

Resumen de la ponencia de Ana M^a Aceituno Alcalá, jefa de protocolo de Sacyr Vallehermoso

La conexión del protocolo con otros actores de la empresa en la organización de sus actos fue el título de la ponencia que ofreció Ana M^a Aceituno, Jefa de Protocolo de Sacyr Vallehermoso. En ella dejó muy clara la importancia del protocolo empresarial, haciendo un esquema de la organización de un acto a través de seis puntos fundamentales: la decisión y objetivos para la realización de un acto concreto; el planteamiento general del evento y presupuesto del mismo; la información y coordinación con departamentos internos y agencia externa con la asignación de funciones en un plazo especificado; la gestión ejecutiva; la celebración del evento y, por último, la evaluación de resultados.

En el primero planteaba aspectos como los siguientes: quién propone un acto, quién debe realizarlo, si se trata de un acto aislado o es parte de la estrategia general de la compañía, si es un evento propuesto por la empresa y qué beneficio se pueden extraer de cara a la imagen u objetivos de la entidad.

En cuanto al planteamiento general y presupuesto, destacó la definición y el diseño del acto, contando con los medios humanos y técnicos; las previsiones de situaciones o circunstancias adversas; la realización por parte de medios internos, o el apoyo externo; la gestión integrada por una agencia, o la posibilidad de contratar varios colaboradores con una coordinación interna; y la asignación de presupuestos para la organización del evento.

Al hablar de la información y coordinación a la hora de organizar un acto, comentó la importancia de la comunicación del acto y su diseño, tanto de forma interna (a la dirección general, prensa, seguridad, servicios generales, etc.) como externa a la agencia contratada para la organización del evento. También indicó que, en este sentido, sería necesaria una visita previa al lugar propuesto para la celebración, la puesta en común de las opiniones de expertos y la asignación de funciones y responsabilidades con plazo especificado.

En el apartado de la gestión y ejecución del acto, marcó como puntos imprescindibles la puesta en marcha de las acciones planificadas por cada parte



Ana Aceituno colaboró en la moderación del debate celebrado en el panel de Empresa.

del equipo, con las posibles revisiones o correcciones ante situaciones no previstas (el famoso *plan B*), una comunicación constante entre los miembros del equipo, así como una comunicación del desarrollo del acto a los directivos implicados en el mismo, con el objeto de seguir una línea de actuación común. Y por último, el ensayo o revisión general previa al día de celebración.

Para ella, según estas premisas, el director de escena puede indicar a todos los actores que interpreten su papel en el evento, los cuales conocen la actuación a realizar, tanto en el desarrollo normal como en posibles imprevistos contemplados en la planificación general del mismo. De esa forma, el acto fluye de forma natural y sin contratiempos porque todo se ha preparado de forma responsable y concienzuda.

Una vez finalizado el acto, queda la evaluación del mismo. Ana Aceituno se preguntó: "¿Nos conformaremos con que el acto haya quedado bien o iremos más allá en la obtención de resultados? ¿Ha cumplido los objetivos propuestos a nivel corporativo, oficial o comercial, según la planificación del tipo de acto elegido? ¿Qué plazo puede esperarse en los resultados a corto-medio? ¿Han funcionado bien todas las partes del equipo? ¿Qué modificaríamos si tuviéramos que organizar otra vez el acto?"

Preguntas todas ellas a cuestionar y responder desde un planteamiento absolutamente profesional de la persona que dirige y es responsable de la organización del acto en la empresa.

3.- Las precedencias de autoridades en los actos de empresa.

Se ha llegado a un acuerdo en la necesaria flexibilización de las precedencias de las autoridades presentes en los actos no oficiales, no debiendo dar un excesivo protagonismo a las mismas, en beneficio de los representantes de la empresa, conseguido siempre a través de una comunicación clara y directa por parte de todos los responsables de protocolo inmersos en el acto.

4.- Situación del protocolo en el organigrama de las empresas.

Se llega al acuerdo de que su situación estará en función de la dimensión y características de la empresa, pero de cualquier manera, deberá tener una comunicación directa tanto en horizontal como en vertical, coordinándose con el resto de departamentos de la empresa, participando en la estrategia global de la misma.

5.-Protocolo-Marketing-Relaciones Públicas

Cada departamento tiene funciones y responsabilidades distintas, pero deben actuar de manera coordinada.

6.-El tratamiento de los regalos de empresa.

Las atenciones protocolarias deben ser cuidadosamente tratadas en todas sus facetas, teniendo en cuenta que es distinto el tratamiento de los regalos publicitarios, de los institucionales, así como el cuidado exquisito en la elección de los mismos.

Otros temas que se proponen para seguir debatiendo en el foro de empresa son:

- 1.-El coste de oportunidad en los actos de empresa.
- 2.-El protocolo de los patrocinios.
- 3.-La calidad y el protocolo.
- 4.-El protocolo como potencia del marketing empresarial.
- 5.-Estudio de los organigramas de las empresas y las precedencias.
- 6.-El desaprovechamiento de determinados invitados.
- 7.-Los nuevos escenarios.
- 8.-La necesidad de espectáculos en los actos.
- 9.-El desarrollo de actividades artísticas en los actos de empresa.
- 10.-La imagen de los famosos en los actos. ■