



Hablar de protocolo es hablar de normas oficiales aplicadas esencialmente a la organización en actos, eventos y acontecimientos especiales en el ámbito de las relaciones públicas e institucionales. Y es que, la documentación escrita es uno de los aspectos fundamentales para la gestión de la comunicación en empresas e instituciones.

En este sentido, *El Libro de estilo del protocolo oficial y las relaciones institucionales*, que pertenece a la colección Manuales del área de Comunicación de la editorial UOC, cubre el hueco existente en torno a la necesidad de recordar y formalizar las normas de estilo, gramática y ortografía que deben imperar a la hora de redactar documentos oficiales o corporativos en el ámbito formal de las relaciones. Tal y como establece Portugal (2019: 17):

Discursos, informes, invitaciones, manuales, notas de prensa, reglamentos, etc., son algunos de los diferentes trabajos de redacción que un profesional del protocolo debe realizar y para ejecutarlo correctamente debe saber gramática y ortografía.

Este libro de estilo tiene como objetivo poner de manifiesto la necesidad de este conocimiento en la formación del futuro profesional del protocolo en el marco de las relaciones institucionales.

La obra se divide en tres partes: los textos y su presentación en el lenguaje del protocolo y de las relaciones institucionales, las normas sobre gramática y ortografía, y las recomendaciones tipográficas. Así mismo, ofrece una serie de tablas con contenido ortográfico y relacionadas con el protocolo.

Los documentos escritos, suponen una parte fundamental de las técnicas de comunicación empleadas en las planificaciones estratégicas de las relaciones públicas (Otero y Pulido, 2018) ayudando a la gestión de la imagen de las organizaciones ya que son capaces de transmitir, más o menos adecuadamente, su identidad y consecuentemente, generar beneficios en términos de percepción pública, es decir, en términos de imagen y reputación. En palabras de Xifra (2007: 248-249):

Sin embargo, existen otros signos alejados del grafismo que también difunden esa identidad en el sentido que reflejan una actitud, opinión o conducta de las organizaciones. Un discurso o alocución es uno de estos elementos con una doble dimensión expresiva: oral y redaccional. Lo que dice la organización a través de su portavoz y cómo lo dice.

Si consideramos ahora un folleto o un video corporativo en el que una organización quiere informar al público general sobre quién es, el resultado es el mismo. A través de un sistema de palabras o combinación de sonidos e imágenes, las organizaciones transmiten componentes de aquello que es, y quieren que su entrono las identifique de forma precisa con dichos componentes.

(...) Con todo, tanto la alocución, el folleto, la revista de empresa, la memoria anual, el libro, el logotipo, el manual de identidad visual corporativa, como los videos corporativos, cada uno en su respectiva dimensión expresiva, constituyen técnicas directamente conectadas con esa labor de transformar los activos de una organización (identidad) en su perfil (es decir, en cómo quiere ser vista la organización por sus públicos) y comunicarlos.

Bajo este prisma, el objetivo del libro es poner de manifiesto la necesidad del conocimiento en materia de gramática y ortografía en el marco de las relaciones institucionales. El profesional del protocolo se enfrenta en su quehacer diario a diferentes cometidos que abarcan desde elaborar la lista de asistentes a un acto hasta el presupuesto del mismo. Realiza tareas organizativas, estratégicas e incluso comunicativas.

La primera parte del *Libro de estilo del protocolo oficial y las relaciones institucionales* hace referencia a los textos y su presentación en el lenguaje del protocolo, y en ella se habla de los textos administrativos y profesionales. «La autora no describe únicamente la estructura de documentos más “formales” como la carta, la tarjeta de visita o el saludo, sino que también nos enseña cómo elaborar de forma correcta otros documentos administrativos tan necesarios como un acta, un informe o instancia, e incluso algunos tan útiles como el *curriculum vitae*, un memorándum, una nota de prensa o hasta un manual de identidad corporativa», señala el director de la Escuela Superior de Protocolo y Relaciones Institucionales de la Universidad Católica San Antonio de Murcia (UCAM), Salvador Hernández Martínez.

Discursos, informes, invitaciones, manuales, notas de prensa o reglamentos son algunos de los trabajos de redacción que un profesional del protocolo debe realizar. Y para ejecutarlos correctamente debe saber gramática y ortografía.

La segunda parte del libro está destinada a la gramática y ortografía. En este apartado se aclaran dudas sobre, por ejemplo, el uso de mayúsculas o minúsculas o el género de los sustantivos. Todo ello para, según palabras de su autora, dotar al lenguaje profesional del protocolo el «estilo correcto basado en una escritura personal sin errores gramaticales».

La última parte versa sobre las recomendaciones tipográficas ya que el aspecto externo y la pulcritud de los documentos que enviamos, fundamentalmente desde los departamentos de protocolo y relaciones públicas, son tan importantes como el mensaje en sí.

El *Libro de estilo del protocolo oficial y las relaciones institucionales* también ofrece al lector una serie de apéndices de gran ayuda para el profesional del protocolo. Entre ellos se puede mencionar las fórmulas protocolarias para las cartas, los tratamientos o ejemplos de extranjerismos junto a su recomendación en español.

En conclusión, se trata de una obra para consultar las normas a tener en cuenta en la redacción de los textos propios del profesional del ceremonial, el protocolo y las relaciones públicas. Actualmente, este libro de estilo es el único presente en el

