

UNIVERSIDAD DE COSTA RICA

Oficina de Divulgación e Información

Procedimiento de gestión interna para solicitudes de atención protocolaria a actividades institucionales	Código: PRC-ODI-004
Consecutivo: 3-2022	Páginas: 66

Cuadro de Responsabilidades				
	Nombre	Puesto	Firma	Fecha
Elaborado por:	Lidieth Garro Rojas.	Directora	Original firmado	12-11-2022
Revisado por:	Luz María Rivera Rebeca Chaves Guadalupe Rojas Cinthya Torres Aurora Monge Gabriela Mayorga	Equipo de RRPP Archivista Subdirección		23-11-2022 30-11-2022
Aprobado por:	Lidieth Garro Rojas.	Directora		14-12-2022

Historial de cambios y revisiones del documento		
Fecha	Descripción de la actividad	Realizado por:
30/11/2022	Aprobación de la primera versión del procedimiento.	Lidieth Garro Rojas

1. PROPÓSITO Y ALCANCE

Una de las tareas de la ODI que es públicamente más reconocida por parte de la comunidad universitaria es atención protocolaria de actividades.

La ODI lleva mucho más de una década estableciendo normas y parámetros de cómo debe realizarse el protocolo institucional y estas definiciones han quedado establecidas en diversos documentos de conocimiento institucional:

NOMBRE DEL DOCUMENTO	VINCULO DONDE SE ENCUENTRA
Manual de protocolo universitario Oficina de Divulgación e Información Universidad de Costa Rica,	https://odi.ucr.ac.cr/relaciones-publicas.html
Guía práctica para la organización de actividades Universidad de Costa Rica, Oficina de Divulgación e Información	https://odi.ucr.ac.cr/relaciones-publicas.html

Este documento no establece nuevos elementos para la planificación protocolaria de las actividades universitarias, sino únicamente las normas de la gestión interna de las solicitudes que se reciben.

La ODI establece el siguiente alcance para este procedimiento de **Gestión de Protocolo en ODI**:

1. Define espacios para que las personas profesionales que ofrecen servicios de protocolo analicen como equipo aquellos casos en los que existe dudas sobre el tipo de apoyo que se debe otorgar.
2. Permite la aplicación de criterios unificados para la asignación de apoyos protocolarios en la institución.
3. Agiliza la respuesta que se da a las unidades solicitantes, primero verbalmente y luego por escrito.

2. METODOLOGÍA

Este documento ha sido elaborado con base en los requerimientos de calidad definidos en la norma

Para su elaboración se desarrollaron reuniones de trabajo:

- Viernes 11 de noviembre, 2022, entre Luz María Rivera y Lidieth Garro.
- Reunión de equipo para revisión el miércoles 23 y el miércoles 30 de noviembre de 2022.

3. NOMENCLATURA

3.1. ODI: Oficina de Divulgación e Información

3.2 Dirección ODI: Máxima jerarquía administrativa que planifica, dirige y gestiona los recursos de la ODI.

3.4 Subdirección ODI: Responsable de monitorear la ejecución de los procesos establecidos en la ODI.

3.5 Secretaria ODI: Persona de la ODI que brinda apoyo administrativo a la dirección.

3.6 Archivista: persona gestora de los recursos de archivo de la ODI

3.7 Coordinadora de equipo de RRPP: persona del equipo relaciones públicas que analiza las solicitudes de apoyo protocolario recibidas mediante el SIGEDI. Es una tarea que se asume por períodos de seis meses.

3.8 Profesional de Relaciones Públicas: atiende las asignaciones de apoyo protocolario.

3.9 Solicitante: persona perteneciente a una unidad académica o administrativa que realiza una solicitud de apoyo protocolario.

4. RESPONSABILIDADES

4.1. Responsabilidades de la persona Solicitante:

Remite a la ODI una solicitud de servicios de apoyo protocolario. Esta solicitud:

- Lo hace con al menos 10 días hábiles de anticipación.
- La remite a través del SIGEDI y en caso de cambios de fecha, hora o lugar lo hace también por esta vía.
- Incluye una breve descripción de la actividad a realizar.
- Incluye el nombre, teléfono y correo electrónico de una persona que fungirá como contacto entre la ODI y la Unidad Académica.

4.2 Responsabilidades de la persona Archivista:

- Revisa las solicitudes recibidas en la ODI, y la reasigna a la persona **Coordinadora de equipo de RRPP** y a la **Dirección ODI** (en su ausencia a la **Subdirección ODI**).
- Elabora un listado de solicitudes recibidas para efecto de tener un conteo del alcance de este servicio.

4.3 Responsabilidades de la persona Coordinadora de equipo de RRPP:

- A la brevedad, asigna la tarea a una persona **Profesional de Relaciones Públicas**, con base con criterios de horario y carga de trabajo y le brinda indicaciones básicas sobre el alcance del apoyo que deberá brindar la ODI (maestría de ceremonias, acompañamiento, asesoría).
- Incluye la tarea en el **Documento de asignación** y registra solicitudes de préstamo de materiales en el inventario
- Genera, al principio de cada año, el **Documento de asignación** en el que se incluyen las actividades para su propio control de asignaciones y el listado de materiales que se presta. Ambos cuentan con permisos de acceso para todas las partes de este procedimiento.
- Coordina una breve reunión semanal del equipo de RRPP para:
 - Dar seguimiento a tareas y asignaciones directas de protocolo.
 - Construir criterio conjunto en casos que provoquen dudas o sean complejos.
 - Documenta formas de solución para estos casos que por su novedad o complejidad requirieron reflexión conjunta.
 - Analizar y planificar la atención de otras tareas relacionadas con el servicio de protocolo y otras tareas que se incluyan.

4.4 Responsabilidades de Profesional de Relaciones Públicas

- Revisa **Documento de asignación** y atiende la asignación.
- Establece contacto con **Solicitante** y según criterios establecidos ofrece los servicios ODI que correspondan.
- Da seguimiento a aspectos de logística relacionados con la asignación. Esta responsabilidad incluye:
 - Completar información relativa a préstamo de banderas y otros materiales
 - Da seguimiento a la devolución de banderas y materiales prestados.
 - Prepara paquetes de entrega de materiales para unidades académicas y administrativas e indicaciones de utilización, según protocolo universitario.
- Coordina con **Secretaría ODI** la respuesta escrita vía **SIGEDI**.
- Completa la información requerida en las boletas de la préstamo y en el sistema de préstamo de banderas, cuando corresponda.
- Participa en reunión semanal de equipo.

4.5 Responsabilidades de la Dirección ODI

- Enviar anualmente un memorándum a las Unidades Académicas con las indicaciones sobre la existencia del servicio y las condiciones de su prestación.
- Revisa en SIGEDI asignación de solicitud a **Coordinadora de equipo de RRPP**.
- Remite a **Secretaría ODI** oficio para su respuesta e indicaciones sobre aspectos que debe contener.
- Suscribe en SIGEDI respuesta final remitida por la **Secretaría ODI**.

4.6 Responsabilidades de la Secretaría ODI

- Elabora propuesta de respuesta **ODI** a oficio remitido por **Solicitante** y lo pasa a la **Dirección ODI**
 - Incluye insumos de dirección
 - Incluye insumos conforme a **Documento de asignación**.
- Consulta y coordina con **Profesional de Relaciones Públicas** aspectos específicos de la respuesta al **Solicitante**.

5. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

En el mes de enero, la persona que ocupa la **Dirección-ODI** envía un memorándum con las indicaciones a los usuarios interesados en ingresar una solicitud de servicio a la **ODI**.

A lo largo del año se reciben solicitudes de servicio que son distribuidas por **la persona Archivista** a la persona **Coordinadora de equipo de RRPP** y a la **Dirección-ODI**.

La persona **Coordinadora de equipo de RRPP** analiza las solicitudes y las asigna al personal para atención. Las personas profesionales en **Profesional de Relaciones Públicas** se contactan con el solicitante y atienden las peticiones y coordinan con la **Secretaria ODI** el envío de las respuestas, que es firmado por la **Dirección-ODI**.

La persona que ocupa la **Dirección-ODI** también revisa los oficios entrantes. Si hubiese alguna particularidad de interés para la ODI lo comunica directamente a **Coordinadora de equipo de RRPP**. También informa a la **Secretaria ODI** las particularidades de la respuesta.

Cada semana el equipo de RRPP de la ODI da seguimiento compartido a las solicitudes pendientes y realiza los ajustes necesarios.

6. CRONOGRAMA

Actividad	Fecha	Responsable
Envío de memorando para recordar el servicio y las condiciones en las que se presta.	enero Anualmente	Dirección-ODI
Análisis de solicitudes. Mantiene actualizado Documento de asignación .	Continuo a lo largo del año	Coordinadora de equipo de RRPP
Atención de solicitudes. Actualización de documentos de	Continuo a lo largo del año	Todo el equipo Profesional de Relaciones Públicas

estamos. Preparación de paquetes de préstamos. Seguimiento a devolución de materiales.		
Revisión de tareas pendientes y acuerdos sobre atención de actividades.	Una vez por semana. Continuo a lo largo del año.	Todo el equipo Profesional de Relaciones Públicas. Coordina la Coordinadora de equipo de RRPP
Elaboración de informe cuantitativo de actividades atendidas para el informe de oficina y sugerencias para la revisión y actualización de este procedimiento.	Diciembre Anualmente	Coordinadora de equipo de RRPP Todo el equipo Profesional de Relaciones Públicas.
Revisión del presente procedimiento.	Noviembre Anualmente	Coordinadora de equipo de RRPP Todo el equipo Profesional de Relaciones Públicas. Subdirección ODI
Distribución de documento actualizado a todas las personas vinculados con el procedimiento mediante memorando.	Diciembre Anualmente	Dirección ODI
Archivo de procedimiento actualizado.	Diciembre Anualmente	Archivista