

# CONGRESO UNIVERSIDAD 2022

## XI Taller Internacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación en la Educación.

### GESTIÓN DE LA CALIDAD DESDE EL PROTOCOLO UNIVERSITARIO EN LA UNIVERSIDAD DE ORIENTE

Abalos R, A<sup>1</sup>; Hernández P, JE<sup>1</sup>; Díaz L, V.<sup>1</sup> (<sup>1</sup>Universidad de Oriente)

#### 1. INTRODUCCION (OBJETIVOS)

El protocolo universitario es una poderosa herramienta para comunicar y transmitir. En la academia es cada vez mayor la importancia del protocolo en las relaciones institucionales y sociales. El perfeccionamiento de la imagen de la Universidad de Oriente, Institución de Excelencia, es premisa indispensable para avanzar. El Manual de Protocolo y Ceremonial de la Universidad de Oriente (MPC-UO) es el documento normativo de comunicación institucional que fomenta la formación de una cultura protocolar en la comunidad universitaria y proyecta una apropiada imagen de la UO conservando la excelencia de los procesos. (Objetivos: Socializar la experiencia en la elaboración e implementación del MPC-UO) para la mejora continua de la gestión universitaria). Se utiliza el acto de entrega del título de honorífico Doctor Honoris Causa para ejemplificar el cumplimiento del documento normativo.

#### 2. DESARROLLO

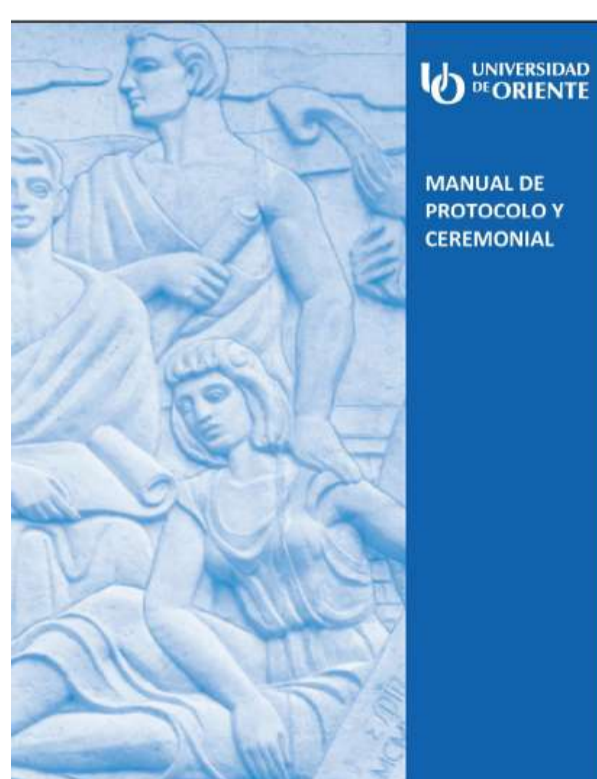
Para la elaboración del MPC-UO se nombró (RR 709/2020) Grupo de Trabajo Temporal (GTT). Consta de 82 páginas y se divide en tres capítulos: 1. Clasificación de los actos, 2. Organización y 3. Ceremonial. Un aspecto novedoso del MPC-UO es la inclusión, en el primer capítulo, de las escaletas o guías de los actos que facilita la organización y sienta pautas para asegurar la calidad alcanzada, así como la proyección y fortalecimiento de la imagen institucional. También se incluye RR que aprueba el MPC-UO y su implementación, carta de Rectora, glosario, 8 anexos y 16 imágenes ilustrativas. Se determinaron cuatro tipos de actos: solemne; académico y científico; administrativo y político, social, cultural y deportivo. La organización y gestión de los actos parte de definir el carácter y el grupo de trabajo que delimita las funciones de cada integrante según corresponda; mientras que el ceremonial tiene en cuenta los escenarios del acto; la precedencia, los vocativos, el trato a los invitados donde se destaca la cultura del detalle, la cortesía y el respeto. Asimismo se incluye la etiqueta, para participar en los diferentes actos o celebraciones; la correspondencia protocolar suscrita por la autoridad competente. Igualmente contempla la ubicación de símbolos nacionales e institucionales y el programa básico de los diferentes tipos de actos.

#### 3. CONCLUSIONES

La implementación del MPC-UO manifiesta un cambio favorable en la cultura y tradición protocolar de la institución conducente a mejorar la calidad en la gestión universitaria y al fortalecimiento de la imagen institucional como universidad de excelencia con alta pertinencia social.

#### 4. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Junta de Acreditación Nacional JAN. (2016). Sistema de Evaluación y Acreditación de Instituciones de Educación Superior (SEA-IES). <https://instituciones.sld.cu/cedas/files/2016/06/4.pdf>
2. Noda Hernández, M. E., Surós Reyes, E. M. y Bernaza Rodríguez, G. J. (2020) Educación Superior de calidad: una respuesta necesaria a los objetivos de la Agenda Educativa 2030. Editorial Universitaria (1.a ed.).
3. Rodiles, A. Y., Viel, M. (2015). Comunicación Universitaria. Pautas para su gestión desde el contexto de la Educación Superior cubana. Razón y Palabra, (92), 1-29.



#### AGRADECIMIENTOS

Gracias a todos los profesores que contribuyeron con la elaboración y presentación del MPC-UO. A Alianis y Víctor Hugo especialmente