

Hablamos con la Sra. Lola Capdevila i Campà, Jefa de Protocolo y Relaciones Públicas de la Fundación "la Caixa"

(Por Juan Pablo Torrents-Faura)

"El protocolo es sinónimo de autenticidad, la norma que guía un acto público y las relaciones públicas la forma como aplicas y organizas este acto"

Lola Capdevila es licenciada en Filosofía y Letras. Además ha estudiado Sociología, Relaciones Públicas y Música, formándose en cursos específicos de protocolo y organización de actos.

También ha estado vinculada a la Universidad de Barcelona como docente en cursos de posgrado de Gestión Cultural. Trabaja desde 1980 en la Obra Social – Fundación "la Caixa", donde ha sido responsable de diferentes programas, proyectos y departamentos. Desde 2004 es la responsable de Relaciones Públicas y Protocolo de la Fundación.

¿Cómo y cuándo empiezas en el mundo del protocolo y las Relaciones Institucionales?

Creo que siempre he estado vinculada de una manera o de otra al mundo del protocolo, las relaciones públicas y la organización de actos.

Primero, como organizadora de conciertos, teatro y exposiciones. Y después como coordinadora de comunicación y dinamizadora cultural. Y finalmente, desde hace siete años, como Responsable del Departamento de Protocolo y Relaciones Públicas de la Fundación "la Caixa".

Siendo Responsable de Protocolo de la Fundación "la Caixa", ¿qué relación crees que ha de tener el mundo de la política con el protocolo?

Me gusta la transversalidad. Creo que todo tiene relación con todo y el protocolo, tal y como yo lo entiendo, tiene relación con la sociedad en general y obviamente también con la política.

¿Qué es para tí el protocolo?

Para mí el protocolo es sinónimo de autenticidad, la norma que guía un acto público y las relaciones públicas la forma como aplicas y organizas este acto. Me gusta pensar que todo, aplicando una determinada norma, legislada o pactada socialmente, se puede llegar a realizar de una determinada manera y de comunicar los mensajes y valores de la institución para la cual trabajas.

¿Qué cualidades crees que ha de tener un buen Responsable de Protocolo?

Creo que ha de tener *seny* –sentido común– pasión por el trabajo, discreción, prudencia, curiosidad por los proyectos que ha de presentar en público, capacidad de consenso, capacidad de gestión, rigor en el trabajo y, muchas ganas de disfrutar con el trabajo. Es necesario saber gestionar con la misma habilidad la preparación de los actos y la improvisación de los mismos.

En mi caso, creo que soy una persona de oficio, con sentido común y pasión por el trabajo.

¿Qué consejo darías a la gente que está estudiando Protocolo o la que ahora está empezando en esta profesión?

El mismo que en otros trabajos: que les guste la profesión. Si te gusta lo que estás haciendo hay muchas probabilidades de que todo salga bien. Creo que esto es imprescindible para esta y todas las profesiones.

En estos momentos de crisis, ¿qué opinión tienes del futuro del Protocolo y las Relaciones Institucionales?

Buena. En este momento de crisis se necesitan más que nunca buenos profesionales en todos los campos y también en Protocolo porque se ha de saber gestionar las relaciones y dar valor y confianza pública a las organizaciones.

¿Qué nuevas disciplinas/áreas/estudios crees que son necesarios para ser un bon profesional del Protocolo del siglo XXI?

A nivel de estudios creo que una base universitaria es recomendable sea en el campo que sea. Una formación específica es necesaria, la buena gestión de todos los recursos tecnológicos aparecidos y por aparecer es incuestionable y a partir de aquí el trabajo diario y las ganas de mejorar e innovar procedimientos llevarán sin duda a reconocer el buen profesional del siglo XXI.

Respecto a la Asociación Catalana de Protocolo de la que formas parte, ¿qué te impulsó el hacerte miembro?

Siempre he creído, como te decía, en la transversalidad, el asociacionismo, con la fuerza de los colectivos, con la importancia de compartir capacidades y conocimientos, y es por este motivo que me hice socia de ACPRI.

¿Qué esperas como socia del ACPRI como asociación?

Que vaya avanzando, que cada día tenga más socios, que no se pare, que tenga una visión abierta y mucha capacidad para compartir y unir esfuerzos y, finalmente, que llegue a ser una asociación de referencia para todos los profesionales del Protocolo y las Relaciones Institucionales en Catalunya.

Explicanos que tareas desarrolla el gabinete de protocolo y como funciona dentro de la Fundación.

El Departamento de Relaciones Públicas y Protocolo de la Fundación "la Caixa" existe para facilitar la organización de actos públicos y establecer relaciones de credibilidad entre nuestra institución y otras instituciones, aplicando diferentes procedimientos protocolarios, la mediación comunicativa y el desarrollo y seguimiento personalizado de los actos.

Dentro de la Fundación, ¿cómo organizáis el protocolo de los actos internos?

Como herramientas utilizamos nuestro *Libro de Estilo* y la normativa interna de organización de actos.

¿Nos puedes explicar alguna anécdota o situación más comprometida que hayas vivido relacionada con el protocolo en un algún acto institucional de la Fundación?

He vivido muchas anécdotas pero creo que por prudencia y discreción no se pueden explicar.

¿Crees que es urgente cambiar el real decreto de precedencias de 1983, (o no), y ¿por qué?

Creo que es necesario revisar y actualizar todos los decretos que hagan falta para hacer nuestro trabajo de una manera más profesional y de acuerdo con los tiempos que estamos viviendo.

Por último, y ya para finalizar, ¿crees que los estudios de protocolo han llegado a su objetivo reciente, de llegar a ser una carrera universitaria oficial?

Creo que los estudios de protocolo han de ser una carrera universitaria oficial, pero también se podrían, a mi entender, convalidar estudios de otras carreras y años de oficio. Este país ha perdido el oficio y creo que se habría de recuperar. Una formación universitaria es imprescindible como base de cualquier formación, pero no es suficiente. He conocido grandes profesionales sin estudios universitarios pero con una gran capacidad de trabajo, mucha experiencia y buen oficio.
