
	<p align="center"><b>Título: Carta de Servicios</b></p> <p align="center"><b>Servicio/Unidad: Sección de Protocolo</b></p>	Fecha: 27/11/2009 Edición: 00
		<b>COD:</b> SPR-CS <b>COPIA AUTORIZADA</b>
		<b>Aprobado por:</b> Grupo de Mejora

**CARTA DE SERVICIOS**  
**SECCIÓN DE PROTOCOLO**


<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
Grupo de Mejora Sección de Protocolo	Coordinadora del Grupo de Mejora de la Sección de Protocolo	Consejo de Gobierno
<b>Fecha:</b> 13/07/2009	<b>Fecha:</b> 19/11/2009	<b>Fecha:</b> 27/11/2009

<b>Edición</b>	<b>Fecha modificación</b>	<b>Motivo de la modificación</b>
00	13/07/2009	Edición inicial

	<b>Título: Carta de Servicios</b>	Fecha: 27/11/2009 Edición: 00
	<b>Servicio/Unidad: Sección de Protocolo</b>	<b>COD:</b> SPR-CS <b>COPIA AUTORIZADA</b>
		<b>Aprobado por:</b> Grupo de Mejora

## ÍNDICE

<b>1.- PRESENTACIÓN.....</b>	<b>3</b>
<b>2.- INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL Y LEGAL.....</b>	<b>3</b>
2.1. MISIÓN Y VISIÓN.....	3
2.2.- DATOS IDENTIFICATIVOS DE LA UNIDAD.....	3
2.4.- DERECHOS CONCRETOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS EN RELACIÓN CON LOS SERVICIOS PRESTADOS.....	5
2.5.- FÓRMULAS DE COLABORACIÓN O PARTICIPACIÓN DE LOS USUARIOS EN LA MEJORA DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIO.....	7
2.6.- RELACIÓN SUCINTA Y ACTUALIZADA DE LA NORMATIVA REGULADORA DE LAS PRINCIPALES PRESTACIONES Y SERVICIOS.....	7
2.7.- DISPONIBILIDAD Y ACCESO AL SISTEMA DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES DE LA UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA .....	8
2.8.- UBICACIÓN, ACCESO Y TRANSPORTE.....	9
<b>3.- INFORMACIÓN DERIVADA DE LOS COMPROMISOS DE CALIDAD Y NORMATIVA APLICABLE.....</b>	<b>10</b>
3.1. COMPROMISOS DE CALIDAD ASUMIDOS.....	10
3.2. INDICADORES DE CALIDAD UTILIZADOS .....	11

	<b>Título: Carta de Servicios</b>	Fecha: 27/11/2009 Edición: 00
	<b>Servicio/Unidad: Sección de Protocolo</b>	<b>COD:</b> SPR-CS <b>COPIA AUTORIZADA</b>
		<b>Aprobado por:</b> Grupo de Mejora

## 1.- PRESENTACIÓN

La presente Carta de Servicios se ha elaborado con el objeto de recopilar y dar a conocer de forma general el trabajo desarrollado y los servicios prestados por la Sección de Protocolo de la Universidad de Córdoba, así como oficializar una serie de compromisos de calidad asumidos por la Sección y difundir los derechos exigibles por los usuarios y el modo en el que podrán exigir estos derechos.

## 2.- INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL Y LEGAL


### 2.1. MISIÓN Y VISIÓN

La **misión** de la Sección de Protocolo es organizar y preparar los actos solemnes de la Universidad de Córdoba, los actos a los que asiste el Rector y los miembros del Equipo de Gobierno de la Universidad, así como asesorar a los miembros de la Comunidad Universitaria en los actos que organicen y colaborar con otras Universidades Españolas e Instituciones en temas de protocolo. En definitiva, representar la imagen de la Universidad en la presentación de sus actividades a la Sociedad en general.

Como **visión**, la Sección de Protocolo se propone ser un Servicio acorde a la nueva realidad en la que se encuadra la Universidad, un referente en cualquier acto que se organice, asesorando y brindando un servicio de calidad que busca la satisfacción de todos aquellos clientes externos e internos que se relacionen con nosotros.

### 2.2.- DATOS IDENTIFICATIVOS DE LA UNIDAD


La Sección de Protocolo está encuadrada dentro del Área de Secretaría General y Protocolo, dependiendo funcional y jerárquicamente de la Secretaria General.

	<b>Título: Carta de Servicios</b>	Fecha: 27/11/2009 Edición: 00
	<b>Servicio/Unidad: Sección de Protocolo</b>	<b>COD:</b> SPR-CS <b>COPIA AUTORIZADA</b>
		<b>Aprobado por:</b> Grupo de Mejora

### 2.3.- ENUMERACIÓN DE LOS SERVICIOS QUE PRESTAN Y DE LOS PRINCIPALES PROCEDIMIENTOS QUE SE TRAMITAN.

La Sección de Protocolo presta, entre otros, los siguientes servicios considerados como principales:

- Organización, planificación, preparación, elaboración y ejecución de los actos solemnes de protocolo.
- Organizar y/o colaborar en los actos a los que asista el Rector y el Equipo de Gobierno que se celebren en dependencias de la Universidad de Córdoba y colaborar en la organización de los que se celebren fuera de nuestras dependencias con su asistencia.
- Asesoramiento a la comunidad universitaria en materia de protocolo para la organización de eventos, facilitando información sobre recibimiento de autoridades, invitaciones, bases de datos y recursos disponibles.
- Facilitar información al Equipo de Gobierno sobre los actos de protocolo a los que asistan.
- Impulsar el uso de las normas de protocolo y su aplicación en los actos que se celebren.
- Investigación, estudio y actualización de las distintas normativas existentes sobre el protocolo institucional y académico.
- Difusión de las actividades realizadas por la sección en los distintos foros que existen sobre el tema.

	<b>Título: Carta de Servicios</b>	Fecha: 27/11/2009 Edición: 00
	<b>Servicio/Unidad: Sección de Protocolo</b>	<b>COD:</b> SPR-CS <b>COPIA AUTORIZADA</b>
		<b>Aprobado por:</b> Grupo de Mejora

## 2.4.- DERECHOS CONCRETOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS EN RELACIÓN CON LOS SERVICIOS PRESTADOS

La Sección de Protocolo ha asumido una serie de compromisos de calidad como medio de mejorar y garantizar el nivel de servicios que presta a sus usuarios.


Estos compromisos consisten en:

- Atención personalizada a los usuarios de nuestro servicio, intentando dar una respuesta adecuada a sus demandas en el mismo día.
- Ser un referente en la preparación de actos académicos, que contribuya a la difusión de las actividades realizadas por la Universidad.
- Organizar adecuadamente los Actos Institucionales adecuando su desarrollo a la reglamentación existente procurando que el 100% de los actos se realice en el plazo indicado.
- Asesorar cargos y a usuarios de la Sección de Protocolo en todo lo concerniente a procedimientos específicos de la Sección, facilitando información actualizada y accesible.

Todos estos compromisos de calidad asumidos por la Sección serán exigibles por parte de los usuarios de la misma. En caso de no cumplirse estos compromisos, o con el objeto de denunciar cualquier otra posible incidencia, los usuarios tendrán el derecho a presentar una queja o sugerencia acerca de los servicios prestados por la Sección.

De acuerdo a lo dispuesto en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, los usuarios tienen **derecho** a:

- Recibir información de carácter general y específica de los procedimientos que les afecten, ya se tramiten de forma presencial, telefónica o telemática.
- Ser atendidos de forma directa y personalizada.


	<p align="center"><b>Título: Carta de Servicios</b></p> <p align="center"><b>Servicio/Unidad: Sección de Protocolo</b></p>	Fecha: 27/11/2009 Edición: 00
		<b>COD:</b> SPR-CS <b>COPIA AUTORIZADA</b>
		<b>Aprobado por:</b> Grupo de Mejora

- Obtener información administrativa de manera rápida y eficaz.
- Conocer el estado de la tramitación del procedimiento correspondiente llevado a cabo por la Unidad Técnica de Calidad.
- Ser tratados con el debido respeto y consideración.
- Conocer la composición, funciones y servicios de la Unidad Técnica de Calidad así como la identidad de las autoridades y del personal funcionario que tramite los procedimientos de los que sea parte.
- Obtener una orientación positiva.

Sus datos personales serán tratados con la garantía establecida en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal.

Los usuarios tienen las siguientes **obligaciones**:

- Tratar al personal de la Sección de forma respetuosa.
- Participar en la promoción y difusión de la imagen de la Universidad.
- Realizar sus peticiones, quejas o sugerencias a través de los canales habilitados.
- Cumplimiento de los plazos establecidos en los actos que participen.

 UNIVERSIDAD DE CORDOBA	<b>Título: Carta de Servicios</b>	Fecha: 27/11/2009 Edición: 00
	<b>Servicio/Unidad: Sección de Protocolo</b>	<b>COD:</b> SPR-CS <b>COPIA AUTORIZADA</b>
		<b>Aprobado por:</b> Grupo de Mejora

## 2.5.- FÓRMULAS DE COLABORACIÓN O PARTICIPACIÓN DE LOS USUARIOS EN LA MEJORA DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIO

Los usuarios de los servicios que presta la Sección de Protocolo ya sean de carácter interno – comunidad universitaria- o externo - la ciudadanía en general-podrán colaborar en la mejora de la prestación del servicio a través de los siguientes medios:

En la sede de la Sección, mediante la cumplimentación del modelo de encuesta de satisfacción del cliente/usuario a disposición de los mismos con el objetivo de que valoren el trabajo realizado en la Unidad y aporten sugerencias que puedan mejorar la calidad de los servicios. Dicha encuesta también se encuentra disponible en la siguiente dirección web:

<http://www.uco.es/organizacion/calidad/encuestas/encuestas.html>


Vía correo electrónico: [protocolo@uco.es](mailto:protocolo@uco.es)

Vía fax: 957-212652.

De forma presencial en la sede de la Sección de Protocolo, en la dirección aportada anteriormente.

## 2.6.- RELACIÓN SUCINTA Y ACTUALIZADA DE LA NORMATIVA REGULADORA DE LAS PRINCIPALES PRESTACIONES Y SERVICIOS

- Constitución Española de 27 de diciembre de 1978.
- L.O. 6/2001, de 21 de diciembre de Universidades, reformada por la L.O. 4/2007, de 12 de abril.
- Decreto 280/2003, de 7 de octubre por el que se aprueban los Estatutos de la Universidad de Córdoba, modificados por el Decreto 94/2005 de 29 de marzo.
- R.D. 2099/1983, de 4 de agosto, por el que se aprueba el Ordenamiento General de Precedencias en el Estado.
- Decreto 77/2002 de 26 de febrero por el que se regula el Régimen de Precedencias y Tratamientos en el ámbito de la Junta de Andalucía.

	<b>Título: Carta de Servicios</b>	Fecha: 27/11/2009 Edición: 00
	<b>Servicio/Unidad: Sección de Protocolo</b>	<b>COD:</b> SPR-CS <b>COPIA AUTORIZADA</b>
		<b>Aprobado por:</b> Grupo de Mejora

- Resolución de 12 de julio de 2006, de la Universidad de Córdoba, sobre estructura y determinación de los Vicerrectorados y del régimen de delegación de competencias.
- Orden APU/516/2005, de 3 de marzo, por la que se dispone la publicación del Acuerdo del Consejo de Ministros de 18 de febrero de 2005, por el que aprueba el Código del Buen Gobierno de los miembros del Gobierno y de los altos cargos de la Administración del Estado.
- Reglamento de Medallas y otras Distinciones de la Universidad de Córdoba (aprobado por la Junta de Gobierno celebrada el día 16 de enero de 2001).
- Base de datos sobre colores académicos.
- Dossier de normativas de protocolo de todas las Universidades españolas.

## 2.7.- DISPONIBILIDAD Y ACCESO AL SISTEMA DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES DE LA UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA


Los usuarios podrán hacer llegar a la Sección de Protocolo sus quejas, sugerencias y felicitaciones sobre la prestación de los servicios que tiene encomendados, además de a través de las citadas formas de colaboración, mediante el uso del buzón de quejas, sugerencias y felicitaciones de la Universidad de Córdoba:

(<http://www.uco.es/organizacion/calidad/buzones/buzones.php>).

Las quejas o sugerencias que realicen los usuarios a título particular serán estudiadas y se trasladarán a los órganos o Servicios a los que corresponden la toma de decisiones.

El usuario deberá ser informado del resultado de su queja una vez resuelta ésta, o durante su tramitación si así lo solicitase.



	<b>Título: Carta de Servicios</b>	Fecha: 27/11/2009 Edición: 00
	<b>Servicio/Unidad: Sección de Protocolo</b>	<b>COD:</b> SPR-CS <b>COPIA AUTORIZADA</b>
		<b>Aprobado por:</b> Grupo de Mejora

## 2.8.- UBICACIÓN, ACCESO Y TRANSPORTE.

**Dirección:** La Sección de Protocolo se encuentra en el Rectorado de la Universidad de Córdoba sito en la Avda. Medina Azahara, 5, 1ª planta, CP 14005, Córdoba.

**Teléfonos:** +34 957 218026 y +34 957 212652.

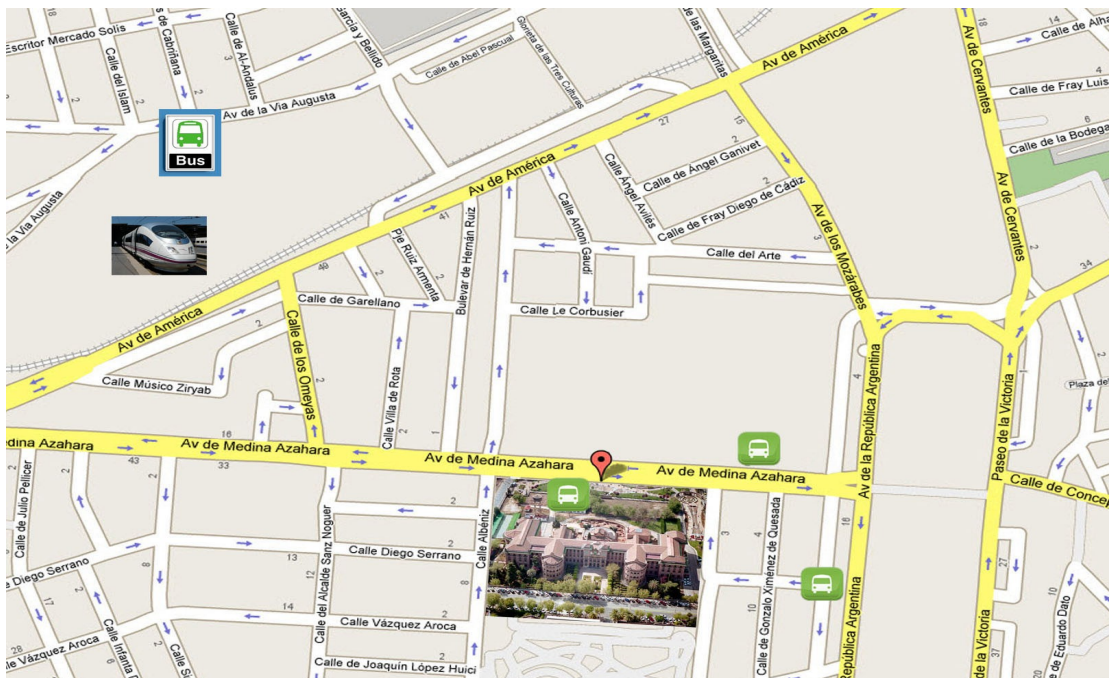
**Fax:** +34 957 212652


**E-mail:** protocolo@uco.es

**Horario de atención al público:** 8,30 a 14,30 horas de lunes a viernes.

### Formas de acceso y transporte:

- Líneas Urbanas: 5,7 y 8 (Avda. Medina Azahara), 2 (Avda. República Argentina).
- A diez minutos andando desde las estaciones de RENFE y autobús.



	<p align="center"><b>Título: Carta de Servicios</b></p> <p align="center"><b>Servicio/Unidad: Sección de Protocolo</b></p>	Fecha: 27/11/2009 Edición: 00
		<b>COD:</b> SPR-CS <b>COPIA AUTORIZADA</b>
		<b>Aprobado por:</b> Grupo de Mejora

### 3.- INFORMACIÓN DERIVADA DE LOS COMPROMISOS DE CALIDAD Y NORMATIVA APLICABLE


#### 3.1. COMPROMISOS DE CALIDAD ASUMIDOS

La Sección de Protocolo ha asumido una serie de compromisos de calidad como medio de mejorar y garantizar el nivel de servicios que presta a los usuarios.

Estos compromisos consisten en:

- Asesorar a toda la Comunidad Universitaria y a las Instituciones sobre preparación y organización de los actos de protocolo: académicos y no académicos.
- Actualización periódica de las normativas existentes sobre protocolo oficial y universitario al objeto de dar la respuesta más adecuada a las demandas que realizan a la Sección.
- Realizar o asistir, al menos una vez al año, a los cursos y actividades relacionadas con el trabajo desempeñado para una mejora continua de nuestra labor y por tanto de la Universidad de Córdoba.
- Estudio de las quejas y sugerencias recibidas en las 48 horas siguientes, intentando dar respuesta a las mismas en el menor tiempo posible.
- Realizar los estudios/informes de interés para la Comunidad Universitaria y la Sociedd que nos sean solicitados por el Equipo de Gobierno.

Todos estos compromisos de calidad asumidos por la Sección serán exigibles por parte de los usuarios de la misma. En caso de no cumplirse estos compromisos, o con el objeto de denunciar cualquier otra posible incidencia, los usuarios tendrán el derecho a presentar una queja o sugerencia acerca de los servicios prestados por la Sección.

	<p align="center"><b>Título: Carta de Servicios</b></p> <p align="center"><b>Servicio/Unidad: Sección de Protocolo</b></p>	Fecha: 27/11/2009 Edición: 00
		<b>COD:</b> SPR-CS <b>COPIA AUTORIZADA</b>
		<b>Aprobado por:</b> Grupo de Mejora

### 3.2. INDICADORES DE CALIDAD UTILIZADOS

Con el objeto de medir la calidad de los servicios prestados y de los compromisos asumidos alcanzados, la Sección de Protocolo utiliza una serie de indicadores:

- Tasa de eficacia en la atención de quejas, sugerencias y felicitaciones.
- Grado de satisfacción de los usuarios con el trato que le ofrece la Sección.
- Número de cuestiones y dudas planteadas por los usuarios resueltas en el mismo día que son planteadas.
- Número de actos organizados al trimestre y realizados en los plazos establecidos en los mismos.

El análisis de los resultados obtenidos para cada uno de los indicadores habrá de desembocar en la toma de decisiones que se requieran para mejorar la calidad y lograr el cumplimiento completo de los compromisos asumidos en esta Carta de Servicios.