

# Gente con Protocolo

Las caras premium de los eventos

"Creo firmemente en el asociacionismo. OPC nació para poner en valor la profesionalidad de los organizadores"

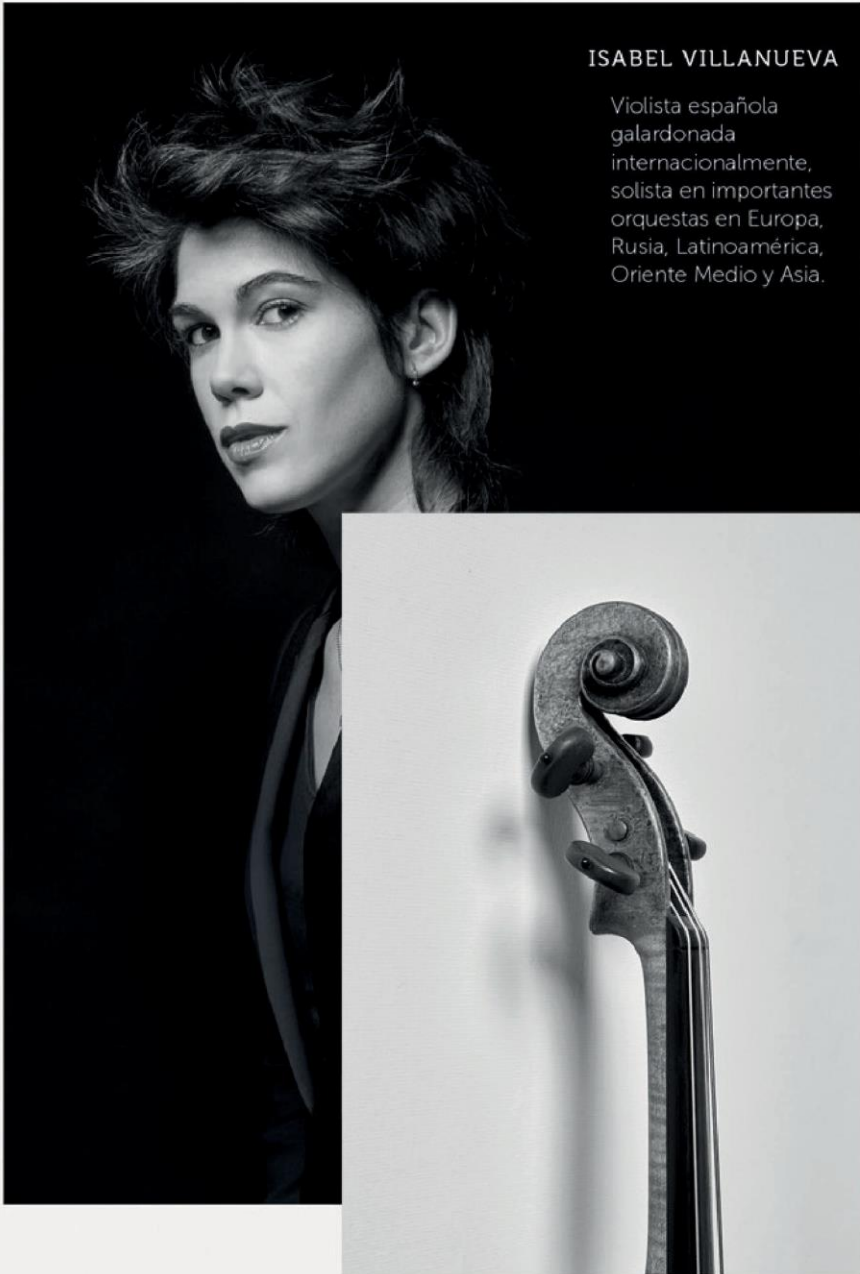
"La formación actualizada sigue siendo una de las asignaturas pendientes para el profesional del MICE"

"Descubrí el valor del protocolo tras trabajar en una edición del Tour de Francia en San Sebastián en 1992"

**Matilde Almandoz Ríos, presidenta de la Federación Española de OPC:**



**"Los eventos MICE en España, como en el turismo en general, juegan en la Champions League"**



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

# “ Los eventos MICE en España, como en el turismo en general, juegan en la Champions League”

Por Juan Luis Fuente

Nació en San Sebastián un 23 de diciembre de hace unos cuantos años, una ciudad que tanto marcó a esta donostiarra apasionada por la vida que goza inmensamente con sus grandes hobbies, que son viajar, leer (“que es otra forma de viajar”), meditar, escribir y disfrutar del silencio y de la música. Tocó el piano y volver a hacerlo es una de sus asignaturas pendientes, como lo es volver a Nueva York (que tantas veces visitó), pero en esta ocasión para pasar al menos una temporada de unos seis meses. “Esta ciudad es la que mejor refleja hoy en día las paradojas de ser persona”, dice esta mujer cosmopolita, vital, solidaria, de espíritu libre, plural, amante de la diversidad y fiel creyente de una sociedad más justa y sin diferencias. Así es Matilde Almandoz Ríos, presidenta de la Federación Española de OPC, quien creció en el seno de una familia numerosa, de profesionales, que valoraba mucho la formación, la educación y el arte. Su madre (que acaba de cumplir 100 años) era profesora de francés (y ejercía) y su padre se dedicaba al teatro aficionado el poco tiempo libre que le dejaba el pluriempleo. Tal vez él marcó su infancia y adolescencia con algo más que pinitos como actriz en autos sacramentales en vivo y en obras como Cuentos de Navidad de Dickens en el Teatro Principal de San Sebastián o la Louison de El enfermo imaginario de Molière. Y tal vez de su madre heredó la vocación docente (es licenciada en Filología Hispánica, “profesora en otra vida”, como le gusta decir). Ya se encontraba fuera, pero San Sebastián volvió a picar en su puerta un día de septiembre de 1991 para trabajar (por ser bilingüe) en una carrera del Tour de Francia que salía de esta ciudad y en el famoso Festival Internacional de Cine de Donosti. Ahí empezó su trayectoria como organizadora de eventos. Y hasta hoy, en que representa a los profesionales que organizan los eventos MICE en España, de los que dice que, junto con el turismo en general, “juegan en la Champions League”.



“Creo firmemente en la bondad del asociacionismo. OPC España nació para poner en valor la profesionalidad de los organizadores de congresos, AEVEA para visibilizar la actividad de las agencias y la AEP para dar el lugar que corresponde a la actividad y a sus profesionales”

**Preside una federación que es referencia en la industria congresual en España. ¿Cómo están las cosas ante las circunstancias sanitarias?**

La Federación, que ha cumplido 34 años, ha vivido momentos complicados a lo largo de este tiempo, pero nunca una sacudida tan virulenta como la de esta pandemia. La industria ha resistido con gran esfuerzo y resiliencia sacando fuerzas y recursos de su versatilidad y de su gran adaptación al cambio y a los cambios. Un sector que empezaba entonces con los teletipos y que avanza y se consolida ahora con el uso intensivo de las últimas tecnologías.

**El MICE es una de las grandes fortalezas españolas de nuestra industria. ¿Volverá a ser lo que era tras la crisis sanitaria? ¿El evento presencial va a perder fuerza ante el boom de los híbridos y online?**

El MICE es y seguirá siendo cada vez más estratégico tanto para “España, destino de excelencia” como para las marcas. Si uno de los efectos más inmediatos de la pandemia fue la apertura a nuevas audiencias llegando a más públicos con la universalización de las tecnologías, la consecuencia más llamativa resultó el reforzamiento de la actividad en vivo: el usuario que reconoce la practicidad de lo virtual reclama lo presencial para más efectividad.

**Se han sentido apoyados por las instituciones oficiales en esta dura crisis? Como presidenta de OPC España, ¿tiene relación con las diferentes administraciones?**

Durante todo este periodo hemos estrechado las relaciones con todos los interlocutores en las administraciones, tanto locales como autonómicas y ministeriales. El MICE es un producto específico y diverso que va íntimamente ligado al territorio, por lo que es fundamental la colaboración público-privada para llegar a buenos resultados, a buen puerto. Nuestra colaboración abarca todos los temas, CNAE’S, PROTOCOLOS, SEGURIDAD... Y ahora estamos inmersos en la digitalización no sólo en la experiencia de cliente, sino en los procesos.

**El mundo de los eventos representa en España en torno al 8% de su PIB ¿???. Es un porcentaje muy alto como para ser tenido en cuenta por la administración pública. ¿Hay suficientes apoyos oficiales?**

Entendiendo por “el mundo de los eventos” todas aquellas actividades relacionadas con las cuatro letras del MICE. Le diré que los últimos datos de 2018, según la Oxford Economics, indicaban que se alcanzaba el 15% del PIB del turismo y el sector consideraba que esas cifras estaban por debajo de lo real debido a los indicadores estadísticos utilizados. Hemos avanzado en la sensibilización de los decisores -la pandemia ha hecho ver hasta qué punto la ausencia de MICE fue relevante en el parón económico de los destinos-, pero pedimos más recursos económicos para avanzar en hacer un sector menos vulnerable, más sólido y resistente.

**Antes de presidir la federación nacional, ocupaba el mismo cargo en OPC Madrid y Centro.**

En 2010 llegué a la presidencia de OPC Madrid y estuve hasta 2016. Fue un periodo precioso en el que empezamos a sembrar iniciativas para reforzar las sinergias entre empresas y asociaciones. En noviembre de 2010 creamos

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

la Cena Anual de OPC Madrid y los Premios a la Profesionalidad, que arrancaron distinguiendo a la Asociación de Teatros y a Eric Mottard y Eventoplus. En favor de las sinergias, nos lanzamos luego a preparar eventos de encuentro entre oferta y demanda, la Jornada de la Innovación... Un sector como el nuestro tiene que poner en valor el evento como herramienta al servicio de la comunicación, de un propósito de conocimiento.

### De ahí pasó directamente a presidir OPC España.

Exacto. Inicié esta nueva etapa en febrero de 2016 en la Asamblea de Burgos recogiendo el testigo de mi antecesor, Vicente Serrano, a quien había apoyado en sus iniciativas como presidente. En el primer periodo de presidencia, de 2016 a 2020, decidimos impulsar de forma decidida todas las ediciones anuales del congreso, el buque insignia de nuestra actividad, y crear un nuevo evento, un acto de networking el último jueves de octubre. Así nació el Puchero, que ha celebrado este año su quinta edición. Y mi segundo mandato se inició con la reelección en el congreso de Santiago de Compostela un mes antes del estallido de la pandemia.

### ¿Qué papel desempeñan las asociaciones y delegaciones territoriales que forman parte de OPC España?

Presumimos de ser la asociación más vertebrada y vertebradora, dado que tenemos representación en todos los territorios. En un país descentralizado como el nuestro, con muchas de las competencias en manos de las administraciones autonómicas, el papel de los miembros de la Federación es fundamental porque son los interlocutores del MICE en sus respectivos territorios, los intermediarios con cada una de las administraciones y llevan el pulso real de la situación de cada entorno, de cada destino. Son los mejor situados para detectar las necesidades, las fortalezas y las debilidades.

**Al margen del mundo OPC, usted siempre ha sido una impulsora nata del mundo asociativo, de la generación de sinergias, de la colaboración entre partes en un mapa empresarial muy atomizado. ¿Es algo que lleva en los genes o le llegó por las circunstancias?**

Buena observación... En los genes supongo que llevo la firme convicción de que lo que nos diferencia de verdad a los seres humanos es la capacidad de comunicación. Y esa capacidad nos dota de la posibilidad de generar sinergias, de colaborar. Tal vez eso y las circunstancias expliquen el porqué de mi apoyo al mundo asociativo en el que sigo creyendo. Creo que el TODO siempre es muy superior a la suma de las partes

**También preside el Foro MICE desde el que impulsa todo tipo de acciones para su reconocimiento.**

Fue una gran iniciativa del anterior presidente de OPC España, Vicente Serrano, y del entonces presidente de ICCA España, Francisco Quereda. En 2012, lo pusieron en marcha bajo el nom-

bre de Foro para la Industria de Reuniones y Eventos con una presentación a los medios en la sede de la CEOE. Lo revitalizamos en 2017 y, posteriormente, el Foro incorporó un consejo asesor con toda la cadena de valor. Nuestro propósito es hacer del MICE una actividad profesional y empresarial reconocible y reconocida en todo su alcance y envergadura. Sus miembros actualmente son AEVEA, ICCA, OPC SPAIN, TRAVEL ADVISORS, ADEAZA, AEC, ASEAMAC, ASPEC y CEFAPIT.

**Colabora, además, en el Comité ISO TC/228 para el desarrollo de la Norma Mundial de Calidad específica para el sector MICE.**

El ICTE ha desarrollado una labor fundamental para la creación y puesta en marcha de protocolos seguros en todas las ramas de la actividad turística a raíz de la pandemia. En esa primera fase, el Foro MICE trabajó para que nuestra actividad tuviese su propio protocolo, esencial en una actividad que por su naturaleza es transversal. Tras esa norma UNE, España tuvo a su cargo el honor y la responsabilidad del desarrollo de la Norma Mundial de Calidad en la que aportamos nuestro granito de arena.

**Igualmente, es miembro de la Asociación de Profesionales de Turismo, del Consejo de Turismo, Cultura y Deporte de la CEOE y de la Mesa de Turismo.**

Soy miembro de esta veterana Asociación porque creo en su propósito de poner en valor el talento de esta profesión y en el objetivo de avanzar en un colegio profesional, pero he de decir en honor a la verdad que no puedo dedicarle mucho tiempo. También estoy en el Consejo de Turismo, Cultura y Deporte de CEOE porque el MICE es una actividad empresarial y es ahí donde debemos hacer nuestras aportaciones para visibilizar nuestra actividad, que tiene su propia carta de naturaleza. Y en la Mesa de Turismo, porque el turismo congresual siempre ha estado representado primero por uno de los pioneros de OPC España, Julio Abreu y ahora con mi contribución para recordar que los eventos MICE en España, como en el turismo en general, juegan en la Champions

League.

**O sea que tenemos muy buenos profesionales...**


No lo dude. España es un país con una muy buena cantera de profesionales bien preparados y con una gran creatividad, versatilidad y capacidad de resolución de problemas. Éstas son nuestras fortalezas. Aunque a veces nos falta un poco más de método para hacer valer nuestro trabajo, nuestras oficinas técnicas, nuestra materia gris, nuestro talento.

**También habla de un colegio profesional. Díganos, ¿solo para los organizadores de eventos MICE o para la profesión en general?**

La iniciativa del colegio profesional es un proyecto muy avanzado de la AEPT, de la Asociación de los Profesionales de Turismo


**va íntimamente ligado al territorio, por lo que es fundamental la colaboración público-privada para llegar a buenos resultados, a buen puerto”**

# 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

que mencionábamos antes. Entiendo que por su propia esencia sería un solo colegio para todos los profesionales fuesen del segmento que fuesen, pero creo que su presidente, Santiago Aguilar, es el mejor interlocutor para desarrollar este tema.

**Por cierto, ¿qué opinión tiene de las asociaciones de protocolo y organización de eventos que hay en España? (AEP, AEVEA y otras muchas).**

Como decía antes, creo firmemente en la bondad del asociacionismo. OPC España nació hace 34 años para poner en valor la profesionalidad de los organizadores de congresos, AEVEA lo hizo para visibilizar la actividad y la profesionalidad de las agencias de eventos hace poco más de un lustro y la Asociación Española de Protocolo, para dar el lugar que corresponde a la actividad y a sus profesionales. Todas coinciden en un propósito esencial: dar a conocer lo que son, lo que hacen y ponerlo en el lugar y la posición donde deben estar fomentando las buenas prácticas y luchando contra el intrusismo.

**Sigo con sus cargos. También es vicepresidenta de Women Leading Tourism (WLT), entidad que pretende ser la voz de las directivas del turismo para impulsar la participación de las mujeres. ¿En el turismo en general o también en el turismo congresual? ¿Cómo lleva el sector la asignatura de la cuestión de género en general?**

Cuando salí del colegio (internacional y mixto), estaba convencida de que todos (chicos y chicas) estábamos en la línea de salida con las mismas oportunidades. Creía que todo sería una cuestión de mérito y capacidad. El tiempo me ha mostrado que hay una disparidad evidente, y en unos sectores más que en otros. El turismo es uno de los que peor parado sale con una desproporción enorme entre hombres y mujeres en puestos directivos. En los eventos, la brecha es algo menor. Creo que en el sector no ha calado aún la perspectiva de género. Aquí queda mucho por hacer.

**Hablemos de protocolo puro y duro, de técnicas de organización. ¿Cree que los OPC tienen una formación teórica suficiente para ejercer la profesión? La inmensa mayoría no ha pasado por centros especializados al respecto.**

Desde mi punto de vista, la formación actualizada del organizador sigue siendo una de las asignaturas pendientes del sector MICE. A esta actividad llegan profesionales de distintas procedencias y de diferentes itinerarios académicos. Hace un año, una primera aproximación nos permitía comprobar que un escaso 50% de los profesionales provenía de la familia del turismo y del protocolo y la organización. El otro 50% procedía de ADE, de comunicación o de otros nichos. Muchos de ellos tienen en principio formaciones teóricas de nivel, pero no específicas de organización ni de protocolo.

**¿Qué lectura le podemos dar a esto?**

Tiene varias. Por una parte, la oferta de grados clásicos de turismo está a veces alejada de las necesidades actuales del mercado y no parece satisfacer las expectativas de la demanda, que

**“En un país descentralizado como el nuestro, con muchas de las competencias en manos de las administraciones autonómicas, el papel de los miembros de la Federación OPC es fundamental porque son los interlocutores del MICE en sus respectivos**





“El turismo es uno de los que peor parado sale con una desproporción enorme entre hombres y mujeres en puestos directivos. Creo que en el sector no ha calado aún la perspectiva de género. En los eventos, la brecha es algo menor”

se inclina por otras formaciones de amplio espectro más prestigiadas y que luego pueden complementarse con formaciones de tercer grado. Por otro, las actividades del MICE son cada vez más variadas y requieren de herramientas y habilidades a medida que no siempre están suficientemente desarrolladas en algunos corpus académicos. En todo caso, la formación y la puesta al día es fundamental, dado que la comunicación entre instituciones y empresas es algo vivo y cambiante y la organización de eventos es la herramienta para trasladar esa comunicación y ese conocimiento de la forma más adecuada y eficiente.

**¿Pero los OPC necesitan conocer las técnicas del protocolo o no es necesario? ¿Les interesa, por ejemplo, el Real Decreto de Precedencias del Estado?**

El OPC es un organizador de eventos totalmente convencido de la importancia del conocimiento de las técnicas básicas del protocolo y de su papel en la puesta en marcha y desarrollo de una reunión, una presentación, un congreso, etc. En función de la tipología de la agencia y del evento, el OPC optará por recurrir puntualmente a un experto externo -como en otra área de actividad- o lo llevará a cabo con sus recursos propios. En cuanto a la legislación vigente, creo que los profesionales, no los intrusos, son conscientes de la importancia de conocer los diferentes protocolos para, como decía antes, trasladar adecuadamente no sólo el contenido sino el espíritu del evento. Un buen profesional no duda de que las convenciones que rigen los protocolos institucionales y empresariales son la mejor guía para que todo fluya... y brille.

**Como es obvio, y más conociendo su trayectoria, usted es una persona muy sensibilizada con la formación en el sector. ¿Qué opinión tiene de ella?**

Creo que hay que hacer un esfuerzo por actualizarla en función de las necesidades reales de los profesionales y del mercado. Será la mejor manera de no generar profesionales frustrados ni empresas “desencantadas”.

**A veces hemos escuchado eso de que para organizar eventos vale cualquiera...**

Creo que para ser un buen profesional en cualquier actividad hay que tener ciertas habilidades y gran rigor en la formación. Todos tenemos unas fortalezas que podemos optimizar con el trabajo bien hecho. Pero no todos valemos para todo...

**A título personal o profesional, ¿cuándo y cómo descubrió el valor añadido del protocolo?**

Al hilo de lo que decía sobre mis comienzos en el mundo de los eventos, las dos primeras experiencias fueron únicas. Era 1992, un año de eventos para España. El Tour de Francia, evento deportivo e internacional con un dispositivo de organización muy engrasado que maridaba con acierto las exigencias institucionales de los lugares de paso, las empresariales de los patrocinadores y la experiencia de los aficionados, fue un auténtico Máster. Y un ejemplo de cómo se puede llegar al éxito para todas las partes conociendo y respetando protocolos de funcionamiento y convenciones que facilitan la buena entente entre países y estamentos muy diferentes, y ello a pesar de alguna situación sobrevenida. ¡No olvidemos que era el País Vasco del 92!

**Algo similar ocurriría con el Festival Internacional de Cine de San Sebastián...**

Sin duda. Este certamen también fue un máster de protocolo en tiempo real. Un evento con presencia activa de cuatro patrocinadores de entidades oficiales, el ayuntamiento, la diputación, el gobierno autonómico y el ministerio de Cultura, en el que la sobreexposición institucional ensombrecía el alma cinéfila y glamorosa de un evento cultural internacional. Una gran experiencia sobre cómo los responsables de protocolo pueden hacer fluir -o no- un evento. El secreto, siempre, la profesionalidad.

**OPC España tiene el capítulo ‘Jóvenes OPC’ que pretende liderar un discurso de intenciones vinculado al futuro del sector. ¿Está garantizado el relevo generacional en el MICE?**

Sin duda alguna. En las compañías actuales conviven tres generaciones de profesionales y esa diversidad enriquece totalmente el día a día. Los casi nativos digitales y los más jóvenes han puesto en valor la importancia de la experiencia junto a las tecnologías.



“La formación actualizada del organizador sigue siendo una de las asignaturas pendientes para el profesional del MICE. Muchos de ellos tienen formaciones teóricas de nivel, pero no específicas de organización ni de protocolo”

¿La gran asignatura pendiente en la organización de eventos?

El reconocimiento de su importancia y la medición del impacto económico que tiene y el legado que aporta. Con motivo del trigésimo aniversario de la Federación presentamos una publicación que era un paseo amable por la memoria de nuestra actividad. Porque no hay legado sin memoria. ■



CLICA AQUÍ  
SI PREFIERES  
LEER LA  
ENTREVISTA  
EN LA WEB





# OVIEDO

## ORIGEN DEL CAMINO



**OVIEDO**.es  
AYUNTAMIENTO

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