

Hablamos con Javier Aguado, coordinador del área de Protocolo de la ONCE
(por Josep Solà i Parés)

**“El éxito no es del Jefe de Protocolo
sino de todo el equipo que le acompaña”**

Trayectoria académica y profesional

Javier Aguado, licenciado en Ciencias de la Información por la Universidad Complutense de Madrid, cursó el máster de Protocolo y Ceremonial por la Universidad San Pablo CEU.

Des de 1997 coordina el área de Protocolo de la ONCE en la dirección de Comunicación e Imagen de la organización.

En 2008 fue el responsable coordinador de protocolo del equipo paralímpico español de los Juegos Paralímpicos de Pequín.

Javier, ¿Cómo y cuándo empiezas a trabajar con el Protocolo y las Relaciones Institucionales?

Mis inicios datan del año 1998 cuando en la ONCE, Institución en la que presto mis servicios, surge la idea de crear un departamento que se encargue de organizar los numerosos eventos que se celebraban tanto internos como externos.

Define Protocolo con una palabra o una frase.

Instrumento/herramienta de comunicación.

Un buen jefe / una buena jefa de Protocolo y Relaciones Institucionales debe ser una persona ...

... afable, dueño de sí, con mucha dote de comunicación y un saber estar extraordinario.

¿Me podrías definir cuáles son las funciones del profesional del Protocolo?

Entiendo que la ‘marca’ de la empresa para la que trabaja ha de estar por encima de cualquier interés personal. Por tanto, su principal función en ‘poner, vestir de largo’ una acción de comunicación, previamente diseñada, y que sitúe en valor la identidad corporativa. Colaborar, asimismo, en toda la estrategia de comunicación que envuelva el acto y/o evento que se organice, es decir, debe ser esa ‘mano amiga’ que cualquier departamento de comunicación siempre echa en falta.

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

Es muy importante el constante aprendizaje, la humildad, aprender de los errores, no querer llegar a ser un 'top' del protocolo en el primer evento. Extraer beneficios de los fallos cometidos para que nos sirvan de enseñanza para los futuros eventos. Muy importante saber trabajar en equipo. El éxito no es del Jefe de Protocolo si no de todo el equipo que le acompaña.

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

En este sentido creo que habrá muchas opiniones y, para mí, son todas válidas. Pero considero que un profesional de protocolo ha de tener una base cultural muy buena, y un manejo excepcional de las nuevas tecnologías. Por otro lado, ha de estar al tanto de todas aquellas materias que sean susceptibles del ámbito en el que se mueva la empresa para la que trabaja. A saber, un Jefe de Protocolo de una Corporación Municipal deberá tener un cierto manejo de las leyes ... y un profesional del protocolo que ejerza su actividad en una Entidad Bancaria deberá manejar conocimientos de economía básica. Insisto es un punto de vista muy personal.

¿Tienes la impresión que el mundo del Protocolo ha tenido la evolución que esperabas?

En lo que se refiere al mundo de la empresa, sí. No tanto el Protocolo Oficial. Y cuando ambos deben trabajar de la mano....queda mucho camino por recorrer.

¿Qué opinión tienes del futuro del Protocolo y las Relaciones Institucionales?

Es que es el futuro del Protocolo. Deben ir de la mano. Ambos son pilares básicos en la estrategia comunicacional de las Corporaciones.

El Protocolo y las nuevas tecnologías. ¿Crees que hacen el trabajo más fácil o simplemente distinto?

Lo hacen distinto y, en ocasiones más fácil.

La normativa, tanto autonómica como estatal, ¿responde a las necesidades actuales? ¿En qué sentido debería renovarse?

Este es un tema que ha de tener una solución urgente. Ha de establecerse un debate, lo más inmediato posible. No es de recibo que las autonomías hayan resuelto decretos autonómicos de protocolo y que eso haya supuesto desaparecer figuras protocolarias. Me refiero a los Delegados del Gobierno, por ejemplo.

Hay que dotar a las autonomías de instrumentos del Protocolo oficial que no vayan en detrimento del Estatal. Esto, por ejemplo, lo sufren muy mucho el protocolo empresarial. En función de la autonomía en la que trabajes se te imponen unos criterios. Debería montarse una mesa de expertos que trabajar sobre éste asunto y, de paso, darle una vuelta de tuerca al RD 2099/83. Su fecha lo dice todo. Renovarse o seguir cometiendo errores.

¿Te sientes valorado en tu trabajo?

El protocolo es un trabajo muy ingrato. Eso no lo podemos olvidar. Creo que el profesional de protocolo no debe trabajar para sentirse valorado sino para crear valor a la empresa. Al menos, eso es lo que pienso yo. De este modo, te sentirás muy valorado.

¿Nos puedes explicar alguna anécdota o situación comprometida que hayas vivido relacionada con el Protocolo?

Imagino que todos tendremos las mismas anécdotas pero contaré una reciente que, además, tiene relación con lo comentado más arriba: lo importante que es trabajar en equipo y, sobre todo, contar lo que tú haces y que lo demás te lo cuenten a ti. Fin de visita a un Centro de la ONCE por parte de 50 alumnos. Les damos una pequeña merienda. Pregunto si los buses, dos concretamente, están preparados para recogerles y llevarles a Renfe Atocha. Me dicen que no. Pregunto qué ha pasado a la persona responsable de los traslados. Me responde que 'a mi nadie me dijo que tenían que estar de nuevo los buses a recoger a estos chicos y, por eso, les he dicho que se marcharan'. ¿¿¿Ataque de nervios???, no. Les dimos doble merienda a los chicos mientras conseguíamos unos 20 taxis en menos de 10 minutos para que no llegaran tarde al tren. En fin, 'suele pasar en las mejores familias'

¿Nos darías algún consejo?

Lo acabo de citar pero lo reitero: trabajar en equipo, unidos, humildad, formación, no perder la calma ni por supuesto las formas.

¿Alguna cosa más?

Pues sí, ya que me dais la oportunidad, es muy importante el asociacionismo y la labor que hacéis tanto vosotros como la Asociación Española de Protocolo para defender los intereses de esta profesión.