

# Gente con Protocolo

Las caras **premium** de los eventos

"El Protocolo y la comunicación ya no son novios; han madurado y aunque no se casaron, ya viven juntos"

"Nos hemos dado cuenta de que lo virtual y lo híbrido también necesitan del protocolo y de la comunicación"

"La llegada del Observatorio ha aportado y aporta un aire muy fresco a las asociaciones de protocolo existentes"

**Javier Aguado Alonso, coordinador de Protocolo y Eventos, Dirección de Comunicación e Imagen de la ONCE:**

**"Una persona discapacitada en un evento es un asistente más que no precisa de tanto trato especial"**



ISABEL VILLANUEVA

Violista española  
galardonada  
internacionalmente,  
solista en importantes  
orquestas en Europa,  
Rusia, Latinoamérica,  
Oriente Medio y Asia.



"La música  
no es mi trabajo.  
Es mi vida."

## NO CREEMOS EN LAS CASUALIDADES

Personas como Isabel son el espejo donde nos miramos. Por eso somos una banca privada que cree en los mejores **profesionales** y el **rigor**. Y gracias a una **atención exclusiva y personalizada**, hacemos que la gestión de su patrimonio e inversiones resulte siempre como espera. Descubra cómo nos inspira Isabel en [nocreemosenlascasualidades.abanca.com](http://nocreemosenlascasualidades.abanca.com)

// **ABANCA**  
Privada

**JAVIER AGUADO ALONSO**, coordinador de Protocolo y Eventos,  
Dirección de Comunicación e Imagen de la ONCE:

“ **Una persona discapacitada  
en un evento es un asistente  
más que no precisa de tanto  
trato especial**”

**Por Juan Luis Fuente**

*(Entrevista realizada el 20 de enero de 2022)*

Aquel chico del madrileño barrio de Ciudad Lineal, en donde nació y creció, disfrutó mucho de su infancia divirtiéndose en la calle, lo típico de los chavales en los años sesenta y setenta. Pero no era menor su diversión cuando se iba muchas veces a casa a jugar igualmente con la lectura, quizá su principal pasión, junto con el cine, a lo que se sumó más tarde el pádel, el senderismo y, por supuesto, viajar, “algo que me priva”. Seguramente tanto libro pulió su perfil, en el que brilla especialmente el sentimiento de equilibrio, de solidaridad, de respeto al prójimo (“sí, mucho respeto a los demás”), de compartir y cooperar cuanto se pueda. Hasta el punto de tener por máxima que todo lo que haga sea útil para la sociedad, “así, sin más”. Tal vez por eso este muchacho normal, sencillo, humilde y siempre afable puede presumir ahora en su madurez de los mismos adjetivos. Y tal vez por ello, igualmente, lleve 35 años desarrollando su actividad profesional con la solidaridad como bandera. Es Javier Aguado (Madrid, 1963), coordinador de Protocolo y Eventos en la Dirección de Comunicación e Imagen de la ONCE, un protocolero, como le gusta definirse, empapado de periodismo por los cuatro costados. No en vano fue la carrera que estudió en la Complutense de Madrid y el trabajo que ejerció en sus inicios laborales combinándolo siempre con sus tareas en la citada organización. Es muy enriquecedor hablar de los recuerdos que le perduran en su memoria, como el golpe de Estado del 23-F, que le marcó profundamente (“con el tiempo te vas dando cuenta de cómo este país habría podido dar un giro de 360° si hubiese triunfado ese golpe a nuestra incipiente democracia”) y, sobre todo, el fallecimiento de su padre, del que siempre se acuerda cuando se le presenta algún reto o proyecto, porque le gustaría compartirlo con él. Como compartiría el titular de esta entrevista: que un discapacitado en un evento es un asistente más que no precisa de tanto trato especial como muchos piensan. “Doy fe de ello”, asevera.



**“A veces tenemos un ‘campo de visión’ muy limitado cuando enfrentamos, por ejemplo, protocolo oficial y protocolo empresarial. Ahí es donde el oftalmólogo nos recomendaría una receta muy simple: unas ‘gotas’ de trabajo en equipo con los ‘dos ojos’, por supuesto”**

**Confluyen en usted tres vocaciones diferentes pero muy complementarias: la comunicación, el protocolo y la docencia. ¿Con cuál se siente más identificado?**

Con las tres. Pero, en este momento, más con la vocación docente. Entiendo que hay que dar paso a las nuevas generaciones de nuestro entorno profesional. La formación es básica, sobre todo, para evitar el tan odiado intrusismo profesional..

**¿Y qué le condujo en su día a la organización de eventos?**

Mi incursión en el protocolo fue por una necesidad que se creó en ONCE en un momento determinado, y al ver mi perfil académico contaron conmigo.

**Su carrera profesional siempre ha estado vinculada a esta institución. Allí entró en el año 1985, mientras estudiaba Periodismo, y ahí sigue. ¿Cómo recuerda sus primeros pasos?**

La verdad es que con mucho cariño. Y eso que ya han pasado más de 35 años... Yo estaba cursando estudios de periodismo en la Universidad Complutense de Madrid (UCM) y me había quedado en desempleo. Vi que la ONCE convocaba unas oposiciones para un puesto de auxiliar administrativo, tuve la gran fortuna de aprobar y, por ende, iniciar mi actividad profesional en el departamento de ‘Arte y Propaganda’, que era como se denominaba en aquellos años.

**Cuando acaba la carrera, también hace sus primeros pinitos como periodista en medios tan importantes como Radio Nacional de España (RNE). ¿Cómo combinaba esto con la ONCE? ¿Qué labor le cautivaba más entonces?**

Tenía claro que una vez finalizada mi etapa universitaria había que seguir formándose y la radio es un medio que me apasionaba en aquella época, y me sigue apasionando. Entonces, a través de la Universidad Complutense, de nuevo, hice un máster de radio que nos aseguraba, si lo superabas, claro está, unas prácticas en RNE. Por las mañanas trabajaba en ONCE y por las tardes-noche hacíamos el máster. Por aquel entonces, las dos actividades me tenían muy entusiasmado y, sobre todo, motivado.

**¿La sangre que corre por sus venas lleva más células propias del periodismo o del protocolo?**

El periodismo, creo, es una forma de vivir. Yo lo ejercí durante poco tiempo, pero en ese periodo me di cuenta de que cada día se afrontaba un reto diferente con cada noticia, con cada información, con cada suceso. Ahora recuerdo, por ejemplo, el incendio de unos grandes almacenes en la calle Montera de Madrid y me tocó ir de becario a cubrirlo. Cuando llegué al mundo del protocolo, y tras 25 años de ejercicio, las sensaciones son muy parecidas. Cada evento y cada proyecto son distintos y el entusiasmo es el mismo.

**Nadie mejor que personas de su perfil para hablarnos del eterno noviazgo entre el protocolo y la comunicación...**

Me va a permitir decir que protocolo y comunicación ya no son novios, jajajaja... Han madurado. Con esto no quiero decir, por seguir con la estupenda metáfora planteada, que se hayan casado, no, pero sí que viven juntos y ya no pue-

## GENTE CON PROTOCOLO. Las caras premium de los eventos

den separarse, es imposible. La prueba es la evolución que están teniendo los departamentos de protocolo en las instituciones y, ante todo, en las empresas. Ambos se complementan y siempre han de ir de viaje... “juntos, pero no revueltos”.

### ¿Y quién manda más en casa?

Voy a ser atrevido: creo que ninguno de los dos. Cada uno tiene su perfil y aporta un valor muy importante en la puesta en marcha de los eventos. Ambos han de complementarse. Insisto en mi atrevimiento: hoy en día es impensable un evento en el que los dos departamentos no estén implicados. Por supuesto, sin olvidar prensa, marketing, publicidad, redes, etc. etc.

### Hablemos de forma más concreta de su actividad profesional en la ONCE. ¿Cómo y cuándo empieza a trabajar en ella?

Como ya dije, la inicié en 1985 como auxiliar administrativo. Años más tarde aprobé unas oposiciones internas como oficial de relaciones públicas, ya que el organigrama interno de la Institución se había modificado, y se creó el departamento de Relaciones Públicas y Publicidad. Durante casi diez años fui el encargado de coordinar la celebración del sorteo de la ONCE cuando se celebraba fuera de Madrid. Una vez que éste empezó a retransmitirse por televisión (tarea que también coordiné con un gran equipo de compañeros), pasé a articular lo que desde 1998, aproximadamente, es el área de Protocolo de ONCE.

### ¿A qué se dedica más en este trabajo, a comunicar o a organizar eventos?

Mi labor se centra en la organización de eventos (externos-internos). Pero, como ya he señalado, nosotros también comunicamos. Soy muy autocrítico y cuando termino un acto miro y remiro todo aquello que ha podido fallar o estar mal ejecutado porque eso puede tener consecuencias en cuanto a la imagen y la comunicación de nuestra entidad. Todos los profesionales del protocolo tenemos muy claro el objetivo en la organización de los eventos.

### ¿Qué tal tratan los eventos en general y el protocolo en particular a las personas discapacitadas?

Más que trato hablaría, si me lo permite, de percepción. Ésta es muy positiva, pero he de decir que aún sigue siendo un poco paternalista y, a veces (cada vez menos afortunadamente) hay cierto desconocimiento sobre cómo actuar ante determinadas discapacidades o personas con diversidad funcional. Éste es mi reto diario cuando me llaman colegas o cuando me invitan a charlas o conferencias en este sentido. La persona con discapacidad es un asistente más a nuestros actos que no precisa de un trato especial, tan solo determinadas especificidades en función de su discapacidad. Así de simple. Nosotros siempre buscamos la accesibilidad universal y la normalización en los eventos.

### ¿Salimos con mejor vista de la pandemia o simplemente necesitábamos gafas para ver mejor? ¿Empieza a ser un poco mito esto de que hemos salido reforzados de la crisis sanitaria?

Yo diría que al igual que en otros sectores hemos tenido que espabilar (si me permite la expresión castiza) y abordar otras formas de hacer protocolo. No es que nos hayamos tenido que reinventar, sino que la pandemia nos ha obligado a explorar otros terrenos desconocidos para nosotros. Nos hemos dado cuenta de que lo virtual y lo híbrido también necesitan del protocolo y de la comunicación, y esto nos ha hecho movernos de la silla y coparticipar con otros departamentos como el de sistemas, por ejemplo, y hacer nuevos amigos tecnológicos.

### Si el sector tuviese una enfermedad propia de la vista, ¿cuál sería y qué solución le darían los oftalmólogos?

Me gusta esta pregunta y cómo está formulada. Creo que a veces tenemos un campo de visión muy limitado cuando enfrentamos, por ejemplo, protocolo oficial y protocolo empresarial. ¡Ojo, la palabra enfrentamiento no es confrontación! Ahí es donde el oftalmólogo nos recomendaría suplir esa falta de campo de visión con una receta muy simple: unas gotas de trabajo en equipo con los dos ojos. Por seguir con la metáfora, un ojo sería el protocolo oficial y el otro el protocolo empresarial.

### Oftalmología al margen, ¿qué asignaturas tiene pendiente la profesión?

Ya que hemos hablado de comunicación y protocolo, y aunque parezca una paradoja, necesitamos un poco más de presencia en los medios informativos para que, por ende, nuestra actividad sea más respetada y respaldada. Hay algún que otro sector de la prensa que cuando se produce algún incidente protocolario, inmediatamente lo achaca a un error de protocolo. Hemos de intentar transmitir que los protocoleros no solo nos dedicamos a ordenar personas y cubiertos. Vamos más allá, mucho más...

### Veo que es de los que utiliza este término. ¿Se considera un protocolero?

Claro que me considero protocolero. Es una acepción, si me permite, cariñosa y afectiva llena de una carga simbólica que nos hace diversos, que no diferentes. En la diversidad está la virtud de profesionales como nosotros.


### Pues la palabra no figura en el diccionario de la RAE...

Bueno, es que, yendo más lejos, me atrevo a proponer una posible definición a nuestra ilustre RAE y, por supuesto, no sería mala idea que la recogieran. O, incluso, que fuera reconocida -en algún momento- como la palabra del año por la Fundación del Español Urgente (FundéuRAE): “Aquella persona o grupo de personas que velan por una perfecta concordia entre la




“Me va a permitir decir que protocolo y comunicación ya no son novios, jajajaja... Han madurado. Con esto no quiero decir, por seguir con la estupenda metáfora planteada, que se ‘hayan casado’, no, pero sí que viven juntos y ya no pueden separarse, es imposible”

# WE WILL ROCK YOU



## QUEEN THE MUSICAL

TRAS EL ÉXITO MUNDIAL DE LA  
PELÍCULA BOHEMIAN RHAPSODY  
TE VOLVERÁS A EMOCIONAR  
CON EL MUSICAL ORIGINAL



GRAN TEATRO  
CAIXABANK  
PRÍNCIPE PÍO



## GENTE CON PROTOCOLO. Las caras premium de los eventos

comunicación y la imagen de marca”.

### **Ha sido coordinador de protocolo del Equipo Paralímpico Español en los Juegos celebrados desde 1993 hasta 2016. Y empezó previamente en las Paralimpiadas de Barcelona 92.**

Primero quiero agradecer al Comité Paralímpico Español la oportunidad que me dio para colaborar con él, primero en Barcelona 1992 y después para coordinar toda el área de protocolo junto con el jefe de misión del equipo paralímpico en los sucesivos Juegos. Cada paralimpiada era un reto y aprendí a moverme en un entorno desconocido para mí como era el protocolo deportivo, el mecenazgo, el patrocinio, las ceremonias de premiación, etc. que me han aportado mucho profesionalmente, amén de conocer a muchos compañeros de profesión que me ayudaron, y mucho, desde el minuto uno de esta preciosa aventura.

### **¿Recuerda el reportaje que escribió para REVISTA PROTOCOLO sobre los Juegos Paralímpicos del Beijing (China) en el verano de 2008?**

¡Claro que lo recuerdo! Con mucho cariño y, sobre todo, con mucho agradecimiento a vosotros porque creo, a tenor de equivocarme, que era la primera vez que se escribía sobre los JJPP en una revista especializada en protocolo.

### **(No se equivoca). ¿Por qué hay tanta diferencia mediática entre los juegos olímpicos y los paralímpicos?**

Esa diferencia mediática va disminuyendo con el tiempo gracias al intenso trabajo de comunicación que hace el Comité Paralímpico Español (CPE) con los periodistas deportivos. La prueba está en el impacto mediático que tuvieron en Londres 2012 o en Sidney 2000, por ejemplo. Aquí en nuestro país hay periódicos que ya tienen una sección específica y Teledeporte tiene un espacio denominado Paralímpicos que ofrece información durante y entre Juegos.

### **En materia de comunicación pura y dura, ¿cómo es su trabajo en la ONCE?**

Intento estar pendiente siempre de toda la información que puede generar interna y externamente en el Grupo Social ONCE (GSO) aportando mis ideas y propuestas a los proyectos de comunicación que están previstos en el Plan Director de Actos dentro del Plan Global de Comunicación del GSO. Y, por supuesto, a la hora de organizar eventos, que estos no supongan nunca un negativo en lo que se quiere comunicar con ese acto.

### **Es usted una persona muy activa en otros frentes. Por ejemplo, es miembro de la Asociación Española de Protocolo. ¿Qué opina de ella? ¿Demasiadas asociaciones en España?**

Creo firmemente en el movimiento asociativo. Considero que las asociaciones profesionales son necesarias. Eso sí, el socio ha de verse más implicado en la gestión de todas ellas, ha de ser participativo, reivindicativo, ser parte de su gestión si me apura... La muestra la tenemos en asociaciones

**“Nos hemos dado cuenta de que lo virtual y lo híbrido también necesitan del protocolo y de la comunicación, y esto nos ha hecho movernos de la silla y coparticipar con otros departamentos como el de sistemas, por ejemplo, y hacer nuevos amigos tecnológicos”**





**“La llegada del Observatorio ha aportado y aporta un aire muy fresco a las asociaciones de protocolo existentes. Prueba de ello, son los magníficos ‘Martes de Protocolo’ con la pléyade de excelentes compañeros profesionales de todos los sectores”**

más menos recientes, como por ejemplo AEVEA, la cual, durante la pandemia y junto con otras asociaciones, puso en liza y en valor el sector de los eventos, muy importante en nuestro PIB (no olvidemos este dato). Por supuesto, la llegada del Observatorio ha aportado y aporta un aire muy fresco a las asociaciones de protocolo existentes. Prueba de ello, son los excelentes ‘Martes de Protocolo’ con la pléyade de magníficos compañeros profesionales de todos los sectores.

#### **¿Bastaría con un colegio profesional?**

Respecto a esto, creo que, como profesión, llegamos tarde. No podemos perder de vista lo que dice Europa a este respecto. Considero que se pueden articular otros mecanismos.

**Vayámonos a otra de sus relevantes actividades: la formación en comunicación y protocolo en universidades como Nebrija, Camilo José Cela, Alcalá de Henares, UNIR, USAL y Deusto y en escuelas e institutos como la EIP, INGAFOR o MasterD.**

Humildemente, creo que estoy en una fase de mi trayectoria profesional en la que he de compartir mis conocimientos con los que empiezan en este precioso camino que es el protocolo y la comunicación. Y, por supuesto, cuando estás formando aprendes de los alumnos porque ellos aportan mucha frescura. Encantado de que me sigan llamando de cualquier institución académica para, como digo, ofrecer mi experiencia.

#### **¿La vida puede ser online? O lo que es más complejo, ¿el metaverso puede ser vida?**

Bufffff (perdone este suspiro). Empiezo por el final: el metaverso está ahí, pero espero que no sea vida, por favor. Donde esté lo natural... El resto ha de ser complemento; dejemos que el ser humano permanezca. La vida claro que puede ser online cuando no quede más remedio que ser online. Pero yo apuesto por el face to face, por el contacto, por la comunicación... por los cinco sentidos. La esencia del protocolo y la comunicación lleva intrínseca lo más básico de las relaciones humanas.

#### **Un consejo para los jóvenes que se sientan atraídos por la organización de eventos.**

Creo que todos los profesionales y grandes compañeros que me han precedido en esta sección de entrevistas coincidimos en lo apasionante de esta profesión. No soy de dar consejos y sí de escuchar, pero me permito decir a los jóvenes que hay nicho de empleo en este segmento y que existen varias alternativas de formación. Eso es precisamente lo que les recomiendo: que se formen continuamente. Y, por favor, cuando estén ya en activo, que trabajen desde el respeto y siempre en equipo.

#### **¿Cuál es nuestro futuro más inmediato en el sector?**

Soy tremendamente optimista: los departamentos de protocolo y eventos van a tener un peso más específico en las empresas y en las instituciones, ya sean públicas o privadas. Pero, para ello, hemos de ser autocríticos y más atrevidos. En el último Congreso de Santiago ya se atisbaron algunos de los caminos que debemos emprender, como por ejemplo que nuestros eventos tengan alma propia, transmitan sentimientos... Aunque sea la “puesta de una primera piedra”, hemos de inventar, de ser más provocadores, en definitiva. Al final somos creadores de imagen, creadores de marca.

#### **¡Conozco su asignatura pendiente!**

Jajajaja... Bueno, son muchas, pero sé a cuál se refiere. En fin, a ver si soy capaz de terminar de escribir un libro que lleva unos cuantos años en stand by...

#### **Diga a los lectores de qué va, hombre...**

Faltaría más. Pues versa, básicamente, sobre la evolución que han tenido los eventos en el ámbito de las personas con discapacidad. Lo que vengo en llamar (y ya me he referido) la búsqueda de la accesibilidad universal, la no discriminación y plena normalización. Es un reto que quiero llevar a cabo, finalizarlo. Aprovecho y me permito agradecer a todas las personas que me están ayudando, sobre todo, desde el movimiento asociativo y compañeros de ONCE.



“¿Qué si el metaverso puede ser vida? Bufffff (perdone este suspiro). Espero que no, por favor. Dejemos que el ser humano permanezca. La vida claro que puede ser online cuando no quede más remedio. Pero yo apuesto por el ‘face to face’, por los cinco sentidos. La esencia del protocolo y la comunicación lleva intrínseca lo más básico de las relaciones humanas”

“Ya que hemos hablado de comunicación y protocolo, y aunque parezca una paradoja, necesitamos un poco más de presencia en los medios informativos para que, por ende, nuestra actividad sea más respetada y respaldada”



...Y LA PRÓXIMA SEMANA  
ENTREVISTAMOS A...

**JESÚS LÓPEZ SANTANA**

Jefe de Protocolo de la  
Junta de Extremadura

[WWW.REVISTAPROTOCOLO.COM](http://WWW.REVISTAPROTOCOLO.COM)



# OVIEDO

## ORIGEN DEL CAMINO



**OVIEDO**.es  
AYUNTAMIENTO

[www.visitoviedo.info](http://www.visitoviedo.info)