


Universitat d'Alacant
Universidad de Alicante



GABINETE DE PROTOCOLO

carta de servicios - edición 1 - junio 2013



The background of the slide features a blurred image of several flags. On the left, the flag of the University of Alicante is visible, characterized by a red shield with a white ladder and the letters 'A', 'L', and 'I' in white. Below the shield is a blue banner with gold embroidery. To the right, the Spanish national flag is partially visible, showing its characteristic red, white, and yellow horizontal stripes.

La misión del Gabinete de Protocolo es organizar las ceremonias académicas y los eventos institucionales que tienen lugar en la Universidad de Alicante, así como asesorar a la comunidad universitaria sobre la realización de actos, congresos y seminarios celebrados en el campus y sus sedes.



SERVICIOS QUE SE PRESTAN

A LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA:

- Organización de ceremonias académicas:
 - Aperturas de curso.
 - Clausuras de curso.
 - Graduaciones.
 - Nombramiento de doctores *honoris causa*.
 - Celebración de la festividad de Santo Tomás de Aquino.
 - Tomas de posesión de equipos rectorales.
- Organización de eventos institucionales:
 - Actos de bienvenida a los padres de los alumnos de primer curso.
 - Actos de celebración del 25 aniversario de las distintas promociones de la UA.
 - Entrega de premios del Concurso de postales navideñas.
 - Organización de eventos para personal de la UA.
- Gestión de felicitaciones navideñas para toda la Comunidad universitaria.
- Organización, colaboración y/o asesoramiento para la preparación de congresos, jornadas y seminarios que se celebren en la UA.



- Asesoramiento a la comunidad universitaria en materia de protocolo para la organización de eventos, facilitando información sobre recibimiento de autoridades, invitaciones, bases de datos y recursos disponibles.
- Creación y mantenimiento de la base de datos de protocolo para su utilización, previa solicitud, por la comunidad universitaria.
- Gestión de trajes académicos.
- Gestión de estudiantes colaboradores con el Gabinete para participar en los eventos que se organicen en la UA y en la realización de las visitas guiadas.
- Gestión de donación de árboles a la UA.

AL PÚBLICO EN GENERAL:

- Gestión de obsequios institucionales.
- Organizar visitas guiadas por el campus a distintos colectivos que lo solicitan.
- Gestión del material gráfico y audiovisual de los eventos institucionales.
- Presencia en todos los actos con participación rectoral.



NUESTROS COMPROMISOS DE CALIDAD

- Responder a las solicitudes de asesoramiento en el ámbito protocolario en el plazo máximo de 3 días hábiles antes de la celebración del evento.
- Atender el 100% de las solicitudes del traje académico hasta fin de existencias.
- Atender de forma inmediata las peticiones de obsequios institucionales, de acuerdo con su disponibilidad.
- Atender a la totalidad de las solicitudes de visitas guiadas en la fecha que solicitan y obtener un grado de satisfacción mayor que 7 sobre 10.
- Responder a las quejas y sugerencias en el plazo de 1 día hábil.
- Poner a disposición de los usuarios la información de nuestra base de datos a través de vía telefónica o envío de los ficheros correspondientes en el plazo máximo de 3 días hábiles desde la solicitud.
- Gestionar de forma inmediata el material gráfico y audiovisual de los actos académicos tras su finalización.
- Contactar con al menos el 70% de los alumnos que estudiaron en la universidad hace 25 años y que se invitarán al acto del 25 aniversario de su promoción.



INDICADORES PARA EL SEGUIMIENTO

- Porcentaje de alumnos localizados que estudiaron en la UA hace 25 años.
- Porcentaje de respuestas a peticiones de asesoramiento realizadas en el plazo establecido.
- Porcentaje de solicitudes de bases de datos enviadas en el plazo establecido.
- Porcentaje de visitas solicitadas y atendidas en la fecha solicitada.
- Grado de satisfacción de las encuestas realizadas por los usuarios.
- Porcentaje de quejas y sugerencias respondidas en el plazo establecido.

FORMAS DE COLABORACIÓN Y PARTICIPACIÓN

- Puedes colaborar con nosotros y contribuir a nuestra mejora:
 - Haciéndonos llegar tus sugerencias, opiniones y quejas vía telefónica, electrónica o postal, dirigidas a las direcciones que figuran en esta Carta de Servicios.
 - Participando en encuestas.



DIRECCIÓN Y HORARIO:

Horario de atención al público:
De lunes a viernes de 9:00 h a 14:00 h

Información:
Gabinete de Protocolo

Edificio Rectorado
Carretera de Alicante-San Vicente, s/n
03690 San Vicente del Raspeig
Tfnos.: +34 965 90 39 06
+34 965 90 37 47
Fax: + 34 965 90 96 68

[http://web.ua.es/es/protocolo/
protocolo@ua.es](http://web.ua.es/es/protocolo/protocolo@ua.es)

