

la comunidad universitaria personalizado con niveles crecientes de calidad, adaptándose a las demandas sociales y a las necesidades del equipo de gobierno.

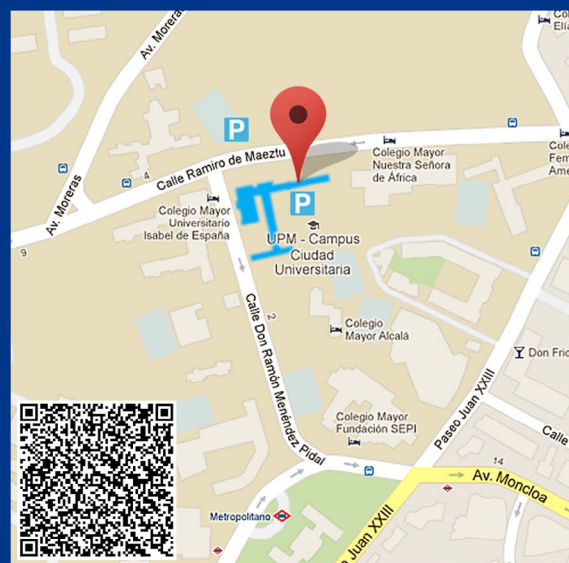
El personal destinado en este Servicio es miembro de la Asociación para el Estudio y la Investigación del Protocolo Universitario, en cuyo seno se celebran anualmente los Encuentros de los Responsables de Protocolo y Relaciones Institucionales de las Universidades Españolas e Hispanolusas, encaminados a actualizar la formación y fomentar las relaciones entre miembros del personal de las universidades asociadas, que trabajan en este ámbito.

F) VIGENCIA DE LA CARTA

La vigencia de la presente Carta de Servicios tendrá una validez de 2 años desde su publicación. Previamente a su renovación, se realizará un estudio que informará sobre el cumplimiento de los compromisos de calidad recogidos en la Carta y que incluirá los datos relativos al seguimiento de los indicadores de gestión, desde la aprobación o última modificación de la misma.

G) NORMATIVA APLICABLE

- Precedencia de universidades españolas.
- Decreto 74/2010 de 21 de octubre del Consejo de Gobierno de la Comunidad de Madrid por el que se aprueba el Estatuto de la Universidad Politécnica de Madrid (BOCM del 15 de noviembre).
- Precedencia de autoridades universitarias.
- Normativa sobre protocolo de las universidades españolas www.protocolouniversitario.ua.es/manuales_contenido.jsp?id=236
- Manual de identidad gráfica de la UPM www.upm.es/institucional/UPM/CanalUPM/IdentidadGrafica



Universidad Politécnica de Madrid
Rectorado. Edificio A
c/ Ramiro de Maeztu 7
28040 Madrid

Datos de Contacto:
Gabinete del Rector.
Sección de Protocolo y Actos Institucionales

Teléfonos:
91 336 79 93 / 607 88 22 60
91 336 38 54 / 673 79 05 94
Fax:
91 336 38 14

gabinete.protocolo@upm.es
www.upm.es/cartadeservicios-protocolo



DIRECCIÓN GENERAL DE CALIDAD, LOS SERVICIOS
Y ATENCIÓN AL CIUDADANO
CONSEJERÍA DE PRESIDENCIA, JUSTICIA Y PORTAVOCÍA
DEL GOBIERNO DE LA COMUNIDAD DE MADRID



POLITÉCNICA
"Ingeniamos el futuro"

CAMPUS
DE EXCELENCIA
INTERNACIONAL

Protocolo Institucional
y Organización de Actos
Gabinete del Rector

Carta de Servicios

www.upm.es/cartadeservicios-protocolo

La misión del servicio de Protocolo del Gabinete del Rector es la realización de actividades relacionadas con la organización de eventos institucionales que tienen lugar en la **Universidad Politécnica de Madrid** y que cuentan con la presencia del Rector o Vicerrector en quien delegue. Además, ofrecemos el servicio de asesoría a cualquier miembro de la comunidad universitaria encargado de organizar un acto.

Relación de Servicios

1. Organización de Eventos Institucionales (no académicos), que cuenten con la presencia del Rector o Vicerrector en quien delegue.
2. Firmas y Presentaciones de Convenios.
3. Actos de Presentación de Actividades de la Comunidad Universitaria.
4. Actos de Inauguración de Congresos, Seminarios, Jornadas, Encuentros...etc.
5. Actos organizados por otras instituciones o empresas.
6. Servicio de tramitación de obsequios institucionales (a usuarios no pertenecientes a la comunidad universitaria).
7. Información telefónica, por correo electrónico y mediante la página web de la UPM, a usuarios/unidades pertenecientes a la comunidad universitaria y/o externos a la misma.
8. Gestión de espacios de la UPM, para la organización de eventos. Asesoría y coordinación en los eventos organizados por empresas y organismos externos a dicha Universidad, y del alquiler de estos espacios con fines distintos a su uso habitual.
9. Asesoramiento a la comunidad universitaria en materia de protocolo, y sus recursos disponibles (gestión de invitaciones, puesta a disposición de bases de datos y atención autoridades).
10. Apoyo, tanto logístico como de personal en la organización de eventos institucionales a usuarios/unidades pertenecientes a la comunidad universitaria.

A) COMPROMISOS DE CALIDAD

- Presencia de al menos un miembro de Gabinete del Protocolo en todos los actos no académicos en los que intervenga el Rector o Vicerrector en quien delegue.
- Organizar todos los eventos institucionales (no académicos) que cuenten con la presencia del Rector o Vicerrector en quien delegue, o supervisar los mismos, en caso de que la organización no corresponda a este servicio.
- Publicar en la página web de la UPM la programación de los actos protocolarios organizados por el Gabinete del Rector de cada trimestre.
- Mantener actualizada la información pertinente en la página web.
- Responder a las solicitudes de información y asesoramiento en el área de protocolo en el plazo máximo de dos días hábiles, desde que le sean requeridas.
- Facilitar a las personas e instituciones que intervengan en un acto la escaleta y el ordenamiento de las mesas presidenciales, con un plazo mínimo de 1 día hábil de antelación a la de la celebración del evento.
- Atender quejas y sugerencias en el plazo máximo de 2 días hábiles, desde su presentación.



B) SUGERENCIAS, QUEJAS Y FELICITACIONES

En caso de incumplimiento de los compromisos de esta carta, el Director del Gabinete del Rector de la UPM, enviará un escrito al afectado pidiendo disculpas y comunicando las medidas adoptadas para corregir la deficiencia observada o, en su caso, el tratamiento que pueda darse a través del Proceso de Gestión de Quejas, Sugerencias y Felicidades.

Los usuarios, tanto clientes internos como externos, tienen reconocido su derecho a formular sugerencias y quejas a través de esta dirección de correo electrónico, gabinete.rector@upm.es, sobre el funcionamiento de los servicios prestados por el Gabinete de Protocolo y Organización de

Eventos del Gabinete del Rector, cuando consideren haber sido objeto de desatención, tardanza o cualquier otra anomalía, con el fin de colaborar en la mejora de la eficacia de dichos servicios.

C) PARTICIPACIÓN CIUDADANA:

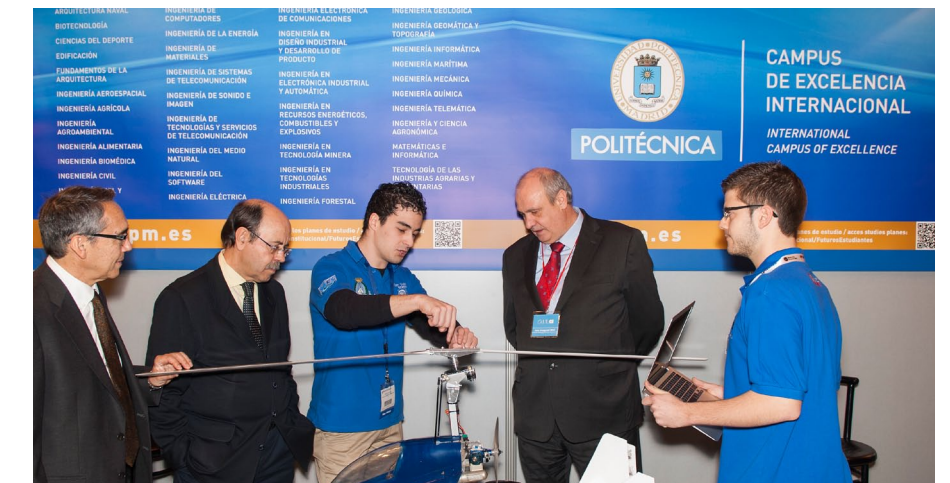
Puedes colaborar con el Servicio de Protocolo y Organización de Actos:

- Mediante el Proceso de Gestión de Quejas, Sugerencias y Felicidades.
- Colaborando personalmente en la organización de actos de importancia excepcional.
- Mediante las redes sociales



D) CRITERIOS DE CALIDAD

La presente Carta de Servicios asume como compromisos de calidad en la atención al ciudadano, los Criterios de Calidad de la Actuación Administrativa, establecidos por la normativa de la Comunidad de Madrid (Decreto 85/2002, de 23 de mayo, BOCM de 5 de junio de 2002), por el que se regulan los sistemas de evaluación de la calidad de los servicios públicos y se aprueban los Criterios de Calidad de la Actuación Administrativa de la Comunidad de Madrid.



E) OTRA INFORMACIÓN

La visión que este Gabinete del Rector tiene del Protocolo es la de contribuir al cumplimiento de las normas protocolarias que rigen en esta Universidad, en cuanto a gestionar las tareas de forma eficiente y ofreciendo un servicio a