

## CARTA DE SERVICIOS DEL GABINETE DE COMUNICACIÓN Y PROTOCOLO DE LA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE ÁVILA

Fecha de elaboración: 4 de julio de 2013

### PRÓLOGO

El Gabinete de Comunicación y Protocolo es el enlace entre la institución universitaria y el entorno social, económico, político y cultural a través de los medios y canales de comunicación.

Su misión es generar información y transmitirla dentro y fuera de la Universidad para favorecer el conocimiento transparente de la institución y reconocer públicamente el trabajo del personal, el profesorado y los alumnos en todos los ámbitos y siempre hacia la sociedad.

### A) DATOS DE CARÁCTER GENERAL Y LEGAL

#### I. DATOS IDENTIFICATIVOS

I.1. Datos identificativos y descripción general del servicio (denominación, localización, horarios de atención al público, accesos, teléfono, organigrama, etc..)

Denominación: Gabinete de Comunicación y Protocolo es un departamento dependiente de la Gerencia de la Universidad Católica de Ávila.

Horarios de atención al público:

- *Horario de invierno (1 sep – 30 junio)*

El horario de atención al público en información presencial y telefónica será de lunes a viernes desde las 9:00 hasta las 14:30 horas, y el lunes y el martes de 16,30 a 20,30 horas.

- *Horario de verano (1 julio – 31 agosto)*

El horario de atención al público en información presencial y telefónica será de lunes a viernes desde las 9:00 hasta las 14:00 horas.

- I. II. Dirección postal, telefónico o telemático de todas las oficinas donde se prestan cada uno de los servicios (forma de acceso, medios de transporte...)

#### Gabinete de Comunicación

C/ Canteros s/n Edificio Anexo

05005 Ávila

Tel. 920 352569

Fax. 920 251030

[comunicacion@ucavila.es](mailto:comunicacion@ucavila.es)

[maria.saez@ucavila.es](mailto:maria.saez@ucavila.es)

<https://www.ucavila.es/comunicacion>

#### Protocolo

C/ Canteros s/n Planta 3ª

05005 Ávila

Tel. 920 251020 ext. 115

Fax. 920 251030

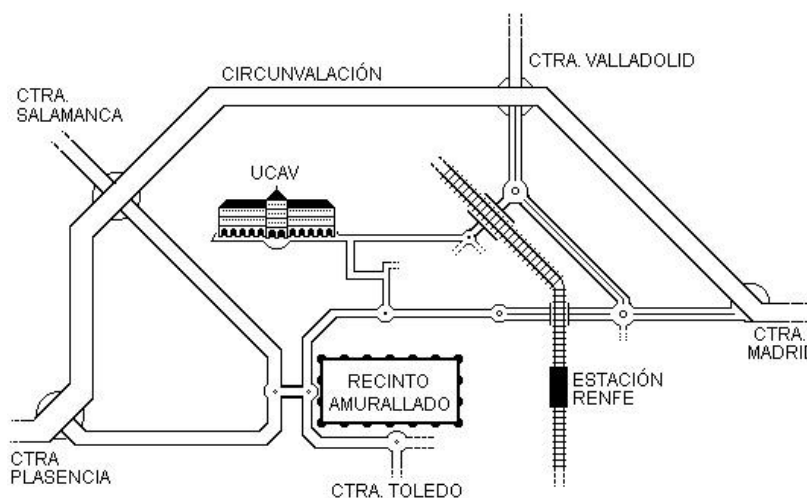
[belen.ares@ucavila.es](mailto:belen.ares@ucavila.es)

**Horario:** De lunes a viernes de 10:00 a 14:00 h.

#### Formas de acceso y transporte

Se puede acceder mediante transporte público desde las paradas de autobuses urbanos de la Línea 2.

#### Plano de situación:



I. III. Identificación de la Unidad responsable de la elaboración, gestión y seguimiento de la Carta de Servicios.

El Servicio de Promoción de la Calidad de la Universidad Católica de Ávila es la responsable de la elaboración, gestión y seguimiento de la presente Carta de Servicios.

I. IV. Misión de la unidad prestadora del servicio

El Gabinete de Comunicación y Protocolo es el enlace entre la institución universitaria y el entorno social, económico, político y cultural a través de los medios y canales de comunicación.

Su misión es generar información y transmitirla dentro y fuera de la Universidad para favorecer el conocimiento transparente de la institución y reconocer públicamente el trabajo del personal, el profesorado y los alumnos en todos los ámbitos y siempre hacia la sociedad.

I.V. Canales de participación de los usuarios

Quienes utilicen los servicios del Gabinete de Comunicación y Protocolo podrán realizar sus sugerencias y/o reclamaciones a través de:

**Buzón de sugerencias:**

<https://www.ucavila.es>

**Correo electrónico:** [comunicacion@ucavila.es](mailto:comunicacion@ucavila.es)

**Teléfono:** 920 35 25 69 **Fax:** 920 25 10 30.

**Dirección postal:**

Universidad Católica de Ávila (UCAV). C/ Canteros s/n 05005 Ávila.

## II. SERVICIOS

II. I. Relación de los servicios prestados y procedimientos que se usan.

1. Planificar y ejecutar las estrategias de comunicación corporativa (interna y externa).
2. Elaborar, gestionar y poner en marcha del plan estratégico de medios a nivel local, regional, nacional y en prensa especializada, así como en Internet.
3. Insertar y administrar la publicidad en los medios de comunicación (prensa, radio, televisión, m.c. online).
4. Enviar convocatorias, comunicados y notas de prensa a los medios de comunicación locales, regionales, nacionales y especializados.
5. Recopilar los impactos informativos obtenidos por la actividad universitaria y transmitida desde el Gabinete de Comunicación.
6. Seguir la actividad de los medios.

7. Coordinar y dar contenido a las secciones informativas y publicitarias en los medios de comunicación.
8. Mantener informado al Consejo de Gobierno de las noticias relacionadas con el sector de la Educación.
9. Coordinar, supervisar y vigilar la imagen corporativa en las actividades institucionales.
10. Vigilar, asesorar y actualizar la imagen corporativa dentro y fuera de la organización.
11. Creatividad publicitaria y promocional y diseño gráfico del material general, publicitario, remendería interna, folletos y todo tipo de material y soporte.
12. Supervisar, vigilar y controlar la información publicada en la página web institucional.
13. Elaborar la campaña creativa de publicidad para su inserción en los medios.
14. Facilitar la formación interna en materia de comunicación, hablar en público y en conferencias de prensa, imagen personal y corporativa.
15. Gestión interna de la información de actualidad a nivel gráfico, sonoro y escrito.
16. Colaboración con los distintos departamentos en la promoción de los cursos y actividades que se organizan en la Universidad.

## II.II. Relación de la normativa reguladora

- Ley Orgánica de Universidades 6/2001, de 21 de diciembre (BOE de 24.12.01).
- Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, por la que se modifica la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades (BOE de 13.4.2007).
- Ley de la C.A. de Castilla y León 3/2003, de 28 de marzo, de Universidades de Castilla y León.
- Estatutos de la Universidad Católica de Ávila
- Programa de Evaluación Institucional (PEI-ANECA)
- Política de Calidad de la Universidad
- Plan de Calidad de los Servicios

## III. SISTEMA DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

Los usuarios tienen reconocido su derecho a formular sugerencias y reclamaciones sobre el funcionamiento de los servicios prestados por el Gabinete de Comunicación y Protocolo de la UCAV. Quienes utilicen los servicios del Gabinete de Comunicación y Protocolo podrán realizar sus sugerencias y/o reclamaciones a través de:

Buzón de sugerencias:

<https://www.ucavila.es>

Correo electrónico: [comunicacion@ucavila.es](mailto:comunicacion@ucavila.es)

Teléfono: 920 35 25 69 Fax: 920 25 10 30.

Dirección postal:

Universidad Católica de Ávila (UCAV). C/ Canteros s/n 05005 Ávila.

El Gabinete de Comunicación y Protocolo llevará el control de las sugerencias y reclamaciones que se presenten en relación con el funcionamiento del servicio prestado, debiéndose notificar al interesado/a, en el plazo de 15 días, las actuaciones realizadas y los resultados obtenidos.

#### IV. DERECHOS DE LAS PERSONAS USUARIAS DE LOS SERVICIOS

- Ser informados de las actividades que realiza la Universidad a través de los canales corporativos.
- Ser atendidos personalmente, ya sea de manera presencial, telefónica o email.
- Ser tratados con respeto y cordialidad.
- Recibir información transparente y veraz de la institución.
- Recibir la información sobre convocatorias de prensa y comunicados institucionales.
- Confidencialidad de sus datos personales y académicos.
- Formular sugerencias para la mejora del Servicio.
- Presentar reclamaciones sobre cualquier aspecto del Servicio que afecte al usuario.

#### B) DATOS DERIVADOS DE COMPROMISOS DE CALIDAD Y DE LA NORMATIVA APLICABLE

##### I. Niveles de calidad que se ofrecen. (Compromisos de calidad)

El Gabinete de Comunicación y Protocolo se compromete a:

Transmitir a la sociedad el conocimiento generado en el ámbito de la Universidad Católica de Ávila.

- Reconocer públicamente los méritos de profesores, alumnos y personal de la UCAV para su conocimiento por parte del resto de la organización y hacia el público en general.
- Actualización de las noticias en la web de forma continuada.
- Mantenimiento de la calidad de los contenidos en la web institucional.
- Mantener informados a los medios de comunicación de las actividades y noticias de la UCAV.
- Velar por el uso adecuado de la imagen corporativa del centro tanto interna como externamente.

- Formar a la comunidad universitaria en el uso de la imagen corporativa y en el respeto a su identidad.
- Responder de la forma más rápida posible a las demandas informativas de los medios de comunicación.
- Vigilar el buen uso del nombre de la Universidad en el ámbito institucional y a nivel local, regional, nacional e internacional.
- Atender a la reputación social de la organización.
- Invitar formalmente a los actos académicos y de relevancia social a los agentes sociales, políticos, económicos y culturales de la ciudad y la región.
- Controlar y vigilar el protocolo de los actos académicos.
- Mejora constante de la imagen de la Universidad en todo tipo de soportes, y de la reputación del centro en la sociedad en general.

## II. Indicadores de seguimiento y evaluación de calidad.

Con el fin de verificar el nivel obtenido en el cumplimiento de los compromisos adquiridos en esta Carta por el Gabinete de Comunicación y Protocolo, se establecen los siguientes indicadores del nivel de calidad y eficacia de los servicios prestados por este Servicio:

- Número de referencias en prensa, radio y televisión (diario, mensual y anualmente)
- Número de medios de comunicación que publican y emiten noticias de la Universidad.
- Entrevistas concertadas en radio, televisión y prensa escrita (on line y en papel).
- Impactos publicitarios en papel, radio, televisión y prensa on line.
- Número de visitas a la página web de la Universidad.
- Seguimiento de la generación de interés de una noticia, según su relevancia social.
- Peticiones de entrevistas.
- Número de periodistas acreditados en actos de relevancia nacional.

## III. Sistemas que aseguren la calidad, la protección del medio ambiente y la seguridad y la higiene.

### **POLÍTICA AMBIENTAL DE LA UCAV**

En el departamento de Relaciones Internacionales cumplimos con la Política Ambiental de la Universidad Católica de Ávila que fue aprobada en Junta Plenaria de Gobierno el 22 de Diciembre de 2005.

*La Universidad Católica de Ávila, fiel a la misión que tiene encomendada de enseñar e investigar, teniendo en cuenta los valores humanos y cristianos, que la Iglesia Católica promueve por medio de su doctrina social; de acuerdo con su opción por el desarrollo personal de cada ser humano; comprometida con el desarrollo de la sociedad presente, pleno y a la vez sostenible, de manera que no ponga en peligro el desarrollo propio de futuras generaciones; consciente de que la naturaleza y sus recursos han sido puestos por Dios al servicio del hombre y bajo su responsabilidad, no para que los explote una generación, sino para que puedan sostener a sucesivas generaciones del planeta Tierra; reconociendo expresamente la necesidad de proteger el medio ambiente, tanto por su valor propio, como por su indisoluble relación con*

*la calidad de la vida: manifiesta su compromiso de orientar todas sus actuaciones, de acuerdo con los principios de política ambiental que a continuación se exponen.*

- 1. Cumplir de manera continua la normativa medioambiental vigente, tanto de ámbito local y comunitario, como estatal y universal.*
- 2. Ofrecer una formación e información ambiental continua y de calidad tanto a la comunidad universitaria, como a la sociedad en general. Para ello, se facilitará una colaboración constante con las administraciones públicas y con aquellas entidades privadas, que requieran la aportación de la Universidad, mediante conferencias, cursos, debates y cualquier otra actividad formativa.*
- 3. Sensibilizar especialmente a los alumnos de la Universidad en todo lo relativo al medio ambiente, manteniendo y, si es preciso, ampliando la actual oferta de titulaciones y materias relacionadas con él.*
- 4. Gestionar de manera adecuada los residuos de nuestro centro, llevando a cabo un adecuado tratamiento, que incluya su clasificación, reutilización y reciclaje, con la meta última de ir reduciéndolos de manera real y progresiva.*
- 5. Utilizar racionalmente el agua, estableciendo los medios técnicos que contribuyan a una reducción razonable de su uso e implantando un sistema de seguimiento específico y concreto de su consumo.*
- 6. Prohibir rigurosamente el vertido de sustancias contaminantes o degradantes del medio acuático, buscando soluciones no contaminantes para su eliminación.*
- 7. Prevenir, detectar y reducir las emisiones contaminantes, que puedan alterar o deteriorar la calidad del aire que nos rodea, especialmente las que generen actividades técnicas formativas.*
- 8. Fomentar el mejor uso de materias primas, mediante el empleo de tecnologías limpias y de procesos que ocasionen el menor impacto ambiental posible.*
- 9. Utilizar racionalmente la energía, procurando el establecimiento de instalaciones y programas que permitan un uso óptimo de ella.*
- 10. Prevenir, controlar y minimizar los efectos que la actividad educativa, investigadora y gestora de la Universidad pueda generar en la naturaleza de nuestro entorno. Con este fin se procurará implantar las tecnologías más adecuadas; se efectuará su seguimiento y evaluación por medio de un sistema riguroso de auditorías internas, teniendo siempre en cuenta que la adecuada gestión ambiental es de capital importancia en el Plan Estratégico de la Universidad.*

## **C) DATOS DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO**

I. Otros datos de interés:

2013: Premio al Mejor Espacio Institucional en Internet en los premios Buscando el Norte Digital, organizados por El Norte de Castilla.

2013: Finalista a la Mejor Iniciativa Digital en los premios Buscando el Norte Digital, organizados por El Norte de Castilla.

2012: Finalista a la Mejor Iniciativa Digital en los premios Buscando el Norte Digital, organizados por El Norte de Castilla.

2009: Premio "Santos" de la Asociación de la Prensa de Ávila a Isabel Martín Jiménez, directora de comunicación de la UCAV.