sociedad de la comunicación, la comunicación con los ciudadanos se ha convertido en un punto fuerte para una buena gestión de Gobierno porque cualquier acción emprendida por éste, además de ser realizada, tiene que ser comunicada. De nada sirven las iniciativas tomadas por el Ayuntamiento si éstas no llegan a sus destinatarios, porque **la comunicación es acción y la acción es comunicación** (Costa, 2001: 50).

El Ayuntamiento, funcionalmente hablando, es el órgano de Gobierno y Administración del municipio en manos del Alcalde y los concejales, con carácter de Corporación de Derecho público. No obstante, nuestro interés no radica en la descripción de este ente público, ni en su composición, organización o funciones sino en su condición de Emisor de comunicación y de Imagen. No consideramos necesario realizar una exhaustiva descripción del mismo, desviándonos probablemente de nuestro objeto de estudio; sino únicamente describir el papel que desarrollan las Corporaciones públicas como



partícipes de un proceso comunicativo compartido con la sociedad y en el que el Protocolo actuará como un elemento indispensable para su correcto transcurso.

El dominio imperante de la Comunicación llama a las puertas de cualquier organización que pretenda establecer una relación de comprensión con sus públicos, más aún si nos referimos a una Corporación pública, en la que ese mismo público decide su composición. En este caso la necesidad de alcanzar el más perfecto entendimiento se convierte en un objetivo básico para su supervivencia confirmando así la inexcusable presencia de un elemento que coordine estas relaciones: el Gabinete de Comunicación.

Los Gabinetes de Comunicación son "las fuentes activas, organizadas y habitualmente estables de información que cubren las necesidades comunicativas tanto internas como externas de aquellas organizaciones y/o personas de relieve que desean transmitir de sí mismas una imagen positiva a la sociedad influyendo de esta forma en la opinión pública" (Ramírez, 1995: 27). Estos Gabinetes son los responsables de dotar a la institución de una política global de comunicación, entendida ésta como un programa de gestión que atiende a las relaciones internas y externas de la organización. Todas las funciones que se le atribuyen a estos Gabinetes giran en torno a ese eje central de mejorar la comprensión y el prestigio de la Corporación. Es decir, buscan transmitir una Imagen positiva para que los ciudadanos cambien su predisposición negativa hacia la misma. Algo difícil de conseguir, al ser la Administración el eje impulsor de iniciativas que atañen a un considerable número de personas, provocando múltiples puntos de vista, curiosamente contrapuestos, en su ámbito de aplicación. Por ello, la actividad de los Gabinetes de Comunicación en este ámbito multiplicará la complejidad de su tarea, al intentar transmitir a un público heterogéneo un mismo mensaje de Imagen positiva.

Además, su ubicación los convierte en el elemento canalizador de la información ofrecida por la Corporación a los ciudadanos sin olvidar en ningún momento que su tarea está dirigida y sirve a los fines de esta última. Su inexistencia puede menguar considerablemente la eficacia de la Corporación ante la ciudadanía, contradiciendo su intención inicial.

A pesar de que el tamaño de la Corporación determine los componentes del Gabinete de Comunicación, éste debería ramificarse en tres áreas:



- * El Gabinete de Prensa.
- * El Departamento de Relaciones Públicas.
- * El Servicio de Protocolo.

Esta ramificación únicamente se realiza en casos en donde las necesidades comunicativas y las actuaciones cara al público lo exijan, ya que sería necesario un importante despliegue de medios, técnicos y humanos, para su correcto funcionamiento. Normalmente, el Gabinete de Comunicación no aparece como tal siendo el Gabinete de Prensa el que ejerce erróneamente sus funciones.

El papel del protocolo en el proceso comunicativo de la corporación

La Corporación local, a través de su Gabinete de Comunicación, pretende estrechar lazos con la sociedad a la pertenece relacionándose con la misma mediante la comunicación en un sentido general. Por tanto, todos sus esfuerzos comunicativos girarán alrededor de esos hombres y mujeres a los que pretende servir, llevándoles a la vez un mensaje positivo sobre la misma. Serán diversos los instrumentos utilizados en la tarea, siendo uno de ellos - y a nuestro modo de ver uno de los más destacables - el Protocolo.

Si entendemos la comunicación como un instrumento de relación, no cabe duda que el Protocolo quedaría incluido dentro de la misma; colaborando con el alcance de los objetivos comunicativos como una herramienta más. Consecuentemente, la tarea que se le encomienda no dista mucho de la otorgada a las demás herramientas comunicativas que emplea una Corporación. Por tanto, el Protocolo como instrumento ordenador de actos forma parte de la comunicación institucional que procede de la Corporación por los siguientes motivos descritos por Marín Calahorra (Marín, 2000: 33):

- 1) Todo ceremonial constituye una pauta para la puesta en escena de interacciones comunicativas revestidas de rango social.
- 2) En la actividad social de instituciones/ Corporaciones y organizaciones, son imprescindibles determinadas interacciones comunicativas, que requieren una cuidada escenificación para conseguir reconocimiento social.

Por todo ello, el citado autor insiste en considerar que el Protocolo, en senti-



do general, ocupa un lugar relevante en el marco de la comunicación global de una Corporación, tratando de añadir aspectos positivos a la Imagen de la misma.

Una de las particularidades que marca una enorme distancia entre el Protocolo y las demás herramientas de comunicación estará relacionada con la Comunicación inevitable y la Comunicación inconsciente (Canalli, 1993: 16). Toda Corporación, a pesar de no ser consciente de ello, comunica en todo aquello en lo que participa, porque todo comunica en una organización. Esta circunstancia se magnifica en los actos organizados en su nombre ya que en cada uno de ellos las Corporaciones transmiten de forma consciente, pero también de un modo inevitable e inconsciente, afectándoles positiva o negativamente. En este caso, el papel ejercido por el Protocolo tendrá una doble tarea:

1. Por un lado, conseguir que la comunicación "querida", aquella que comunicamos intencionadamente, cumpla con su finalidad.
2. Por otro lado, intentar que lo comunicado inconscientemente sea lo menos desfavorable para la organización.

Esta bifuncionalidad surge a raíz de la estrecha relación que el Protocolo mantiene con la comunicación no verbal, a través de la cual se transmiten la mayor parte de las mencionadas comunicaciones involuntarias. Este tipo de comunicación basa su esencia en la afirmación de que todas las personas emiten continuamente signos verbales, que consciente o inconscientemente, transmiten información.

El tratamiento de herramienta de comunicación que le hemos concedido al Protocolo al comienzo del epígrafe puede ser interpretado como una desvalorización de su actuación, algo totalmente alejado de nuestra intención. Comparto con Marín Calahorro la afirmación de que el Protocolo es, además de una herramienta de comunicación de la Corporación, el "rector de un proceso de comunicación" dejando atrás su papel de instrumento ordenador de actos y convirtiéndose en el dirigente del proceso de comunicación entre la Corporación y sus públicos.

Otero Alvarado (2000: 371) va más allá en su particular concepción del Protocolo en el contexto comunicativo proponiendo un nuevo término: "la comunicación protocolaria". El nacimiento de esta nueva comunicación quizá



venga determinado por el auge de la materia en la actualidad, pero independientemente de los motivos causales, esto puede interpretarse como el reconocimiento de su importancia no sólo a nivel comunicativo, sino más bien social.

El servicio de protocolo

Teóricamente, la Jefatura de Protocolo y Ceremonial, debe existir en todas las corporaciones del Estado - autonómicas y locales - así como en todas aquellas en que, por tradición o por sus especiales circunstancias representativas o turísticas, sea conveniente (Vilarrubias, 2000: 340). Un Ayuntamiento debería incorporar este Servicio a su estructura orgánica para ayudar a cumplir sus objetivos sociales, generando además una buena Imagen institucional. Hoy en día no todas las Corporaciones locales son conscientes de la necesidad de incluir en su organigrama un Servicio de Protocolo, quizá por desconocimiento o ignorancia de sus funciones. A modo de resumen recogeremos algunas pautas básicas de la organización, ubicación y funcionamiento de estos Servicios.

La ubicación de este Servicio está ineludiblemente ligado a los máximos niveles de decisión de la Corporación, ya que la mayoría de las veces, éstos serán los encargados de definir los objetivos bajo los cuales se desarrollarán los actos; entregándole al Jefe de Protocolo algunas de las directrices que se deben seguir en la organización de los mismos. Además, esta relación directa facilitará el trabajo de los responsables del Protocolo, evitando la intervención de intermediarios. Sea como parte integrante del Gabinete de Comunicación, si éste existe, o como un Departamento aislado, su actuación requerirá la coordinación con el resto de dependencias de la Corporación, sobre todo con:

* La secretaría particular del Alcalde. La necesidad de su existencia es incuestionable para un correcto funcionamiento de la Corporación, y sobre todo para que el dirigente de la misma pueda llevar a cabo todas sus obligaciones.

* El Departamento de Relaciones Públicas. Ambos departamentos realizarán conjuntamente la mayoría de los acontecimientos, sin que ello suponga una confusión de metas y objetivos, ya que cada departamento tendrá que tener presente en todo momento donde está el límite de sus funciones.

* El Gabinete de Prensa. También interviene activamente en la planificación y



desarrollo de los actos a los que asistan los medios de comunicación. Sin embargo, la diferenciación de funciones debe ser clara.

El Jefe de Protocolo es el responsable de la planificación, organización y desarrollo de los actos organizados por la Corporación. No está solo en la tarea pero sobre su figura recae todo el peso organizativo del acto sino que cuenta con personal auxiliar que le apoye. La contratación de este personal eventual depende de la complejidad del acto, y sobre todo, del presupuesto disponible para organizarlo. Entre estos profesionales destacamos:

- * Auxiliares de Protocolo: los cuales deben poseer una mínima formación académica en Protocolo para socorrer al Jefe del Servicio en cualquier circunstancia.
- * Azafata/o: debe ocuparse de la recepción y orden de los invitados, así como de estar pendiente del desarrollo del acto y tener a punto todo lo necesario.
- * Otros especialistas contratados según las circunstancias como: decoradores, chóferes, hosteleros...

El Jefe de Protocolo debe rodearse de buenos profesionales, ya que en ellos recaerá buena parte del éxito o fracaso del acto. Todos estos auxiliares deben asumir sus responsabilidades y cumplir con la finalidad por la que fueron contratados, de ahí que necesiten integrarse desde el primer momento en la programación del acto, tratando de conocer todos sus entresijos. De nada sirve su presencia si no son capaces de solucionar cualquier contratiempo que se produzca.

Al ser este Departamento el responsable de la organización de actos y de la recepción de autoridades, será necesario que cuente con una buena base de datos para conocer, en la medida de lo posible, todo aquello que influya o pueda llegar a influir en el correcto desarrollo de los actos. Nimiedades incomprensibles para algunos miembros de la Corporación, como otorgar a una personalidad un tratamiento equivocado o desconocer algunas de las costumbres de nuestros invitados, puede suponer un desenlace indeseable para todos los miembros de la Corporación.

Los servicios de protocolo en Galicia



Una vez apuntados los rasgos básicos de un Servicio de Protocolo, nuestro propósito en este epígrafe es ofrecer al posible lector un panorama general acerca de la situación real de los Servicios de Protocolo en un Ayuntamiento, capital de provincia, gallego de modo que pueda realizar un análisis comparativo con lo expuesto en el epígrafe anterior.

Para ello, hemos realizado una entrevista a cada uno de los responsables de estos Departamentos en las cuatro ciudades: Ourense, Pontevedra, Coruña y Lugo. Nuestro objetivo responde a un triple interés:

1. Conocer la organización, funciones y estructura de estos servicios por boca de los propios profesionales encargados de dichas funciones,
2. Describir el perfil de los mismos,
3. Recoger sus valoraciones personales sobre estos Departamentos.

Ourense

Juan Antonio Outeiriño Muñoz ostentaba en el 2002 el cargo de Jefe de Protocolo desde hacía más de 32 años, convirtiéndose en uno de los Jefes de Protocolo más antiguos de España. Él vivió mejor que nadie la transformación que el Servicio de Protocolo sufrió a lo largo de los años. En un primer momento, el Servicio de Protocolo no existía como tal, ocupándose de todas sus funciones el Secretario General del Ayuntamiento hasta que en 1970 se decide instaurar un Gabinete de Protocolo en la entidad, con su correspondiente Jefe de Protocolo, cargo que le fue otorgado.

Su ubicación en la entidad respondía a dos funciones ya que ostentaba el cargo de Jefe de Protocolo de la entidad a la vez que Jefe de la Alcaldía. Al recaer en su persona esta doble tarea, sus funciones englobaban un sinnúmero de aspectos como:

- Acompañamiento y asesoramiento del Alcalde.
- Recepción de autoridades: era el responsable de recibir a las autoridades, encargándose también de los obsequios que se intercambian en algunos actos.



- Llevar la agenda del Alcalde.
- Organización y planificación de actos, no sólo de los que él era el responsable sino también en todos los que el Alcalde participase supervisando todos los aspectos relacionados con su figura.

Para el funcionamiento del Gabinete contaba con varias secretarías que actuaban como auxiliares de Protocolo, marcando siempre él las directrices de actuación.

El Gabinete de Protocolo se encargaba además de supervisar y asesorar en materia de Protocolo a todas las concejalías del Ayuntamiento, las cuales debían acudir en su ayuda para la planificación de cualquier acto. Además, este Gabinete actuaba siempre en coordinación con el Gabinete de Prensa con el que cuenta la entidad.

Entre los actos que realizaba más comúnmente nos encontramos con: Festividad del Santísimo, Procesión de San Martín y de San Roque, Inauguración de puentes, monumentos...En fin, todos aquellos actos que requieran una especial atención por parte de este Departamento.

Hoy en día el puesto es ocupado por D^a. Inés Castro, Jefa de Protocolo del Ayuntamiento de Ourense desde hace dos años. Su llegada a este cargo fue por libre designación y su formación se basa en cursos organizados por diversas instituciones como por ejemplo, la Escuela Gallega de Administración Pública. Las funciones del Gabinete no han sufrido modificación alguna ya que continúan siendo los responsables de la ejecución, instrucción y coordinación de los actos institucionales del Ayuntamiento de Ourense.

En el organigrama de la Corporación dependen directamente del Alcalde, por lo que deben coordinarse en el día a día con el Gabinete de la Alcaldía. Además de su persona cuenta con dos secretarías que le ayudan en sus tareas. Considera que cuenta con todos los medios necesarios para el desarrollo de su trabajo y que no echa en falta nada en particular.

A Coruña

Pilar Sánchez-Marín Pizarro y Matilde Pérez Moreira, son las encargadas de realizar y programar todas las tareas protocolarias de este Ayuntamiento junto con Nuria García. Llevan ocho años en el cargo al que llegaron a través de un



concurso por oposición interna para el puesto. Su conocimiento en esta materia se basa en su propio interés personal complementado con la asistencia a cursos, congresos internacionales y, sobre todo, experiencia.

Este Servicio funciona desde hace más de 60 años, surgido ante la imperante necesidad del Ayuntamiento de poseer un Departamento que lo asesorase en esta materia. Este Ayuntamiento cuenta además con otros servicios (secretaría de la Alcaldía o Gabinete de Prensa) con los que se establece una relación fluida y de total coordinación. Esta relación está basada en una de las funciones básicas de este Servicio de Protocolo, asesorar en materia de Protocolo a toda la Corporación.

Los medios con los que cuentan consideran que son los necesarios para la actividad que desarrollan, aunque sí reconocen que sería necesario la incorporación de más personal auxiliar.

Los actos que realizan son los típicamente desarrollados en los Ayuntamientos, que van desde:

- Recepciones.
- Inauguraciones varias.
- Visitas de Estado, nacional y extranjeras.
- Cenas oficiales.
- Actos solemnes de la Corporación.
- Ceremonias de entrega de honores: Medallas de la Ciudad, Títulos de Hijo Predilecto y Adoptivo.

Para la organización de estos actos el Departamento tiene total autonomía, a no ser en aquellos celebrados extraordinariamente, en donde necesitaran el visto bueno del Alcalde.

Pontevedra

María Teresa Rodríguez es la Jefa del Negociado de Protocolo del Ayuntamiento de Pontevedra. El cargo de esta funcionaria no se corresponde con el de Jefe de Protocolo del Ayuntamiento, sino que simplemente realiza las tareas relacionadas con el mismo, a la vez que cumple con responsabilidades de tipo administrativo encargadas por la Corporación.



Esta funcionaria, junto con otra persona denominada como "conserje", son los encargados de realizar la programación de actos llevados a cabo por el Ayuntamiento, actividades que tendrán que compatibilizar con sus obligaciones administrativas. Sus tareas, como ella misma reconoce, abarcarán todo lo que tiene que ver con ese acto; desde el envío de invitaciones, la decoración del local, la recepción de autoridades... Todo el peso del trabajo protocolario recaerá únicamente en estas dos personas, las cuales no están especializadas en el tema sino que sus conocimientos en este campo se derivan de su interés particular en el Protocolo, unido a la experiencia adquirida.

Los medios con los que cuentan son escasos, ya que no poseen ningún material específico para la realización de actos sino que simplemente cuentan con el material propio de cualquier funcionario de la Corporación. Existe, sin embargo, una partida presupuestaria para la realización de actos de la que pueden disponer pero siempre bajo la supervisión del Alcalde de la Corporación, aunque, reconocen que a la hora de organizar actos de gran relevancia no tienen que aclimatarse a una cantidad fijada de antemano, sino que pueden disponer de prácticamente todo lo que precisen.

En el organigrama de la Corporación no aparece reconocido, al igual que un Servicio de Protocolo, un Gabinete de Prensa porque todas las tareas relacionadas con éste son realizadas por la Secretaría particular del Alcalde. Esta Secretaría ejercerá, en múltiples ocasiones la labor de un Director de Comunicación, ya que proporcionará al personal de Protocolo las directrices para la ejecución de su trabajo. Ello no significa, como reconoce la funcionaria, que exista coordinación ente ambos porque la Secretaría se encontrará en un nivel superior del organigrama, al estar próxima a los puestos de dirección de la Corporación.

La opinión personal de la funcionaria acerca de la necesidad o no de la creación de un Servicio de Protocolo en una Corporación puede deducirse de su frase "El Protocolo es el reflejo de la Institución", por tanto confirma la importancia que el Protocolo posee a la hora de transmitir al público la Imagen de la institución. Aunque también considera que este servicio podría compaginar sus obligaciones con otras encomendadas por la Corporación ya que las actividades relacionadas con el Protocolo en este Ayuntamiento son ocasionales.

El tipo de actos que organizan y programan con más frecuencia serán los típi-



camente desarrollados en un Ayuntamiento como:

- Recepciones a autoridades.
- Inauguraciones.
- Entregas de premios, como es el caso de los premios Ciudad de Pontevedra, entregados en un teatro propiedad del Ayuntamiento.
- Bodas, actividad que en fechas estivales se incrementa enormemente.
- Fiestas patronales como: Fiestas de la Peregrina, Fiesta en honor a San Sebastián, patrón de la ciudad.

Lugo

Uno de los encargados del Servicio de Protocolo de este Ayuntamiento es Santiago, nuestro entrevistado. Él llega a su puesto, hace veinticinco años, a través de una oposición de régimen interno.

Este Servicio, existe desde hace mucho tiempo, tanto que se ignora cuál es el año de su incorporación. Lo que sí sabemos es que surge ante la necesidad de organización y coordinación de los participantes de cada acto. Este servicio está formado por dos personas, en plantilla, pero cuenta con el apoyo de más personal en función del acto a desarrollar.

Su relación con los demás Departamentos de la Corporación, como el Gabinete de Prensa, es constante; trabajando siempre en estrecha colaboración con toda la Corporación ya que se encargan de dar forma externa a todo lo que ellos quieran presentar.

Al igual que sucede con todo lo relativo a la tecnología, los medios con los que cuentan comienzan a quedarse antiguos siendo necesaria la incorporación de otras tecnologías que faciliten su labor.

Los actos que realizan, aproximadamente unos seiscientos al año, son todos aquellos eventos que organice la Corporación en su conjunto o alguno de los Departamentos de la misma. Uno de los acontecimientos de mayor relevancia es la tradicional ofrenda del Reino de Galicia, acto cuya normativa protocolaria data de 1669.

Conclusiones



Los cuatro Ayuntamientos cuentan, sorprendentemente, con un Servicio de Protocolo propio encargado de organizar todos los actos desarrollados por el mismo. Desde mi primer acercamiento a estos Gabinetes, en 2002, hasta la actualidad no se han experimentado cambios ya que únicamente en el Ayuntamiento de Ourense ha cambiado el Jefe de Protocolo.

Estamos en condición de afirmar entonces la existencia de la necesidad imperante de disponer de personal encargado de las cuestiones de Protocolo, que cada Ayuntamiento satisface según su propio criterio.

La estructura, organización y personal de cada uno de estos Servicios varía en función de la provincia a la que nos refiramos. El personal actúa según sus propios criterios, sus obligaciones no están realmente especificadas, los medios con los que cuentan distan, en muchos casos, de los que deberían disponer... Nos encontramos con un panorama, a nivel de Protocolo, disperso, carente de un criterio unificador a la hora de estructurar y organizar este tipo de Departamentos. La situación actual es fruto de las enormes transformaciones que este tipo de servicios han ido viviendo; pasando de su inexistencia a la percepción imprescindible de su presencia. La evolución de estos Departamentos ha sido arbitraria, prescindiendo de ellos en base a criterios no demasiado fiables. Situación que pervive hoy en día, provocando que estos Departamentos sigan ocupando un segundo plano en la vida pública de las Corporaciones. Urge entonces marcar unas pautas básicas de actuación, organización y funcionamiento.

Nuestra valoración sobre los casos estudiados se podría simplificar en:

1. El desconocimiento existente sobre el Protocolo, provoca que los cargos relacionados con la disciplina sean ocupados por funcionarios que tienen en su currículum no más de un curso sobre la disciplina, si es que lo tienen, claro. No queremos convertirlos en culpables o causantes de la situación actual, más bien, todo lo contrario. Ellos han tenido que introducirse en una disciplina carente de legislación en la que la organización de cada acto se traduce en miles de obstáculos que resolver únicamente con el mejor de los sentidos, el común. Solamente la experiencia y su inagotable paciencia les han servido para dotarse de un conocimiento en Protocolo tan válido, e incluso mejor, que el conseguido en prestigiosas universidades españolas.

2. No existe percepción de la necesidad de incorporación a los Servicios de Protocolo de expertos en la disciplina. A pesar del enorme adelanto que estos profesionales supusieron para la introducción de esta disciplina hoy esto ya no sirve de nada sino que se requiere la incorporación de nuevos expertos en el tema que supongan el inicio de una nueva etapa. La incorporación de titulados superiores en publicidad y relaciones públicas a estos departamentos contribuiría a la necesaria profesionalización de esta actividad y supondría un avance en el desarrollo de la disciplina. Además, la propia Administración debería estar abierta a la implantación de estos Departamentos que no supondrían más que ventajas para su existencia; una mínima modificación en la estructuración del personal no supondría un mayor gasto y mejoraría en cambio la calidad del Servicio de Protocolo. El inconveniente más importante con el que nos encontramos es que en la actualidad esa necesidad existe, está latente, pero permanece soterrada esperando que alguien la saque a la luz pública. Por ello, gran parte de la sociedad, ni siquiera es consciente de las ventajas que su incorporación supondrían.

3. La politización de los cargos. Éste es uno de los problemas más graves con los que se encuentra un profesional del Protocolo para su introducción en la Administración. De todos es sabido lo que se esconde detrás de la amable cara de la política, algo que toma más relevancia en entidades dirigidas por ella. A pesar de que nuestra intención no es introducirnos en estos temas, ajenos a nuestra investigación, no podemos obviar las consecuencias que su dirección supone a la estructuración y composición de estos gabinetes.

4. Como consecuencia de lo anterior, los cargos políticos dirigentes de las Corporaciones optan por conceder a los afiliados del partido puestos relevantes, como por ejemplo Jefes de Protocolo, con el fin de que "todo quede en casa". Por tanto, los intereses de la Corporación se ven ensombrecidos por los intereses personales o políticos del partido dirigente. Ello provoca que cargos que requieren cierta especialización se encuentren ocupados por personas que carecen de conocimientos para realizar un buen trabajo incidiendo, entre otras cosas, en la buena marcha de la Corporación. Y no sólo eso, sino que la Imagen de la misma puede verse afectada por un daño irreversible.

¿Cuál sería la solución? Aunque suene a utopía, estos cargos no deberían estar ligados a las consideraciones personales de los gobernantes sino que una instancia superior tendría que reglar su funcionamiento. Eso redundaría en un mayor beneficio no sólo para la Corporación sino también para los públicos



que acudan a ella. Desgraciadamente, esta situación es prácticamente imposible que se haga realidad ya que, previamente, estas Corporaciones deberían ser conscientes de su necesidad incorporándola a sus demandas de más urgente solución.

Por ello, he intentado que página tras página, esta necesidad estuviera presente, implícita o explícitamente, con el fin de hacerla pública ante aquellos interesados en el tema. Afirmando, ya por última vez, que el Protocolo local es, una necesidad.

BIBLIOGRAFÍA

- AA.VV. (2001): Dirección de Comunicación Empresarial e Institucional, Barcelona Gestión 2000.
- BARTOLI, Annie (1991): Comunicación y Organización, Barcelona, Ediciones Paidós.
- BLACK, Sam (1993): Abc de las Relaciones Públicas, Barcelona, Gestión 2000.
- CANILLI, Claudia (1993): Curso de Relaciones Públicas, Barcelona, Editorial de Vecchi.
- LÓPEZ - NIETO, Francisco (1995): Manual de Protocolo, Barcelona, Editorial Ariel.
- MARÍN CALAHORRO, Francisco (2000): Protocolo y Comunicación, Barcelona, Editorial Bayer Hnos.
- MARTÍN, Fernando (1998): Comunicación Empresarial e Institucional, Madrid, Editorial Universitas.
- NOGUERO, Antonio (1995): La función social de las Relaciones Públicas: Historia, teoría y marco legal, Barcelona, EUB.
- OTERO ALVARADO, María Teresa (2000): Teoría y Estructura del Ceremonial y el Protocolo, Sevilla, Mergablum.
- PORTO SIMOES, Roberto (1993): Relaciones Públicas: función política, Barcelona, Editorial El Ateneo.
- RAMÍREZ, Txema (1995): Gabinetes de Comunicación, Barcelona, Bosch Casa Editorial.
- SOLANO FLETA, Luis (1995): Fundamentos de las Relaciones Públicas, Madrid, Editorial Síntesis.
- SOTELO ENRÍQUEZ, Carlos (2001): Introducción a la comunicación institucional, Barcelona, Ariel Comunicación.
- URBINA, José Antonio (2001): El Gran libro del Protocolo, Madrid, Ediciones Temas de hoy.
- VILARRUBIAS, A. Felio (2000): Tratado de Protocolo de Estado e Internacional, Oviedo, Ediciones Nobel.
- (1992) El protocolo en los actos de la Administración, de las Corporaciones y de las empresas, Oviedo, Servicio de Publicaciones de la Universidad de Oviedo.
- VILLAFANE, Justo (1993): Imagen positiva: gestión estratégica de la Imagen de las empresas, Madrid, Ediciones Pirámide.