LOS CIEN ERRORES DEL PROTOCOLO Y DE LA ORGANIZACIÓN DE EVENTOS

Mª del Carmen Portugal Bueno

LOS CIEN ERRORES DEL PROTOCOLO Y DE LA ORGANIZACIÓN DE EVENTOS

EDITORIAL SINDÉRESIS
2024

1ª edición, 2024

© Mª del Carmen Portugal Bueno

© 2024, Editorial Sindéresis
Calle Princesa, 31, planta 2, puerta 2 – 28008 Madrid, España
info@editorialsinderesis.com
www.editorialsinderesis.com

ISBN: 978-84-10120-58-7
Depósito legal: M-21301-2024
Produce: Óscar Alba Ramos

Imagen portada: https://es.vecteezy.com/?utm_source=vecteezy-download&utm_medium=license-info-pdf&utm_campaign=license-info-document

Impreso en España / Printed in Spain

Reservado todos los derechos. De acuerdo con lo dispuesto en el código Penal, podrán ser castigados con penas de multa y privación de libertad quienes, sin la preceptiva autorización, reproduzcan o plagien, en todo o en parte, una obra literaria, artística o científica, fijada en cualquier tipo de soporte.

Índice

PRÓLOGO 11

Concepto

1. Clasificar diferentes protocolos 13
2. Pensar que el incumplimiento del protocolo no tiene sanción 15
3. Primar la costumbre sobre la norma 17
4. Identificar la rigidez como una cualidad del protocolo 19
5. Usar expresiones como «saltarse el protocolo» 20
6. Restringir el protocolo a la etiqueta 22
7. No diferenciar entre ceremonia y evento 23
8. Nombrar al jefe de protocolo de la institución como personal de confianza 25
9. Independizar el gabinete de protocolo del departamento de comunicación 27
10. Confundir gastos de protocolo por gastos de presentación 28

Textos protocolarios y su presentación

11. Enviar el saluda como invitación 31
12. Ofrecer información incompleta en la invitación 33
13. Escribir los cargos con inicial mayúscula 35
14. Adjuntar al nombre del anfitrión su tratamiento en la invitación 37

15. Combinar la escritura de los modelos horarios 38
16. Afirmar la presencia del invitado de honor en la invitación 39
17. Situar el símbolo gráfico en el documento sin prelación 41
18. Rubricar sin precedencia 43
19. Firmar con tinta negra en documentos protocolarios 47
20. Descuidar el sobre de la invitación 48
21. Remitir la invitación tarde 49
22. Datar la placa numéricamente 50
23. Declinar una invitación con descortesía 51

Casa real española

24. Llamar reyes eméritos a los padres de Felipe VI 55
25. Confundir familia real como familia del rey 57

Autoridades

26. Ostentar la precedencia de la autoridad representada 59
27. Transigir la presidencia 60
28. Ceder el rector su presidencia 61
29. Conferir la precedencia de la autoridad a su acompañante en un acto oficial 63
30. Declarar el ayuntamiento persona *non grata* 64
31. Asignar a la consorte del presidente del Gobierno de España el título de primera dama 66

32. Marcar la precedencia del presidente autonómico conforme a su último nombramiento 67

Símbolos oficiales

33. Renunciar la bandera de España a su preminencia 69
34. Ondear la bandera autonómica en solitario 70
35. Ondear juntas banderas oficiales y no oficiales 71
36. Bandera territorial y académica oficial, ¿juntas o separadas? 72
37. Emplear la bandera con escudo en actos no oficiales 74
38. No contemplar la relación entre el tamaño de la bandera y el mástil 75
39. Ondear juntas banderas de diferentes tamaños 76
40. Arriar la bandera sin su ceremonial 77
41. Enlutar una bandera sin autoridad para hacerlo 78
42. Prender un crespón en la bandera como señal de luto 79
43. Colocar la bandera izada boca abajo 80
44. Ordenar en alternancia las banderas en el acceso exterior de un edificio 81
45. No sustituir las banderas deterioradas 82
46. Usar la bandera como apero 83
47. Rozar el suelo el paño de la bandera 84
48. Enganchar en el paño de la bandera una medalla 85

49. Anudar la corbata al paño de la bandera 86
50. Duplicar banderas en un conjunto de enseñas 86
51. Interpolar elementos materiales en un conjunto de banderas.....87
52. Hablar y cruzar los brazos durante el himno oficial 88
53. No respetar el orden de interpretación de los himnos 89
54. Traspasar el bastón de mando al invitado de honor 90
55. Retirar el retrato del rey del salón de sesiones.....92

Distinciones

56. ¿Qué es el derecho premial? 95
57. Confundir orden y condecoración 95
58. Vestir la insignia en el costado derecho del pecho 97
59. Usar condecoraciones con chaqué 99
60. No terciar la banda 100
61. Vestir la banda por debajo del chaleco en presencia del rey 101

Etiqueta: comportamiento y vestimenta

62. Ser impuntual 103
63. Acudir a un acto sin invitación 103
64. No responder a la invitación 104
65. Retrasar el acto cinco minutos por cortesía.....104

66. Disertar con una mano metida en el bolsillo 105
67. Combinar pajarita negra con frac 106
68. Sujetar con cinturón el pantalón del frac 107
69. La mantilla blanca no se viste en Semana Santa 107
70. Ignorar el *dress code* del acto 108

Organización de eventos

71. No hacerse las preguntas clave 111
72. Abrir los discursos la máxima autoridad 112
73. Exceder el tiempo asignado al discurso 113
74. ¿Cuándo entrego el obsequio, al principio o al final del evento? 113
75. Confundir *timing* por cronograma 114
76. Ignorar la trasera del escenario como herramienta de comunicación 116
77. Ahorrar en la calidad del photocall 117
78. No relacionar la participación con la ubicación en el auditorio 118
79. Dejar asientos vacíos en la primera fila 119
80. No controlar el aforo 119
81. No diseñar espacios accesibles 120
82. Negociar en la mesa equivocada 122
83. Minusvalorar la ubicación en la mesa de negocios 124
84. Colocar botellines de agua sin vaso y posavaso 127
85. Sobrecargar la mesa de firmas 128
86. Ofrecer alcohol en la comida de trabajo 129
87. Hacer papiroflexia con la servilleta 129

88. Entregar públicamente el regalo envuelto.....130
89. Sonar el himno equivocado 131
90. ¿Existe el lenguaje de los cubiertos? 132

El templo

91. Pensar que es incorrecto la ubicación de banderas en el presbiterio 133
92. Decorar en exceso el altar.....134
93. Fotografiarse en el presbiterio 136
94. Hablar de la derecha e izquierda del templo 136

Presentaciones eficaces

95. Leer la presentación del *Power Point* 137
96. Hacer cautivo al público 138
97. No ensayar la presentación.....139

A modo de conclusión

98. El gabinete de protocolo.....141
99. Código deontológico 143
100. Reflexión final: profesionalidad 152

Bibliografía 153

PRÓLOGO

Lo que tienen ustedes en mano es la esencia de un largo trayecto dedicado al proceloso y enigmático mundo del protocolo.

La autora nos resume de forma contundente las preguntas y errores más frecuentes.

Con ello, nos anima de forma muy eficaz a entender el sentido cultural y antropológico del tema. Resulta curiosa la desinformación sobre aspectos tan interesantes, y prácticos por parte del público en general.

Cualquiera que haya tenido que organizar un evento laboral o familiar, en el que las discordias aparecen por no tener preparada la respuesta o la justificación, le sonará esa música.

Se lee con fruición, y los toques culturales e históricos, adornan de forma agradable un tratado que por el tema parecería sólo para eruditos.

Con muy pocas páginas, nos detalla argumentos que sirven desde un acto familiar, a uno solemne con dignidades de muy alto nivel.

La autora nos ha facilitado el acceso a este asunto, gracias a su labor continuada, tanto pedagógica, como aplicada. Por ello nos abre la puerta grande para que abordemos la preparación de actos con más seguridad, y a la vez nos incita a conocer más, con una detallada bibliografía.

Ella misma, ya nos advierte que el protocolo es una moneda que hay que guardar, y que en algunos casos puede resultar difícil. Precisamente por ello el protocolo es un valor cultural y normativo que nos protege de alguna presión espuria, que puede aparecer. No en vano estamos en la época del lucimiento personal y social. Además, aumenta cada día la lista de organismos a los que hay que atender. Ello hace que la jerarquía sea cada día más difusa, y las cuestiones, más resbalosas.

Animo a su lectura, e incluso a su discusión con amigos. Si logramos que este acervo cultural nos ayude a encauzar nuestras ceremonias, disfrutaremos de seguridad en momentos de tensión y además protegeremos instituciones que han sido fundamentales en nuestra historia.

No se trata de llamar la atención de los muchos fallos que se hacen diariamente, por personas calificadas o no, sino de encauzar su mejor acepción y animar a su conocimiento.

Ánimo y a celebrarlo.

Lluís Homdedeu i Pérez

CONCEPTO

1. Clasificar diferentes protocolos

En el año 2014 se publicó la 23ª edición del Diccionario de la lengua española con sus correspondientes revisiones. Uno de los términos actualizados fue «protocolo» en su tercera acepción quedando definido como: «Conjunto de reglas establecidas por norma o por costumbre para ceremonias y actos oficiales o solemnes».

Anterior a esta definición, protocolo era aquella «regla ceremonial diplomática o palatina establecida por decreto o por costumbre».

Los expertos consideran que el concepto de protocolo en el siglo XXI ha abandonado su circunscripción consular y cortesana para acoger a todo acto organizado por la Administración Pública. Esta apertura se limita a ceremonias y actos oficiales y, por lo tanto, su organizador es el Estado.

En este sentido, cuando añadimos el adjetivo oficial al término protocolo, incurrimos en una redundancia. Conceptualmente, la oficialidad es una cualidad del protocolo.

Por lo tanto, solamente identificamos un protocolo y este se aplica al ámbito oficial.

La clasificación de diferentes protocolos establecida en un entorno académico y profesional no se ajusta a la

realidad del término. El protocolo empresarial o el protocolo deportivo, por ejemplo, son sintagmas nominales sin una realidad a la que identificar. Sin embargo, si podemos hablar de protocolo aplicado a la empresa o al deporte, siguiendo el ejemplo anterior, porque determinadas normas de protocolo pueden aplicarse en diferentes escenarios.

El conjunto de reglas identificado como protocolo hace referencia a normas jurídicas cuya finalidad es ordenar.

El experto en protocolo, Francisco López-Nieto y Mallo, identifica y clasifica esta normativa en:

- Derecho de protocolo: normas relacionadas con la simbología de identificación, tratamientos honoríficos, ordenación de precedencias y celebración de actos públicos.
- Derecho premial: aglutina derecho nobiliario, referente a los títulos nobiliarios, y derecho de recompensas, concerniente a las condecoraciones.
- Costumbres y tradiciones.

Esta legislación de protocolo puede servir de ejemplo para ámbitos no oficiales. Una empresa puede crear sus distinciones tomando como ejemplo lo estipulado en el derecho de recompensas. O una organización internacional puede establecer sus precedencias aplicando las claves del derecho de protocolo.

En este caso, podemos decir que la empresa aprueba su reglamento de honores y distinciones, distinto a tener un protocolo empresarial.

El protocolo son las normas jurídicas y consuetudinarias aplicadas a actos de titularidad oficial de manera obligatoria. En otro tipo de evento, su organizador puede adaptar libremente la regla de protocolo que considere oportuna.

2. Pensar que el incumplimiento del protocolo no tiene sanción

Las normas de protocolo se aplican a los actos oficiales en relación a sus autoridades o a sus símbolos. Por lo tanto, hablamos de normativa que es de obligado cumplimiento. Sin embargo, al igual que cualquier otra norma, esta puede ser incumplida.

La norma jurídica tiene una serie de características que la definen como tal, y una de ellas es su carácter coercible, es decir, su cumplimiento se puede obligar mediante sanción. Esta posibilidad de sanción nos indica que existen normas sin pena adjudicada y, en consecuencia, la legislación acoge normativa cuyo incumplimiento no supone castigo explícito alguno. En este grupo se encuentra la normativa de protocolo, aunque existe alguna excepción.

Fernando Ramos nos recuerda que la reglamentación en materia de protocolo se encuadra dentro de las normas no sancionadas en el ordenamiento jurídico. Por ejemplo, el Real Decreto 2099/1983 establece cuál

es la precedencia de las autoridades en los actos oficiales. Pero, si en una ceremonia el presidente del Gobierno se sitúa por delante del jefe del Estado, este incumplimiento del Real Decreto 2099/1983 no tiene sanción asignada, lo que no significa que no tenga castigo.

El incumplimiento de las directrices marcadas por el derecho de protocolo acarrea sanciones resarcitorias, sociales y penales.

La sanción social, o reprobación, es definida como la crítica o desaprobación enérgica que alguien hace de una cosa. En el citado ejemplo, el presidente del Gobierno sería sancionado socialmente por no ocupar el lugar que le corresponde.

El ridículo también se incluye en las sanciones sociales tal y como recoge Amando de Miguel en *Cien años de urbanidad*.

En el caso del derecho de protocolo en materia de los símbolos oficiales, podemos citar la Ley 39/1981 como ejemplo de norma con sanción. Esta ley regula el uso de la bandera de España y su artículo 9 señala que: «Las autoridades corregirán en el acto las infracciones de esta Ley, restableciendo la legalidad que haya sido conculcada».

Además, en su artículo 10, especifica que si la bandera de España es víctima de ultrajes y ofensas se aplicará el castigo que esté dispuesto para ello en las leyes. En este caso, se aplica el artículo 543 del Código Penal: «Las ofensas o ultrajes de palabra, por escrito o de he-

cho a España, a sus Comunidades Autónomas o a sus símbolos o emblemas, efectuados con publicidad, se castigarán con la pena de multa de siete a doce meses».

En ambos casos, la social y penal, acoge a su vez la sanción resarcitoria, en el sentido de restablecer el precepto incumplido. El jefe de Gobierno debe ocupar su posición tras el jefe del Estado.

3. Primar la costumbre sobre la norma

La normativa de protocolo se divide en derecho positivo y derecho consuetudinario. El primero hace referencia al derecho de protocolo y al derecho premial, y el segundo a las tradiciones y a las costumbres. Ambos son normas jurídicas, pero en ocasiones la tradición puede ir en contra de la norma. En esta circunstancia, ¿prima la costumbre o la norma? La respuesta a esta pregunta en el ámbito del ceremonial es de gran relevancia por la implicación directa en su permanencia.

El Real Decreto 2099/1983 del Ordenamiento General de Precedencias en el Estado señala que en los actos oficiales «se respetará la tradición inveterada del lugar» y sus costumbres.

Este respeto a la tradición en el ámbito del protocolo no significa que, al igual que en cualquier otro ámbito, la costumbre prima sobre la ley. Este es uno de los principios generales del Derecho.

Las claves de la jerarquía normativa se fundamentan en, por ejemplo, que la Constitución es superior a cualquier otra norma jurídica, que la norma de rango

inferior no puede contradecir a otra de rango superior o que la costumbre no prevalece sobre la ley.

El Código Civil en su artículo 1.3 nos indica que: «La costumbre sólo regirá en defecto de ley aplicable, siempre que no sea contraria a la moral o al orden público, y que resulte probada». Es decir, la ley se aplica en primer lugar y, en su defecto, la costumbre.

La existencia de una norma específica y concreta marcadora de una pauta protocolaria no puede ser suplida por una costumbre de uso protocolario. Solamente en el caso de que no haya normativa, se puede aplicar la costumbre.

En el caso, por ejemplo, de la ubicación de las banderas oficiales en el salón de plenos de un ayuntamiento, la entidad local debe respetar la precedencia establecida por ley entre la enseña nacional, autonómica y local. Independientemente de la tradición que pueda tener esta institución en relación a la ordenación de las banderas, el ayuntamiento debe cumplir lo estipulado al respecto en la Ley 39/1981.

En determinadas ocasiones es costumbre que el himno autonómico o local preceda al himno nacional. Esta tradición contradice el Real Decreto 1560/1997 sobre la regulación del himno nacional. Esta norma señala que si el himno de España se interpreta con uno autonómico, el nacional se interpretará en primer lugar si dichos himnos suenan al inicio del acto. Si, por el contrario, su interpretación está prevista para el cierre de la ceremonia, el himno español se interpretará en último lugar.

Si en una ceremonia alguno de sus elementos no se ajusta a la norma, no se puede conservar la tradición. La ley prima sobre la costumbre.

4. Identificar la rigidez como una cualidad del protocolo

La relación intrínseca existente entre protocolo y norma puede provocar la consideración del protocolo como algo rígido. Esta cualidad se identifica con algo riguroso y que no se puede cambiar.

La existencia de normas rígidas dentro del compendio del derecho de protocolo puede llevar al citado error.

Los expertos en Derecho identifican la norma rígida, *ius strictum*, como aquella norma jurídica en la que el supuesto de hecho y la consecuencia jurídica son taxativos, de tal manera que no existe opción a interpretación alguna.

Por ejemplo, el artículo 3 de la Ley 39/1981, que establece el uso de la bandera de España, indica que esta «deberá ondear en el exterior y ocupar el lugar preferente en el interior de todos los edificios y establecimientos de la Administración central, institucional, autonómica, provincial o insular y municipal del Estado». Este párrafo no da lugar a dudas, la bandera de España debe colocarse en las fachadas de todo edificio de la Administración pública de manera permanente.

El contrario de la norma rígida es la elástica, *ius aequum*, es decir, el supuesto hecho o la consecuencia