

CARTA DE SERVICIOS

UNIDAD DE PROTOCOLO



**UNIVERSIDAD
DE BURGOS**

Marzo 2012



Contenido

Identificación de la Unidad de Protocolo	3
Objetivos que se persiguen con la publicación de la Carta	4
Misión de la Unidad de Protocolo	5
Visión de la Unidad de Protocolo	6
Servicios que presta	7
Información de contacto:	9
Normativa reguladora de la Unidad de Protocolo	10
Derechos y obligaciones del usuario del Servicio.....	11
Compromisos de calidad	12
Indicadores para el seguimiento de compromisos	13
Indicadores para el seguimiento de compromisos.	14
Medios para dar a conocer la carta.....	16
Medidas de subsanación o compensación.....	17
Formas de presentación de sugerencias, quejas y reclamaciones	18
Formas de participación de los usuarios	19
Información adicional.....	20
Fecha de entrada en vigor y período de vigencia	21



Identificación de la Unidad de Protocolo

Los servicios recogidos en la presente Carta son prestados por la Unidad de Protocolo dependiente de la Secretaría General de la Universidad de Burgos, según se recoge en los Estatutos de la Universidad de Burgos:

Capítulo II. De los Actos Académicos, honores y distinciones. Artículo 13. Ceremonial de los actos académicos. En orden a garantizar la conservación de las tradiciones y ceremonias universitarias, la Secretaria General velará por el cumplimiento del protocolo que regirá el ceremonial universitario en los actos académicos.

Capítulo III. De los Órganos unipersonales. Artículo 91. Competencias del Secretario General. Letra e) Organizar los Actos Académicos solemnes cuidando de la conservación y cumplimiento del protocolo y ceremonial.

La dirección de la Unidad de Protocolo, responsable de esta Carta de Servicios, será la encargada de velar por el cumplimiento de los compromisos proclamados en la misma y de impulsar las pertinentes acciones de mejora.



Objetivos que se persiguen con la publicación de la Carta

La Unidad de protocolo desde su creación persigue armonizar la tradición con la vanguardia, tradición porque es la herencia cultural de nuestras universidades, que debemos preservar, se sustenta en las costumbres y modos de hacer acumulados a lo largo del tiempo, y vanguardia porque debemos avanzar de la mano de la sociedad a la que nos debemos y evolucionar en función de las demandas y de las nuevas realidades, poniéndonos, si cabe, por delante. Asimismo, busca, en todas sus acciones, prestar un servicio de calidad y conseguir una organización excelente.

La definición y puesta en práctica de la Carta de Servicios en esta Unidad de Protocolo se ha tomado como un medio para:

- Dar a conocer a la comunidad universitaria los servicios que prestamos.
- Conseguir mejorar en cada servicio prestado, gracias a la colaboración y aportaciones de nuestros usuarios.
- Comunicar tanto los servicios como los compromisos que adquirimos en la prestación de los mismos.

Se procurará, desde la Unidad de Protocolo, que no se limite a una mera declaración de intenciones.

La carta de Servicios sigue las pautas establecidas por la Norma UNE 93200:2008-Cartas de Servicios-Requisitos y por la guía elaborada por la Universidad de Burgos a tal efecto.



Misión de la Unidad de Protocolo

La Misión de la Unidad de Protocolo

- Es potenciar la imagen de la Universidad de Burgos como vehículo de conexión y comunicación entre la Comunidad Universitaria, las Instituciones y la Sociedad, en general.
- Es conseguir que los Actos transmitan al usuario el mensaje para el que han sido creados.
- Es preservar el ceremonial en todos los Actos Institucionales.
- Es adaptar el protocolo a nuestros tiempos sin perder un ápice de nuestra identidad.



Visión de la Unidad de Protocolo

Conseguir la excelencia en los Actos organizados por la Universidad de Burgos prestando un servicio de calidad a todos los usuarios, tanto internos como externos a la Institución.

Ser un referente de lo bien hecho, tanto dentro de la comunidad universitaria como en el tejido social al que nos debemos como institución pública.

Fortalecer la imagen de la Universidad de Burgos en cada uno de los Actos que se organicen desde esta unidad.



Servicios que presta

A la Comunidad Universitaria:

➤ **Organización de Actos Académicos Solemnes y ceremonias Académicas:**

- Apertura del Curso Académico
- Fiesta de la Universidad
- Doctorado Honoris Causa
- Toma de Posesión del Rector
- Aquellos Actos que así lo determine el Consejo de Gobierno
- Graduaciones
- Entrega de diplomas y premios
- Homenajes a miembros de la comunidad universitaria

➤ **Organización de Actos Administrativos:**

- Tomas de Posesión de cargos académicos, del PDI y del PAS
- Firmas de Convenios

➤ **Organización de eventos institucionales:**

- Actos de bienvenida a alumnos
- Actos de acogida de padres
- Actos para el personal de la UBU
- Actos deportivos

➤ **Organización, colaboración y asesoramiento para la preparación de :**

- Congresos
- Jornadas
- Seminarios, que se realicen en la Universidad
- Presentación de libros

➤ **Gestión de las postales navideñas para toda la comunidad universitaria:**

- Seguimiento del Concurso de Postales, convocatoria y fallo del jurado.
- Provisión de las postales, tanto en papel como electrónicas, en tiempo acordado
- Organización de la exposición de postales y de la fiesta de entrega de premios
- Gestión de los obsequios y regalos entregados a los participantes

➤ **Asesoramiento en materia de protocolo a la Comunidad Universitaria para la organización de eventos, facilitando información sobre invitaciones, recursos disponibles, recibimiento de autoridades, bases de datos.**

➤ **Asesoramiento en aquellos temas incluidos en el ámbito del protocolo, a los miembros de la comunidad universitaria que lo soliciten.**

➤ **Gestión de la adquisición de los regalos institucionales, aquellos destinados a un fin institucional.**



- Custodia del archivo fotográfico en papel y realizar el envío de copias a los invitados de honor de nuestros actos institucionales.
- Gestión de los trajes académicos, tanto aquellos propios como los que se necesitan para cubrir las necesidades de los Doctores que así lo soliciten en tiempo y forma.
- Mantenimiento de la Base de Datos de Protocolo.
- Coordinación de la participación en actos no organizados por la Universidad de Burgos y en los que son invitados miembros de la Comunidad universitaria como representación institucional.
- Información a través de la página web.



Información de contacto:

- Dirección postal:
Universidad de Burgos
Rectorado (Unidad de Protocolo)
Hospital del Rey, s/n
09001 Burgos
- Dirección electrónica:
protocolo@ubu.es
- Acceso: El acceso a la Unidad de Protocolo se hace desde la entrada principal del edificio de Rectorado de la Universidad de Burgos, 3ª planta.
- Horario de atención al usuario. Contactar previamente en el teléfono: 947259058

Plano de ubicación





Normativa reguladora de la Unidad de Protocolo

En la página web de la Unidad de protocolo: <http://www.ubu.es/es/unidadprotocolo> encontrarás actualizada la normativa vigente en relación con los temas y aspectos del protocolo y el ceremonial.

NORMAS GENERALES

- Constitución Española de 27 de diciembre de 1978.
- Real Decreto 2099/1983, de 4 de agosto, por el que se aprueba el ordenamiento general de precedencias del Estado (BOE nº 188 de 8 de agosto de 1983)
- Real Decreto 707/1979, de 5 de abril, por el que se establece la fórmula de juramento en el acto de toma de posesión de cargos o funciones públicas.
- Reglamento de Honores y Distinciones de la Universidad de Burgos: <http://www.ubu.es/es/acceso-directo/normativa/reglamentos-resoluciones-propios/honores-distinciones>

BANDERAS Y OTROS SÍMBOLOS

- Real Decreto 284/2001 de 16 de marzo , por el que se crea el guión y el estandarte del Príncipe de Asturias.
- Real Decreto 1560/1997 de 10 de octubre , Himno Nacional, normas reguladoras.
- Real Decreto 2267/1982 de 3 de septiembre Escudo de España, especificación técnica de los colores (BOE nº 221, de 15 de septiembre de 1982)
- Real Decreto 3217/1981 de 18 de diciembre Escudo de España, modelo oficial (BOE nº 303 de 19 de diciembre)
- Ley 39/1981 de 28 de octubre , por el que se regula el uso de la bandera de España y el de otras banderas y enseñas.
- Ley 33/1981 de 5 de octubre , Descripción del Escudo de España.
- Real Decreto 7441/1981 de 27 de febrero, Especificación técnica de los colores de la bandera de España.
- Real Decreto 1511/1977 de 21 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de banderas, estandartes, guiones, insignias e institutos (BOE nº 156 de 1 de julio de 1977).

La Universidad de Burgos cuenta además en su página web con un apartado de Normativa donde se recogen los textos más destacados que afectan a la Institución:

<http://www.ubu.es/es/acceso-directo/normativa>



Derechos y obligaciones del usuario del Servicio

Derechos de los usuarios:

- Recibir información completa sobre las condiciones del servicio y el estado de su consulta.
- Recibir información y asesoramiento personalizado.
- Ser tratados con el debido respeto y consideración.
- Conocer la identidad del personal que tramita los procedimientos en los que sean parte.
- Expresar su opinión acerca del servicio y a presentar alegaciones, reclamaciones, recursos, quejas y sugerencias en relación con los procedimientos en los que sea interesado.
- Derecho a la privacidad y confidencialidad de la información de carácter personal existente en la Unidad de Protocolo, así como a instar la rectificación de los datos inexactos o incompletos.
- Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las Leyes y la normativa interna de la Universidad de Burgos.

Obligaciones de los usuarios:

- Hacer un uso correcto de las instalaciones, bienes y recursos prestado por la Unidad de Protocolo.
- Cumplir con las disposiciones recogidas en la Unidad de Protocolo, en especial, las normas que se dicten de obligado cumplimiento.
- Colaborar con los servicios de la Unidad de Protocolo para mantener el correcto funcionamiento de los mismos, evitando cualquier conducta que pudiera menoscabar su desarrollo. A este fin, deberán guardar las normas de respeto básicas hacia el resto de usuarios y del personal de la Unidad de Protocolo.
- Abstenerse de utilizar servicios o prestaciones para los que no esté autorizado.
- Cuantos otros deberes se deriven de la normativa vigente.



Compromisos de calidad

- Asistir a todos los actos con participación rectoral.
- Asistir a los invitados a los actos organizados por nuestra Institución.
- Facilitar los guiones de los actos y las mesas presidenciales a los miembros de la mesa antes de la celebración del evento.
- Poner a disposición de nuestros usuarios los elementos necesarios e imprescindibles para el funcionamiento del acto organizado.
- Realizar un ensayo previo a las ceremonias académicas.
- Remitir información, en materia de protocolo, a los participantes, que nos los soliciten, en los diferentes eventos, con una antelación de 5 días hábiles antes de la celebración del evento.
- Proporcionar las postales navideñas en los plazos acordados.
- Dar respuesta a todas las consultas, en el ámbito protocolario, en un plazo máximo de 7 días hábiles.
- Gestionar la adquisición de regalos institucionales.
- Remitir en el plazo de 10 días hábiles las copias a los invitados de honor, desde que el material es entregado a la Unidad de Protocolo.
- Contactar con los responsables de la organización de los Actos externos con representación rectoral y consensuar el papel que juega la Universidad.
- Facilitar los trajes académicos solicitados en plazo y forma, por nuestros doctores para los actos solemnes dentro y fuera de la Universidad de Burgos.
- Mantener actualizados los contenidos de la página web, haciendo revisiones cada dos meses.
- Responder a las quejas y sugerencias en 3 días hábiles.
- Proporcionar regalos institucionales que recojan la imagen de la Universidad de Burgos.
- Incorporar las actualizaciones en la Base de Datos de Protocolo en un plazo de 7 días hábiles, desde que sea comunicado a la unidad.



Indicadores para el seguimiento de compromisos

Anualmente se elaborará un informe sobre los resultados obtenidos.

El resultado del seguimiento de los compromisos se comunicará a través de la página web de la Unidad de Protocolo, siendo éstos medidos a través del:

- **Recuento** de los Actos organizados, realizados, guiones facilitados; **de la respuesta** ante las peticiones de elementos para la organización de los actos, ante las consultas en temas de protocolo u organización de actos, ante las peticiones de trajes académicos, ante los ensayos realizados en relación con los actos que así lo exijan por su complejidad, ante la demanda de regalos, ante el cumplimiento de plazos en cuanto a las postales, a las quejas o sugerencias que se reciban en la Unidad de Protocolo, todo estos compromisos se recogerán en dos valores Compromisos (cuántos en número) y Cumplimiento (cuántos en número).
- Además del indicador del recuento manual se valorará:
 - Grado de satisfacción de los usuarios recogido a través de encuestas.
 - Grado de sugerencias, quejas, reclamaciones e incluso felicitaciones recogidas a través de los formularios disponibles en la página web de la Unidad de protocolo: <http://www.ubu.es/unidadprotocolo>

**Indicadores para el seguimiento de compromisos.**

NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA	META	RESPONSABLE CÁLCULO
Porcentaje de asistencia a actos	$(\text{N}^\circ \text{ actos con participación rectoral a los que asiste} / \text{N}^\circ \text{ actos con participación rectoral}) \times 100$	95% de participación	Jefa de Protocolo
Grado de satisfacción de los invitados	Valoración media del grado de satisfacción de los invitados con la asistencia recibida medida a través de la encuesta	3,75 (escala de 1 a 5)	Jefa de Protocolo
Porcentaje de guiones facilitados	$(\text{N}^\circ \text{ guiones facilitados a los miembros de la mesa antes de un evento} / \text{N}^\circ \text{ actos y mesas que requieren guión}) \times 100$	95% de guiones facilitados	Jefa de Protocolo
Grado de satisfacción de los usuarios con los medios facilitados	Valoración media del grado de satisfacción de los usuarios con los elementos facilitados medido a través de la encuesta	3,75 (escala de 1 a 5)	Jefa de Protocolo
Porcentaje de ensayos de ceremonia realizados	$(\text{N}^\circ \text{ de ceremonias en que se realiza ensayos previos} / \text{N}^\circ \text{ ceremonias académicas realizadas}) \times 100$	90% de ensayos realizados	Jefa de Protocolo
Porcentaje de información sobre protocolo remitida en plazo	$(\text{N}^\circ \text{ de envíos de información sobre protocolo enviadas al menos cinco días antes de la celebración de un evento} / \text{N}^\circ \text{ solicitudes recibidas}) \times 100$	90% de envíos realizados	Jefa de Protocolo
Fecha en que se facilitan las postales navideñas	Diferencia en días entre la fecha en que se entregan las postales navideñas y la fecha programada	$\text{N}^\circ \text{ días}=0$	Jefa de Protocolo
Porcentaje de respuestas a consultas remitida en plazo	$(\text{N}^\circ \text{ de respuestas a consultas sobre protocolo respondidas en siete hábiles o menos} / \text{N}^\circ \text{ consultas recibidas}) \times 100$	100% respuestas a consultas	Jefa de Protocolo
Porcentaje de copias fotográficas remitidas a los invitados en plazo	$(\text{N}^\circ \text{ de copias fotográficas remitidas a los invitados en diez hábiles o menos} / \text{N}^\circ \text{ envíos de copias fotográficas}) \times 100$	95% realizado	Jefa de Protocolo
Porcentaje de contactos con responsables de Actos externos	$(\text{N}^\circ \text{ de actos externos en los que se contacta previamente con sus responsables} / \text{N}^\circ \text{ actos externos en los que se participa}) \times 100$	95% actos externos consultados	Jefa de Protocolo
Grado de satisfacción de los usuarios con el plazo de entrega de los trajes académicos	Valoración media del grado de satisfacción de los usuarios con el plazo de entrega de los trajes académicos medido a través de la encuesta	4 (escala de 1 a 5)	Jefa de Protocolo
Porcentaje de cumplimiento del plazo de revisión de la web	$(\text{número de revisiones realizadas en dos meses o menos} / \text{número total de revisiones}) \times 100$ En la web habrá un epígrafe llamado "Fecha de actualización" para comprobar el cumplimiento del compromiso	100% revisiones realizadas	Jefa de Protocolo



Porcentaje de respuestas a quejas y sugerencias remitidas en plazo	(Nº de respuestas a quejas y sugerencias respondidas en tres hábiles o menos / Nº quejas y sugerencias recibidas) x 100	100% respuestas en plazo	Jefa de Protocolo
Porcentaje de actualizaciones de la Base de Datos realizadas en plazo	(Nº de actualizaciones de la Base de Datos realizadas en siete hábiles o menos / Nº actualizaciones realizadas) x 100	95% actualizado en plazo	Jefa de Protocolo
Grado de satisfacción con los regalos institucionales seleccionados	Valoración media del grado de satisfacción de los usuarios con los regalos institucionales seleccionados medido a través de la encuesta	4 (escala de 1 a 5)	Jefa de Protocolo



Medios para dar a conocer la carta

- Se dispondrá de los principales contenidos de la Carta en formato pdf. que se harán llegar a través de la red a todos aquellos usuarios que lo soliciten.
- En la página web de la Unidad de Protocolo se podrá consultar y descargar los contenidos de la misma.



Medidas de subsanación o compensación

Medidas de **subsanación** o compensación ante el incumplimiento de los compromisos de la carta.

Los usuarios que estimen que el servicio prestado por la Unidad de Protocolo no se ajusta a los compromisos recogidos en esta Carta, podrán presentar una reclamación a través del formulario de sugerencias, quejas y reclamaciones disponible en

<http://www.ubu.es/es/unidadprotocolo>

Una vez analizada la reclamación, si se confirma el incumplimiento de alguno de los compromisos asumidos en esta Carta:

- El Responsable de la Unidad de Protocolo remitirá una carta o un correo electrónico al usuario indicando las medidas a adoptar para corregir la deficiencia identificada en el servicio.
- El Responsable de la Unidad de Protocolo mantendrá una reunión con el usuario afectado para informarle de las medidas a adoptar para corregir la deficiencia identificada en el servicio.
- El usuario recibirá una atención personalizada durante la prestación del servicio que garantice la correcta prestación del mismo.
- En caso de que los certificados emitidos sean incorrectos, le entregaremos, sin coste alguno para usted, un nuevo certificado cuando la incorrección sea por errores imputables a esta Administración sin necesidad de ningún otro trámite complementario. Este nuevo certificado se enviará al domicilio que indique el interesado, en un plazo inferior a 15 días.
- Cuando el usuario solicite un servicio de atención por parte de la Unidad de Protocolo y no haya sido correspondido, se recogerán de forma inmediata sus datos para que en el plazo de 48 horas la Unidad de Protocolo se ponga en contacto telefónico con el afectado para atender su consulta

Este incumplimiento no dará lugar a responsabilidad patrimonial de la Administración.



Formas de presentación de sugerencias, quejas y reclamaciones

La Unidad de Protocolo dispone de un sistema para recoger las sugerencias, quejas, felicitaciones y reclamaciones a través de:

- Un formulario disponible en su página web: <http://www.ubu.es/es/unidadprotocolo>
- Correo electrónico dirigido a la siguiente dirección: protocolo@ubu.es
- Escrito dirigido al Jefe de la Unidad de Protocolo y presentado en el Registro General de la Universidad de Burgos, situado en la planta baja del Edificio de Administración y Servicios. C/ Don Juan de Austria, s/n. 09001 Burgos.

Las sugerencias recibidas serán analizadas por la persona responsable de la Unidad de Protocolo en colaboración con las personas directamente involucradas en el servicio, con objeto de identificar posibles mejoras en su prestación.

Las quejas y reclamaciones serán respondidas de forma personalizada en un plazo máximo de 3 días hábiles, siempre que el usuario haya facilitado sus datos de contacto.



Formas de participación de los usuarios

Los usuarios pueden proponer mejoras en los servicios de la Unidad de Protocolo y/o en los contenidos de esta Carta mediante el sistema propuesto para recoger las sugerencias, quejas, felicitaciones y reclamaciones.

Los usuarios tienen a su disposición periódicamente encuestas de evaluación del servicio prestado.

Los usuarios pueden enviar sus propuestas de mejora o solicitar su participación directa en los equipos de trabajo de revisión de la presente Carta a través de la siguiente dirección de correo electrónico: protocolo@ubu.es



Información adicional

Quiero presentar a todos los usuarios La Asociación para el Estudio y la Investigación del Protocolo Universitario. Esta Asociación agrupa a los profesionales que desarrollan su actividad en los Servicios y Áreas de Protocolo y Relaciones Institucionales de las Universidades españolas, comienza su andadura en el año 1996 por iniciativa de un grupo de técnicos de diversas universidades con el fin de compartir conocimientos y unificar criterios sobre protocolo universitario. Puedes encontrar un enlace en <http://www.ubu.es/es/unidadprotocolo>

La Asociación cuenta con su propia web: <http://www.protocolouniversitario.ua.es/> que pretende ser un lugar de encuentro para todos aquellos que se interesan en esta actividad, con el objetivo de ser un instrumento útil para todos los interesados en este campo. Os invito a navegar por estas páginas para conocer un poco más de cerca las actividades que realizamos, y asimismo adentraros en el mundo del protocolo universitario cargado de grandes tradiciones y simbolismo.

Marisa Corcuera Mendoza
Vicepresidenta de la Asociación



Fecha de entrada en vigor y período de vigencia

Esta carta de servicios fue **elaborada** por la Unidad de Protocolo, en marzo de 2012.

Su contenido fue **revisado y ratificado** por el Secretario General de la Universidad de Burgos, órgano del que depende la Unidad de Protocolo.

La Comisión Permanente de la Comisión de Garantía de Calidad de la Universidad de Burgos **aprobó** definitivamente esta Carta el 3 de abril de 2012.

El cumplimiento de los compromisos asumidos en este documento se revisa periódicamente a través del seguimiento de los indicadores establecidos, tal como se detalla en el apartado “Indicadores para el seguimiento de compromisos” y a través del análisis de las sugerencias, quejas y reclamaciones recibidas.

Anualmente se elaborará un informe sobre los resultados obtenidos.

El contenido de la Carta se **revisa cada dos años** con objeto de comprobar que los servicios definidos, los compromisos asumidos y los indicadores que permiten realizar su seguimiento se corresponden con la realidad del servicio ofrecido por la Unidad de Protocolo.

En el caso de que se produzca una modificación sustancial de los servicios a prestar o de cualquier otra información incluida en la presente Carta de Servicios, se procederá a actualizar su contenido.

La metodología a utilizar en la revisión es similar a la seguida durante su elaboración.



UNIVERSIDAD DE BURGOS
SECRETARÍA GENERAL

Don José María García-Moreno Gonzalo en calidad de Secretario General de la Universidad de Burgos y como Responsable Funcional de la Unidad de Protocolo ha revisado el texto de su Carta de Servicios y ratifica que los contenidos de la misma son adecuados a los objetivos, fines y competencias que le han sido encomendados.

En consecuencia PROPONE a la Comisión de Garantía de Calidad de la Universidad de Burgos que apruebe el citado texto para que pueda ser publicado y comunicado a la comunidad universitaria y al resto de la sociedad.

En Burgos a 22 de marzo de 2012



Firmado: José María García-Moreno Gonzalo



UNIVERSIDAD DE BURGOS

Don Enrique de Simón García-Vicente en calidad de Gerente de la Universidad de Burgos y como Responsable Orgánico de la Unidad de Protocolo ha revisado el texto de su Carta de Servicios y ratifica que los contenidos de la misma son adecuados a los objetivos, fines y competencias que le han sido encomendados.

En consecuencia PROPONE a la Comisión de Garantía de Calidad de la Universidad de Burgos que apruebe el citado texto para que pueda ser publicado y comunicado a la comunidad universitaria y al resto de la sociedad.

Una firma manuscrita en tinta azul que parece leerse "Edk".

En Burgos a 22 de marzo de 2012