

**DIARIO DE PROTOCOLO**

**Normas básicas de protocolo para cualquier evento.** Los eventos buscan transmitir mucha información sobre la identidad corporativa de quien los organiza, y que el público retiene. Por ello, a la hora de organizarlos, existen normas básicas. Supongamos el caso de una empresa que quiere expresar al público mediante un evento que realiza una labor de mecenazgo o sus buenas obras en ge-

neral. Obviamente, necesitará un profesional del protocolo no solo para mantener las relaciones con las autoridades del Estado o con las personalidades que suelen acudir a este tipo de eventos, sino para saber cuál debe ser su comportamiento como anfitriona, para saber cómo tratar al invitado de honor o incluso, para saber la colocación de presidencias en el acto o el sitio de honor que deben ocupar los diferentes asistentes. ● C & P

**LA VENTANA DEL CONSUMIDOR**

# Cancelar una cuenta bancaria

**H**OY OS acerco el caso de Mario, que en el mes de mayo solicitó la cancelación de una cuenta bancaria en su sucursal. Desde entonces, recibe llamadas telefónicas y cartas comunicándole que tiene un descubierto en esa cuenta que debe saldarse bajo la amenaza de que si no lo hace le inscribirán en un “fichero de morosos”.

Al principio no hizo caso, pero las cartas y mensajes cada vez eran más apremiantes y ya habían pasado cuatro meses desde que había solicitado la cancelación de esa cuenta, en la que no había dejado ningún saldo deudor.

Mario acudió al Ayuntamiento de Huesca y presentó una reclamación en la Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC), solicitando una solución para que le dejaran de molestar.



Desde la OMIC iniciamos la mediación amistosa con el Servicio de Atención al Cliente (S.A.C.) de su entidad bancaria. Ésta acusó recibo informando que iniciaba los trámites oportunos para documentar y recabar la información necesaria para el estudio del asunto con el fin de dar una resolución a la mayor brevedad posible.

Una semana después de esta comunicación,

recibíamos la respuesta del Servicio de Atención al Cliente de la entidad financiera contestando a nuestra solicitud de mediación.

En primer lugar solicitaban disculpas por las molestias que hubieran podido ocasionar al cliente ya que el objetivo principal de la entidad es que todos sus clientes se encuentren satisfechos con los productos y servicios financieros prestados.

En segundo lugar informaban de que se habían cursado las instrucciones oportunas para la regularización del saldo deudor que presentaba la cuenta de Mario.

En resumen, la sucursal bancaria contactó con Mario con el fin de proceder a la cancelación definitiva sin ningún tipo de gastos de la cuenta que había quedado activa, procediendo también a la cancelación de sus datos de los “ficheros de morosos” en los que habían sido incluidos. ●

ⓘ Casos similares pueden tener soluciones diferentes. Para cualquier consulta o duda estamos en el Ayuntamiento de Huesca, en el teléfono 974 292 135.

Oficina Municipal de Información al Consumidor: ¡Estamos para ayudarte!

**RINCÓN SOLIDARIO**

# La Sonrisa de Hugo recibe 200 euros

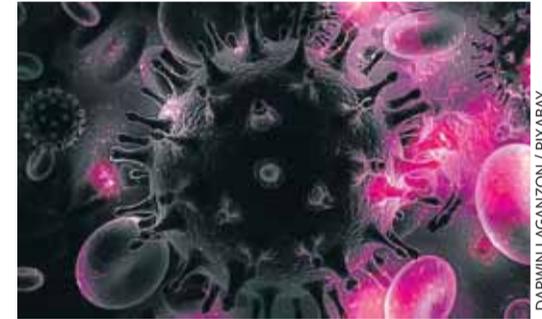
**Ángel Huguet**

**L**A ASOCIACIÓN Empresarios Somontano de Barbastro (AESB) ha colaborado con la causa solidaria de La Sonrisa de Hugo, a quien entregó un cheque de 200 euros, un importe recaudado por el consumo de caldo durante el Mercado de Navidad celebrado en la Plaza de Aragón de Barbastro, en diciembre. José Antonio Pérez, presidente de la AESB, entregó el cheque “en mano” al pequeño Hugo, quien asistió con

su padre a la rueda de prensa celebrada en la sede de los empresarios. La asociación La Sonrisa de Hugo se formó por iniciativa de Rubén Abadía y Laura Félix, padres del menor, para contribuir a la lucha contra la leucoencefalopatía megalenfélica con quistes subcorticales (MCL) una enfermedad neurodegenerativa, dentro del grupo de las enfermedades poco frecuentes, se caracteriza por una macrocefalia de aparición en la infancia. ●



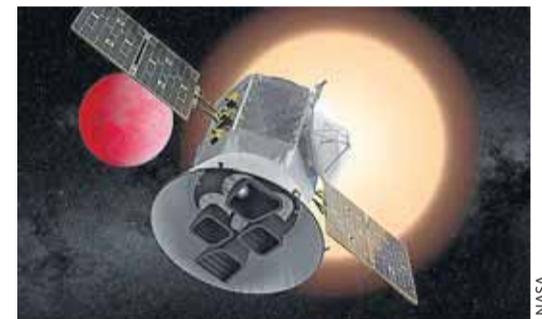
Hugo Abadía, recibiendo el cheque.

**EL MUNDO AVANZA**

DARWIN LAGANZON / PIXABAY

**Prevenir la transmisión del VIH**

Un tratamiento basado en anticuerpos puede prevenir la transmisión del VIH de madre a bebé, según la Universidad de Oregon (Estados Unidos). Según la investigación, recién nacidos de *macaco rhesus* no desarrollaron la forma de mono del VIH tras recibir una combinación nueva y única de dos anticuerpos después de 30 horas de haber estado expuestos al virus. ● E. P.



NASA

**Tess descubre una ‘gemela’ a la Tierra**

El satélite Tess de la Nasa, encargado de buscar planetas más allá del Sistema Solar, ha encontrado a unos cien millones de años luz, uno de tamaño similar a la Tierra -de nombre TOI 700 d- y que está en la zona habitable de su estrella. Es un 20 % más grande que la Tierra y orbita cada 37 días a su estrella, de la que recibe un 86 % de la energía que el Sol proporciona a la Tierra. ● EFE



SCOTTH23 / PIXABAY

**Más corazones para trasplantes**

Un estudio del Cincinnati Children’s Hospital Medical Center (Estados Unidos) ha demostrado que muchos de los corazones de donantes considerados de ‘alto riesgo’ pueden ser trasplantados con los mismos índices de supervivencia que los corazones de donantes de ‘bajo riesgo’. Así, se podría reducir el número de niños que mueren esperando un nuevo corazón. ● E. P.