

# PLAN DE PROTOCOLO

Centro Asociado UNED Pontevedra. 2017

UNED

PONTEVEDRA



**ÍNDICE**

Introducción.....4

Objetivos.....5

    Objetivo general.....5

    Objetivos específicos.....5

Destinatarios.....5

    Órganos de gobierno, representación y asesoramiento .....6

        Junta Rectora .....6

    Comunidad universitaria.....6

        Profesores-tutores.....6

        Estudiantes.....7

        Personal de Administración y Servicios.....7

        Otros.....7

            Público general.....7

            Otras instituciones.....7

            Profesionales y expertos.....7

Metodología.....7

Acciones.....8

    Implementación de un Sistema de actos solemnes.....9

        Acto de Apertura del Curso Académico.....9

    Implementación de un Sistema de actos administrativos.....10

        Junta Rectora del Consorcio.....10



Consejo de Centro.....	10
Claustro Académico.....	11
Firmas y convenios.....	11
Implementación de un Sistema de actos académicos.....	12
Presentación y clausura de cursos de verano.....	12
Acto de clausura del curso académico.....	12
Graduaciones de alumnos.....	13
Entrega de premios, reconocimientos y homenajes.....	13
Pruebas presenciales.....	13
Otros actos.....	13
Implementación de un Sistema para el envío y gestión de documentos protocolarios.....	14
Saludas.....	14
Invitaciones.....	15
Felicitación navideña.....	15
Otros documentos.....	15
Protocolo de regalos.....	15
Protocolo de jubilaciones.....	16
Protocolo de decesos.....	16
Base de datos institucional.....	16
Elaboración de documentos corporativos.....	17
Recursos.....	18
Recursos humanos.....	18

Recursos materiales.....	18
Recursos tecnológicos.....	18
Temporalización.....	18
Normativa aplicable.....	19
Revisión y Evaluación del plan.....	19
Bibliografía.....	21
Anexos.....	21

## INTRODUCCIÓN

Desde sus orígenes, las universidades han desarrollado unos símbolos de identidad propios; una herencia cultural en constante transformación que en la actualidad se encuentra sumida en una búsqueda del equilibrio entre pasado y presente. Las ceremonias y actos que se celebran en los Centros Asociados no solo ponen de manifiesto las señas de identidad de la Universidad Nacional de Educación a Distancia, sino que contribuyen también a la construcción de su imagen pública. No cabe duda que la comunicación protocolaria debe ser asumida como parte de la estrategia integral de la organización, ya que proyecta y vertebra su imagen pública.

Tal y como recoge la Real Academia Española, el protocolo es “el conjunto de reglas establecidas por norma o por costumbre para ceremonias y actos oficiales o solemnes”, que, tal y como indica Martínez-Correcher<sup>1</sup>, “deben presidir todo evento para dar una imagen que enaltezca el prestigio de la propia corporación”. El protocolo no se limita a la organización espacial o temporal de un acto, sino que “da muestras de orden, equilibrio y actualidad [...] Es sinónimo de cortesía y respeto entre ciudadanos, pero también de profesionalidad, mérito y creatividad de los responsables técnicos. Y, por supuesto, describe un código de comportamiento en las relaciones sociales en la vida pública” (Sánchez M. d., 2013).

Independientemente de su naturaleza, cualquier evento o acto público organizado por una institución favorece la conexión con su comunidad, con las instituciones que les rodean y, en última instancia, con la sociedad de su entorno. El protocolo es, por tanto, una herramienta fundamental para potenciar la imagen de la Universidad y trasladarla al exterior y “debe formar parte de las estrategias y tácticas que las instituciones apliquen a través de su proyecto global de comunicación institucional” (Sánchez M. d., 2013).

La correcta ejecución de cualquier actividad protocolaria es fundamental para la construcción de un canal de comunicación efectivo entre la universidad y la sociedad, para conseguirlo resulta imprescindible la presencia de una unidad o departamento especializado que conozca y tenga en cuenta todos los aspectos de la organización de ceremonias, con el fin de dignificar la vida académica y conseguir transmitir correctamente aquellos valores que deseamos proyectar.

Conscientes del papel que juega en la construcción de su imagen pública y teniendo en cuenta su valor comunicativo y social (Sánchez J. S., 2008), el Centro Asociado cuenta desde el presente curso académico con una coordinación de Comunicación y Protocolo que se encarga de organizar y coordinar todos sus actos solemnes, integrándolos, a su vez, dentro de la estrategia global de comunicación del Centro. Este departamento ofrece, asimismo, asistencia protocolaria a la Dirección del Centro y desarrolla cualquier otra actividad -solemne, académica o administrativa- que precise ceremonial.

---

<sup>1</sup> 2 La definición aparece en el prólogo del libro PUMAR VÁZQUEZ, José (1990) Guía de Ceremonial y Protocolo. Santiago de Compostela, Caixa Galicia, 2ª edición

## OBJETIVOS

El servicio de Protocolo del Centro Asociado a la UNED en Pontevedra nace con el objeto de coordinar la organización y ejecución de cualquier acto o ceremonia oficial celebrado en el Centro Asociado siguiendo los criterios de organización previamente establecidos por esta institución y obedeciendo al ceremonial dictado por la propia Universidad Nacional de Educación a Distancia.

### OBJETIVO GENERAL

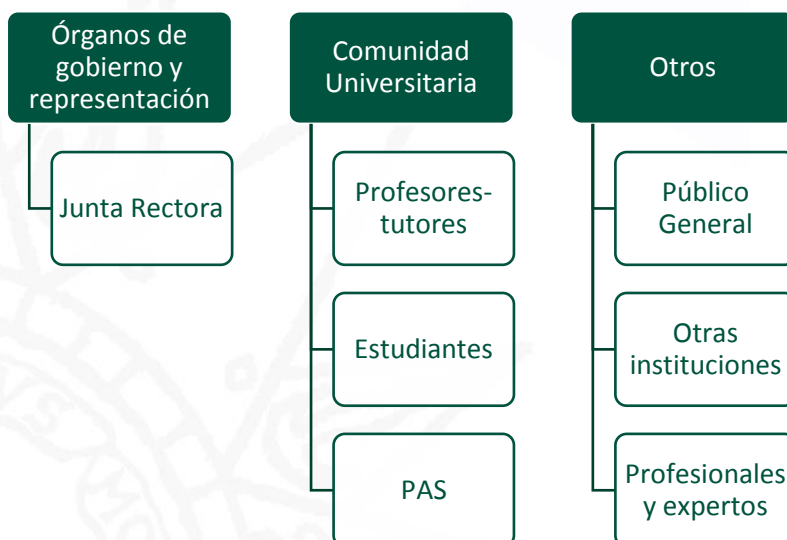
- Garantizar la correcta organización y ejecución de cualquier acto o evento público celebrado en el Centro Asociado, velando por el cumplimiento del conjunto de normas y usos sociales definidos por la Universidad Nacional de Educación a Distancia y contribuyendo a la construcción de la imagen pública de éste.

### OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Promover la participación del de patronos en los actos solemnes y administrativos organizados por el Centro Asociado.
- Aumentar el grado de satisfacción de la comunidad universitaria y la sociedad de su entorno con la organización de los actos protocolarios del Centro Asociado.
- Velar por el cumplimiento y el correcto uso de la identidad corporativa del Centro Asociado.

## DESTINATARIOS

Para la aplicación efectiva de las normas de protocolo establecidas por la Universidad Nacional de Educación a Distancia y la correcta ejecución del ceremonial de cada acto organizado y/o celebrado en el Centro Asociado, consideramos importante distinguir en este plan los diferentes agentes participantes en la vida universitaria:



---

## ÓRGANOS DE GOBIERNO, REPRESENTACIÓN Y ASESORAMIENTO

---

### JUNTA RECTORA

El Órgano de Gobierno del Centro Asociado es la Junta Rectora del Consorcio Universitario Centro Asociado a la Universidad Nacional de Educación a Distancia y está formada por:

- Presidente/a:
  - Presidente/a de la Excm. Diputación Provincial de Pontevedra
- Vicepresidente/a:
  - Alcalde/Alcaldesa del Excmo. Concello de Pontevedra
- Vocales:
  - Rector/a Magnífico. De la UNED
  - Secretario/a General de la UNED
  - Vicerrector de Centros Asociados de la UNED
  - Director/a Fábrica ENCE Pontevedra
  - Conselleiro/a de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria
  - Director/a del Centro Asociado de la UNED en Pontevedra
  - Representante de Profesores-Tutores del Centro Asociado de la UNED en Pontevedra
  - Representante del PAS del Centro Asociado de la UNED en Pontevedra
  - Secretario/a del Centro Asociado de la UNED en Pontevedra y de su Junta Rectora
  - Delegado/a de Alumnos del Centro Asociado de la UNED en Pontevedra

Tal y como recoge el *Reglamento de organización y funcionamiento del Centro Asociado de la UNED en Pontevedra (ROFCA)*, además de los órganos de gobierno colegiados y unipersonales, el Centro Asociado contará con el Claustro, como órgano de representación de la comunidad universitaria del Centro, y el Consejo de Centro, como órgano de asesoramiento de la Dirección y supervisión del funcionamiento del Centro.

---

### COMUNIDAD UNIVERSITARIA

---

#### PROFESORES-TUTORES

Tal y como recoge el actual *Estatuto del Profesor Tutor* de la UNED éste es “un miembro docente de la comunidad universitaria de la UNED [...]. Desempeña sus tareas docentes en los Centros Asociados y, de conformidad con lo previsto en los Estatutos de la UNED, participa en sus órganos docentes y de gobierno, así como en los de los Centros Asociados”.

---

## ESTUDIANTES

Tal y como recoge el *Reglamento de organización y funcionamiento del Centro Asociado de la UNED en Pontevedra (ROFCA)* tienen la consideración de estudiantes del Centro “todas aquellas personas que se hayan matriculado en cualquiera de las enseñanzas conducentes a la obtención de un título oficial, en el Curso de Acceso Directo en sus distintas modalidades, en el Centro Universitario de Idiomas a Distancia y en cualquiera de los cursos de Formación Permanente realizados por la UNED y que se hayan adscrito, al formalizar su matrícula, al Centro”.

---

## PERSONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS

Teniendo en cuenta la definición establecida en el *Reglamento de organización y funcionamiento del Centro Asociado de la UNED en Pontevedra (ROFCA)*, “el personal de administración y servicios (PAS) forma parte de la comunidad universitaria del Centro” y “está integrado por todas las personas que, independientemente de la función y categoría profesional, trabajan en el Centro”.

---

## OTROS

---

## PÚBLICO GENERAL

Determinados actos organizados por el Centro podrán estar abiertos a la participación de la sociedad de su entorno. La naturaleza del acto determinará la invitación y/o asistencia de diferentes sectores sociales y/o profesionales.

---

## OTRAS INSTITUCIONES

El Centro Asociado no es una institución estanca y aislada, sino que interactúa con las organizaciones de su entorno. Siempre que resulte pertinente, podrán participar en los actos y/o actividades organizadas por el Centro Asociado.

---

## PROFESIONALES Y EXPERTOS

El Centro Asociado cuenta con la colaboración de numerosos profesionales y expertos. En función de la índole o naturaleza del acto o actividad propuesta, podrá resultar pertinente su presencia.

---

## METODOLOGÍA

Para garantizar un correcto desarrollo del presente plan es fundamental establecer dinámicas de trabajo y canales de comunicación fluidos entre la coordinación de protocolo y el resto de departamentos y servicios de Centro Asociado implicados en la ejecución de las acciones que aquí se exponen. Para ello, se ha desarrollado una metodología basada en el ciclo de solución de problemas PDCA (Plan-Do-Check-Action).



- Planificar (PLAN):

En esta primera fase la Coordinación de Protocolo procederá a identificar las necesidades y realizar un análisis de la situación para planificar una propuesta de acción adecuada.

La celebración de cualquier acto o evento en el Centro Asociado debe contar con la aprobación de la Dirección del Centro. Por tanto, la coordinación de Protocolo debe consultar la solución aportada con la Dirección, debiendo contar con su conformidad antes de proceder a su realización.

- Realizar (DO)

La Coordinación de Protocolo comunica la propuesta de acción- solución- a los servicios del Centro Asociado implicados que proceden a implantarla.

- Comprobar (CHECK)

Previamente a la realización del acto, la Coordinación de Protocolo comprueba y confirma la correcta implementación de la solución.

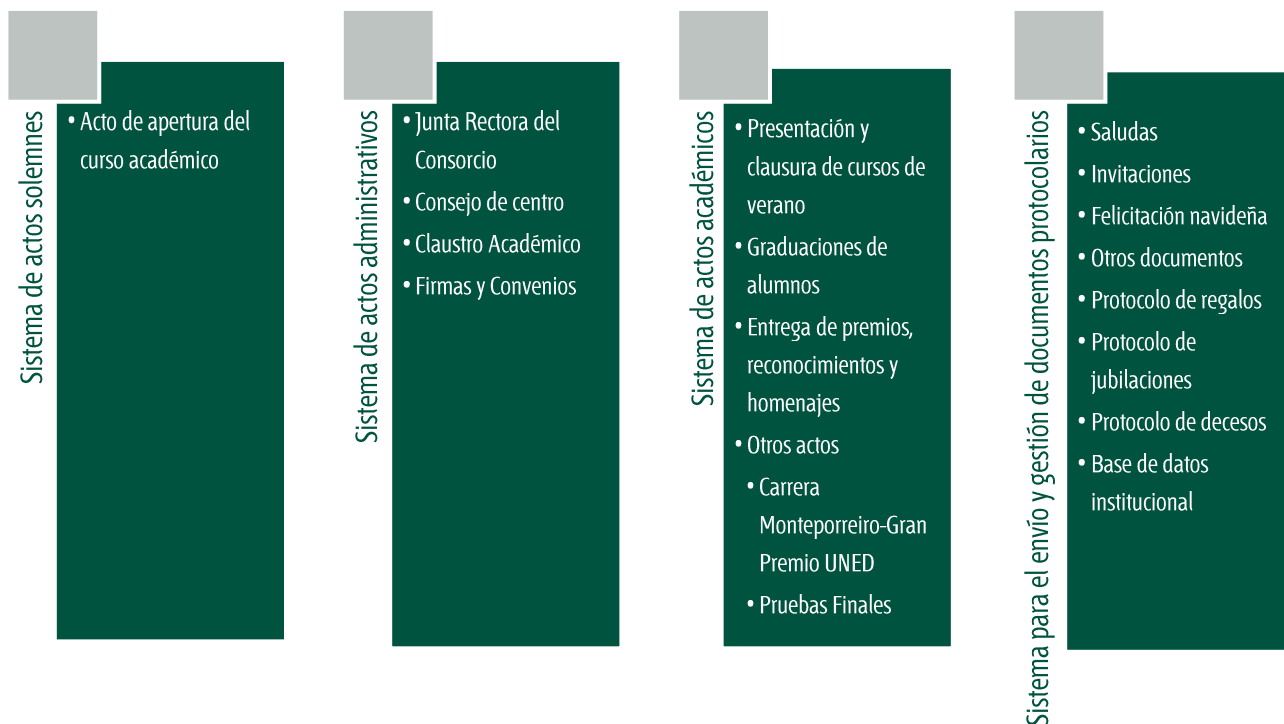
- Actuar (ACT)

Una vez confirmada la solución propuesta, se procede a la actuación. Una vez evaluada la actuación, si ésta resulta positiva se procederá a su estandarización.

## ACCIONES

Según define Sánchez González, el protocolo puede ser entendido como “una guía de actuación ante una situación concreta espacial y temporalmente limitada en la que una organización establece una comunicación no verbal con sus públicos” (González, Análisis comparativo de la normativa sobre protocolo de las Universidades Españolas, 2013). Partiendo de esta concepción, el Centro Asociado a la UNED en Pontevedra ha concebido una serie de sistemas coordinados que tienen como objetivo regular y protocolizar cualquier acto o evento organizado y/o acogido por él.

El conjunto de sistemas que aquí exponemos abarca también la totalidad de acciones que debe desarrollar la Coordinación de Protocolo durante el curso académico para garantizar el éxito en el cumplimiento de sus funciones, certificando así el correcto orden de celebración de cualquier ceremonia-pública o privada- del Centro Asociado y velando por el cumplimiento del conjunto de normas y usos sociales definidos por la Universidad Nacional de Educación a Distancia. De la apropiada aplicación de estos sistemas dependerá también la correcta proyección de la imagen pública del Centro. Asimismo, la coordinación de protocolo velará por el correcto uso y aplicación de la identidad corporativa del Centro Asociado.



## IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE ACTOS SOLEMNES

- **Definición**

Los actos solemnes son aquellas ceremonias de carácter académico celebradas anualmente y cuya organización y ejecución debe guiarse por el ceremonial establecido por la Universidad Nacional de Educación a Distancia. Su organización es responsabilidad de la Coordinación de Comunicación y Protocolo del Centro Asociado, que podrá requerir la colaboración de otras unidades y/o servicios del Centro.

- **Actos solemnes celebrados en el Centro Asociado**

### ACTO DE APERTURA DEL CURSO ACADÉMICO

Tal y como recoge el *Manual de Protocolo y Ceremonial* de la Universidad Nacional de Educación a Distancia en su Título IV, Capítulo III, Sección II, el principal acto solemne celebrado en los centros asociados es el acto de Apertura del Curso Académico. La apertura de curso es el acto más solemne de la institución universitaria por el cual se declara iniciado oficialmente el curso académico. (Gutiérrez, 2009).

Este acto es la ceremonia de mayor relevancia que acoge anualmente el Centro Asociado. Con el objetivo de proceder a su correcta organización y ejecución, el Centro Asociado ha desarrollado un **Sistema de Actos Solemnes**, que tomará como referencia las indicaciones establecidas para el Acto de Apertura del curso general de la Universidad en el *Manual de Protocolo y Ceremonial* de la UNED.

Dentro de este acto, se podrá celebrar otras ceremonias: actos con egresados, actos de honores y/o distinciones, así como cualesquiera otras que el equipo directivo considere oportunas.

Serán invitados al acto Apertura del Curso Académico: los miembros de la Junta Rectora del Consorcio, miembros del equipo directivo, miembros del Consejo de Centro, personal de Administración y Servicios del Centro Asociado, el Claustro Académico del Centro Asociado, así como personalidades y representantes de otras instituciones cuya presencia pueda ser justificada según lo recogido en el *Sistema de Actos Solemnes* del Centro Asociado.

- **Responsables**

Dirección y Coordinación de Protocolo

---

## IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE ACTOS ADMINISTRATIVOS

---

- **Definición**

Los actos administrativos emanan de la convocatoria de cualquier órgano de gobierno y tienen carácter interno. Por tanto, se consideran como tales las reuniones de los órganos colegiados del Centro Asociado.

- **Actos administrativos celebrados en el Centro Asociado**

---

### JUNTA RECTORA DEL CONSORCIO

La titularidad y responsabilidad plena del Centro Asociado corresponde a un Patronato integrado por la Excm. Diputación de Pontevedra, el Excmo. Concello de Pontevedra, la Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria, la empresa Energía y Celulosa (ENCE) y la Universidad Nacional de Educación a Distancia. La Junta Rectora es el máximo órgano de gobierno y representación de este Patronato.

Como órgano colegiado, deberá reunirse en sesión ordinaria una vez al semestre. Esta reunión, de carácter interno, se celebra en las instalaciones del Centro Asociado. Su celebración queda sujeta a las necesidades del Centro Asociado y/o a otros requerimientos extraordinarios.

---

### CONSEJO DE CENTRO

Tal y como recoge el *Reglamento de organización y funcionamiento del Centro Asociado de la UNED en Pontevedra (ROFCA)*, el Consejo de Centro es el órgano de asesoramiento de la dirección y supervisión del funcionamiento del Centro Asociado. El Consejo de Centro está presidido y convocado por el/la director/a del Centro Asociado.

Según recoge el artículo 22 del ROFCA, el Consejo de Centro se reunirá, con carácter ordinario, una vez por semestre académico, previa convocatoria de su presidente/a que fijará el orden del día y lo convocará con un plazo mínimo de 72

horas. Asimismo, el Consejo de Centro podrá reunirse con carácter extraordinario cuando lo considere conveniente el/la director/a del Centro o lo solicite una tercera parte de sus miembros.

---

## CLAUSTRO ACADÉMICO

Es el órgano de representación de la comunidad universitaria del Centro, responsable de conocer y debatir sobre la gestión del Centro y las líneas generales de actuación de los distintos ámbitos de la vida universitaria. Según recoge el *Reglamento de organización y funcionamiento del Centro Asociado de la UNED en Pontevedra (ROFCA)*, el pleno del Claustro se convocará, con carácter ordinario, al menos una vez por curso académico. La convocatoria, realizada por su presidente/a, debe hacerse con al menos, diez días naturales de antelación a la fecha de celebración. Asimismo, el Claustro podrá reunirse con carácter extraordinario, cuando así lo estime conveniente el presidente/a del Claustro o lo solicite la cuarta parte de los claustrales.

---

## FIRMAS Y CONVENIOS

Las firmas de convenios entre el Centro Asociado y otras administraciones o instituciones -pública y/o privadas- podrán ser consideradas también como actos administrativos.

El ceremonial en estos actos podrá variar en función del carácter de la ceremonia- público o privado-. Por normal general, el protocolo en estos actos resulta muy sencillo.

Podemos distinguir cuatro tipos de convenios:

- Convenios de formación propios
  - Firmado con otras instituciones educativas tales como Escuela Europea de Líderes, Marexada. Deporte, Lecer e Cultura y Acuarela Campus.
  - Renovación anual
- Convenios para la realización de prácticas académicas externas de los estudiantes universitarios.
  - Renovados cuando se producen cambios sustanciales en el Plan de Estudios o marco legal en el que se amparan las prácticas.
  - Firmados entre el Centro Asociado y empresas, instituciones y/o organizaciones público y/o privadas en las que el estudiante desarrolla sus prácticas académicas.
- Convenios del Centro de Orientación y Empleo
  - Convenios para la realización de prácticas extracurriculares de los estudiantes del Centro Asociado de la UNED en Pontevedra gestionadas por el Centro de Orientación y Empleo.
  - Renovación anual.

- Convenios de otra índole:
  - Convenio formativo con la Escuela Naval Militar de Marín. Renovación anual.
  - Convenio de creación de aulas universitarias. Renovación anual.
- **Responsables**

Dirección, Secretaría de Dirección y Coordinación de Protocolo.

---

## IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE ACTOS ACADÉMICOS

---

- **Definición**

Tal y como recoge el *Manual de Protocolo Universitario* elaborado por la Asociación para el Estudio y la Investigación del Protocolo Universitario, se consideran actos académicos aquellos actos dirigidos a la comunidad universitaria, tales como las graduaciones de alumnos y las entregas de premios y homenajes.

- **Actos académicos celebrados en el Centro Asociado**

---

### PRESENTACIÓN Y CLAUSURA DE CURSOS DE VERANO

La Universidad Nacional de Educación a Distancia organiza anualmente sus cursos de verano, una serie de seminarios que cuentan con la participación de profesionales de reconocido prestigio y que tienen lugar en los Centros Asociados.

El Centro Asociado a la UNED en Pontevedra acoge cada año diversos cursos de verano que, tradicionalmente, tienen lugar en sus propias instalaciones y en el Centro Penitenciario de A Lama.

Cada edición de los cursos de verano cuenta con un acto de presentación al que asisten estudiantes, equipo directivo, miembros de la Junta Rectora, ponentes y directores de cada curso. Cada curso de verano organizado por el Centro Asociado celebra su propia ceremonia de clausura, a la que asisten ponentes, directores del curso, alumnado y el equipo directivo del Centro Asociado.

Asimismo, el curso de verano celebrado en el Centro Penitenciario de A Lama cuenta con un acto de presentación propio que tiene lugar en las propias instalaciones de la institución penitenciaria. A este acto asisten participantes, equipos directivos- del Centro Asociado y Centro Penitenciario-y directores/as del curso de verano. Este curso de verano cuenta también con su propia ceremonia de clausura.

---

### ACTO DE CLAUSURA DEL CURSO ACADÉMICO

El acto de clausura académico tiene lugar en las sedes físicas de las Aulas Universitarias del Centro Asociado a la UNED en Pontevedra y tendrá lugar al finalizar cada curso académico.

---

## GRADUACIONES DE ALUMNOS

Tradicionalmente el Centro Asociado organiza un acto de graduación para los estudiantes egresados del Centro Asociado. Este acto se enmarca habitualmente dentro del Acto de Apertura del Curso Académico, y a él asisten los recién graduados y sus invitados.

Esta ceremonia académica está presidida por la Junta Rectora de Patronato del Centro, que procede a la entrega de diplomas a los estudiantes.

Este acto tiene un carácter público y está abierto a la participación de toda persona interesada.

---

## ENTREGA DE PREMIOS, RECONOCIMIENTOS Y HOMENAJES

El *Reglamento para la concesión de reconocimiento honorífico del Centro Asociado* regula el sistema de reconocimientos y homenajes a aquellas personas, instituciones o empresas que de forma desinteresada hayan contribuido al desarrollo del Centro Asociado. Este documento recoge los criterios para el reconocimiento honorífico del Centro Asociado y establece diferentes tipos de distinciones.

El acto de entrega de estas distinciones se enmarca dentro del Acto de Apertura del Curso Académico. Esta ceremonia académica está presidida por la Junta Rectora de Patronato del Centro.

Este acto tiene un carácter público y está abierto a la participación de todos los miembros de la comunidad universitaria.

---

## PRUEBAS PRESENCIALES

La Coordinación de Protocolo es la encargada también de gestionar la presencia del Tribunal de Exámenes en el Centro Asociado durante la semana de realización de las pruebas presenciales. Esta Coordinación es responsable también de organizar una cena de agradecimiento para los miembros del Tribunal de Exámenes y profesores-tutores participantes en las pruebas presenciales.

---

## OTROS ACTOS

El Centro Asociado podrá acoger la celebración de otros actos, tales como congresos, jornadas, foros, presentaciones de libros, colocaciones de primeras piedras, inauguraciones de edificios, entregas de premios, eventos deportivos, jornadas de puertas abiertas, etc.

Estos actos serán organizados siempre bajo petición del equipo directivo. Este tipo de eventos suelen tener un carácter público. En ocasiones, tales como la inauguración de la nueva instalación o servicio, estos actos tienen como objetivo que



la sociedad en general tenga conocimiento de ello, siendo, por tanto, fundamental la presencia de los medios de comunicación en los mismos. En dicho caso el acto deberá supeditarse a la política de comunicación del Centro Asociado.

---

## CARRERA MONTEPORREIRO- GRAN PREMIO UNED

El Centro Asociado organiza desde el año 2012 la Carrera Monteporreiro-Gran Premio UNED, en colaboración con el Concello de Pontevedra, la Asociación de Vecinos O Mirador Monteporreiro y la Sociedad Gimnástica de Pontevedra. La Coordinación de Protocolo será responsable de organizar y velar por la correcta ejecución de cualquier acto público relacionado con este evento deportivo o cualquiera que pudiera acoger en el futuro.

- **Responsables**

Dirección, Secretaría de Dirección y Coordinación de Protocolo.

---

## IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA PARA EL ENVÍO Y GESTIÓN DE DOCUMENTOS PROTOCOLARIOS

---

- **Definición**

La Coordinación de Protocolo se encarga de organizar el envío de determinados documentos que tienen como objetivo contribuir a la mejora de las relaciones institucionales del Centro Asociado. Asimismo, es responsable de la redacción y envío de cualquier documento relativo a la organización de los actos o ceremonias celebradas en el Centro Asociado.

- **Tipos de documentos**

Los documentos administrativos más habituales durante el desempeño de las funciones de la Coordinación de Protocolo se encuentran los siguientes:

---

### SALUDAS

Documento de carácter protocolario utilizado para comunicaciones breves como agradecimientos, felicitaciones, ofrecimientos, etc. (Ares, Martínez Mallo, & Mayo Redondo, 2006).

Solo podrá ir firmado por miembros del equipo directivo del Centro Asociado y nunca podrá incluir información oficial regulada legalmente.

Por normal general, los saludas se envían en caso de:

- Jubilación de un profesor-tutor/a, personal PAS.
- Cambio de equipo rectoral.

- Nuevos nombramientos y/o cambios de equipo directivo en cualquiera de las instituciones vinculadas al Centro Asociado.
- Alumnos del Centro Asociado ganadores de alguna distinción y/o premio otorgado por la UNED u otra institución.

---

## INVITACIONES

Documento de carácter protocolario utilizado para invitar a una persona u organización a un acto. Es un documento de uso extendido en el departamento de protocolo.

Dada su naturaleza, permite una mayor libertad expresiva que el *Saluda*. Pese a ello, se sugiere una redacción arcaizante. Siguiendo las indicaciones aportadas por la Universidad Nacional a Distancia para el protocolo en los Centros Asociados, este tipo de documentos deberá incluir el cargo y nombre de la persona que invita, pero nunca se acompañará del tratamiento que merece su cargo. Además, el emisor debe hacer referencia a sí mismo en tercera persona.

En el caso del destinatario sí podrán utilizarse los tratamientos protocolarios adecuados.

---

## FELICITACIÓN NAVIDEÑA

Tradicionalmente, el Centro Asociado a la UNED en Pontevedra envía un documento de felicitación navideña a las personas, instituciones, empresas y organismos con las que ha colaborado de manera relevante a lo largo del año.

La Coordinación de Protocolo debe entregar la primera semana de diciembre a la Dirección del Centro varias opciones/modelos de felicitación para su elección. Tendrá preferencia el formato audiovisual.

Esta felicitación -gráfica y/o audiovisual- se envía por correo electrónico a todos los destinatarios.

---

## OTROS DOCUMENTOS

Para el correcto desarrollo de sus funciones, el departamento de Protocolo puede elaborar documentos de diversa índole: credenciales, programas, notas de protocolo, diplomas, tarjetas de identificación, libros de firmas, diplomas, panel de ubicación de mesas, tarjetas de identificación visual, etc.

Este tipo de documentos, cuyas características podrán variar en función de la naturaleza de cada acto, deberán ser elaborados según lo estipulado en el *Manual de Identidad Corporativa* de la Universidad Nacional de Educación a Distancia.

---

## PROTOCOLO DE REGALOS



Los regalos corporativos o publicitarios del Centro Asociado tienen como finalidad favorecer las relaciones institucionales del Centro Asociado y contribuir a la construcción de la imagen pública de la institución.

Los obsequios publicitarios están destinados a alcanzar el mayor conocimiento de la UNED en el exterior y podrán ofrecerse en ferias, congresos, seminarios, etc.

Todos los regalos corporativos se crean y otorgan a petición del equipo directivo del Centro. En líneas generales, los obsequios no podrán ser desproporcionados y deberán ser entregados en el momento oportuno, existiendo siempre un motivo para hacerlo.

---

## PROTOCOLO DE JUBILACIONES

Con el objetivo de garantizar un mismo tratamiento a todos los trabajadores y/o profesores/as-tutores del Centro Asociado y a su vez ofrecer un agradecimiento público por los servicios prestados, el Centro Asociado establece el siguiente protocolo en caso de jubilación:

1. Reunión con la dirección del Centro: un representante del equipo directivo del Centro Asociado se reunirá con la persona afectada para comunicarle su próxima jubilación.
2. Envío de carta certificada y saluda: aviso por escrito y mediante correo postal de la nueva situación de jubilación.
3. Publicación en la página web y envío mediante boletín de noticias de un texto de agradecimiento por los servicios prestados al Centro Asociado.

---

## PROTOCOLO DE DECESOS

Tan pronto como el equipo directivo del Centro Asociado tenga constancia del fallecimiento de un miembro de la comunidad universitaria o cualquier autoridad/personalidad que mantenga o haya mantenido un vínculo notable con la institución, la Dirección del Centro o, en su defecto, la Coordinación de Protocolo procederá al envío de un mensaje de condolencias, en nombre del Centro Asociado, a la familia y/o a la institución que el fallecido/a representa. Siempre que las circunstancias lo permitan, se procederá también al envío de un ramo o detalle floral.

---

## BASE DE DATOS INSTITUCIONAL

Para la correcta gestión y envío de la documentación protocolaria la Coordinación de Protocolo gestiona y actualiza un directorio que aglutina los contactos de las principales asociaciones, organizaciones, empresas y profesionales con las que el Centro Asociado mantiene algún tipo de relación institucional.

Esta base de datos debe incorporar todos los contactos empresariales y/o institucionales vinculadas a la Coordinación de Inserción Laboral y Emprendimiento.

Para su creación y actualización se requiere la colaboración de las diferentes coordinaciones y servicios que mantienen y/o establecen contactos externos, tales como la Coordinación de Extensión Universitaria, el departamento de gestión de *Prácticum*, la Secretaría de Dirección, la Secretaría y la Dirección del Centro Asociado.

Asimismo, existe un directorio diferenciado para cada Aula Universitaria cuya creación y mantenimiento es responsabilidad del coordinador/a del Aula.

- **Responsables**

Equipo directivo, Coordinación de protocolo.

---

## ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS CORPORATIVOS

---

- **Definición**

La Universidad Nacional de Educación a Distancia cuenta con *Manual de Identidad Corporativa* que desarrolla la identidad gráfica de la UNED y marca sus pautas de uso. Asimismo, la web de la UNED ofrece en la sección *Buenas prácticas y contacto* orientaciones generales sobre el uso correcto de la identidad gráfica en la UNED, que deberán estar presentes en todos los materiales de difusión del Centro Asociado.

- **Tipos de documentos**

Teniendo en cuenta lo establecido el Manual de Identidad Corporativa y con el objetivo de contribuir a homogeneizar la imagen de Centro, el Centro Asociado ha elaborado una serie de plantillas o modelos estandarizados para su uso en las comunicaciones- internas y externas- del Centro Asociado. Estas plantillas están a disposición de todos los departamentos y servicios en el siguiente [enlace](#).

- Plantillas para planes e informes
- Documento simple de servicio y/o coordinación
- Invitación

Asimismo, y con el objetivo de contribuir a una estandarización en todas las comunicaciones del Centro Asociado se ha procedido a establecer una plantilla para la firma del correo electrónico de todos los trabajadores del Centro Asociado.

- **Responsables**

Coordinación de Protocolo.

## RECURSOS

Para la correcta ejecución de este plan, la coordinación de Protocolo debe contar con los siguientes recursos:

### RECURSOS HUMANOS

Para el correcto desarrollo de cualquier acto o evento realizado en el Centro Asociado, la coordinación de Protocolo debe contar con la colaboración de los siguientes servicios del Centro Asociado:

- Servicio de limpieza
- Servicio de conserjería
- Servicio informático
- Dirección
- Secretaría de dirección

### RECURSOS MATERIALES

- Documentos
- Espacios
- Otro material fungible

### RECURSOS TECNOLÓGICOS

- Megafonía y proyector

## TEMPORALIZACION

El siguiente cronograma general de actuación ofrece una calendarización del trabajo anual de la Coordinación de Protocolo. Este cronograma podrá ser adaptado en función del calendario académico de cada curso académico y de la planificación de ceremonias o actos específicos. Asimismo, existen una serie de actividades cuya frecuencia y temporalización es variable, por lo que no pueden ser reflejadas este cronograma:

Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
	Pruebas presenciales	Junta Rectora	Carrera UNED	Pruebas presenciales	Firma convenio cursos de verano Pruebas presenciales
Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Cursos de verano <i>Evaluación</i> Junta Rectora Preselección ponentes Lección Inaugural		Pruebas presenciales	Junta Rectora Acto de apertura Graduaciones Entrega de premios	Junta Rectora	Felicitación navideña <i>Evaluación</i>

### NORMATIVA APLICABLE

Para la elaboración del presente Plan de Protocolo se ha tenido en cuenta la normativa establecida por la Universidad Nacional de Educación a Distancia que queda recogida en el Manual de Protocolo y Ceremonial de la Universidad Nacional de Educación a Distancia, el código de Ceremonial y Protocolo de la Administración General del Estado y la Ley 6/2001, de 21 de diciembre de Universidades, modificada por la Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril; disposición adicional decimotercera.

### REVISIÓN Y EVALUACIÓN DEL PLAN

La metodología evaluativa aquí expuesta propone la identificación de una serie de indicadores de calidad que aporten la información necesaria para determinar el grado de cumplimiento de las diferentes acciones propuestas.

Con el fin de medir la evolución, cumplimiento y eficacia del plan de protocolo se establecen los indicadores anteriormente citados. Asimismo, se establece una revisión semestral de dichos indicadores (julio) y una evaluación anual (diciembre).

Se ha establecido el siguiente sistema de indicadores cuantificables para permitir realizar un seguimiento y evaluación del Plan de Protocolo:

Objetivo específicos	Objetivo a conseguir	Indicadores	Acciones
Promover la participación del de los patronos en los actos solemnes y administrativos organizados por el Centro Asociado	100% de patronos asistentes a los actos	% de patronos asistentes a los actos	Implementación del <i>Sistema de actos solemnes</i> Implementación del <i>Sistema de actos administrativos</i> Implementación del <i>Sistema de actos académicos</i> Implementación del <i>Sistema para el envío y gestión de documentos administrativos</i>
Aumentar el grado de satisfacción de la comunidad universitaria y la sociedad de su entorno con la organización de los actos protocolarios del Centro Asociado	0% de quejas registradas relativas a la coordinación de Protocolo del Centro Asociado.	% de quejas registradas relativas a la coordinación de Protocolo del Centro Asociado.	Implementación del <i>Sistema de actos solemnes</i> Implementación del <i>Sistema de actos administrativos</i> Implementación del <i>Sistema de actos académicos</i>
Velar por el cumplimiento y el correcto uso de la identidad corporativa del Centro Asociado	90% de uso de documentos	Nº de documentos realizados  % de uso de los documentos (entre el PAS y coordinaciones del Centro Asociado)	Elaboración de documentos corporativos

Con el objetivo de facilitar el seguimiento y evaluación del presente plan, todos los indicadores son cuantificables. Si algún objetivo no puede ser cuantificado, esto no impedirá la valoración de su cumplimiento, que siempre podrá hacerse cualitativamente.

Durante la revisión intermedia se elaborará un informe del estado de ejecución de cada una de las acciones reflejadas en el Plan.

Con el objetivo de realizar un análisis de necesidades y proponer nuevas acciones de mejora, anualmente, se analizarán los datos recogidos en las fichas de evaluación *ex post* (ver Anexo V) y se elaborará un informe de evaluación.

La revisión del Plan recae sobre la Coordinación de Protocolo y el equipo de calidad del Centro Asociado, quienes establecerán los criterios para su modificación cuando concurren circunstancias que así lo aconsejen, o pasado un año desde su última revisión.

## BIBLIOGRAFÍA

Ares, M. G., Martínez Mallo, C., & Mayo Redondo, S. (2006). *Manual de documentación administrativa*. Xunta de Galicia.

González, D. d. (2012). *Protocolo. Tradiciones, actualidad y crisis*. Madrid: Sanz y Torres-UNED.

González, D. d. (2013). Análisis comparativo de la normativa sobre protocolo de las Universidades Españolas. *Revista Internacional de Relaciones Públicas*, nº5, Vol.III, 49-68.

Gutiérrez, V. d. (2009). *Manual de Protocolo y Ceremonial UNED*. Madrid: UNED.

Sánchez, J. S. (2008). Protocolo: herramienta comunicativa. *Zer* 13-24, 337-361.

Sánchez, M. d. (2013). La importancia del protocolo en las relaciones públicas. *REDMARKA. Revista Digital de Marketing Aplicado*.

## ANEXOS

1. Sistema de actos solemnes
2. Sistema de actos administrativos
3. Sistema de actos académicos
4. Sistema para el envío y gestión de documentos protocolarios
5. Ficha de evaluación *ex post*