


Universitat d'Alacant  
Universidad de Alicante



## GABINET DE PROTOCOL

carta de serveis - edició 1 - juny 2013





*La missió del Gabinet de Protocol és organitzar les cerimònies acadèmiques i els esdeveniments institucionals que tenen lloc en la Universitat d'Alacant, com també assessorar la comunitat universitària sobre la realització d'actes, congressos i seminaris celebrats en el campus i les seues seus.*



# SERVEIS QUE ES PRESTEN

## A LA COMUNITAT UNIVERSITÀRIA:

- Organització de cerimònies acadèmiques:
  - Obertures de curs.
  - Clausures de curs.
  - Graduacions.
  - Nomenament de doctors *honoris causa*.
  - Celebració de la festivitat de Sant Tomàs d'Aquino.
  - Preses de possessió d'equips rectorals.
- Organització d'esdeveniments institucionals:
  - Actes de benvinguda als pares dels alumnes de primer curs.
  - Actes de celebració del 25è aniversari de les diferents promocions de la UA.
  - Lliurament de premis del concurs de postals nadalenques.
  - Organització d'esdeveniments per a personal de la UA.
- Gestió de felicitacions nadalenques per a tota la comunitat universitària.
- Organització, col·laboració o assessorament per a la preparació de congressos, jornades i seminaris que se celebren a la UA.



- Assessorament a la comunitat universitària en matèria de protocol per a l'organització d'esdeveniments, facilitació d'informació sobre recepció d'autoritats, invitacions, bases de dades i recursos disponibles.
- Creació i manteniment de base de dades de protocol per a la utilització d'aquestes per la comunitat universitària amb sol·licitud prèvia.
- Gestió de vestits acadèmics.
- Gestió d'estudiants col·laboradors amb el Gabinet per a participar en els esdeveniments que s'organitzen a la UA i en la realització de les visites guiades.
- Gestió de donació d'arbres a la UA.

## **AL PÚBLIC EN GENERAL:**

- Gestió d'obsequis institucionals.
- Organitzar visites guiades pel campus a diferents col·lectius que ho sol·liciten.
- Gestió del material gràfic i audiovisual dels esdeveniments institucionals.
- Presència en tots els actes amb participació rectoral.



## ELS NOSTRES COMPROMISOS DE QUALITAT

- Respondre les sol·licituds d'assessorament en l'àmbit protocol·lari en el termini màxim de tres dies hàbils abans de la celebració de l'esdeveniment.
- Atendre les sol·licituds del vestit acadèmic en un 100% de les peticions fins que s'acaben les existències.
- Atendre de forma immediata les peticions d'obsequis institucionals, d'acord amb la seua disponibilitat.
- Atendre la totalitat de les sol·licituds de visites guiades en la data que sol·liciten i obtenir un grau de satisfacció major que set.
- Respondre a les queixes i els suggeriments en el termini d'un dia hàbil.
- Posar a disposició dels usuaris la informació de la nostra base de dades a través de telèfon o enviament dels fitxers corresponents en el termini màxim tres dies hàbils des de la sol·licitud.
- Gestionar de forma immediata el material gràfic i audiovisual dels actes acadèmics tras la seua finalització.
- Contactar amb almenys el 70% dels alumnes que van estudiar en la universitat fa 25 anys i que s'invitaran a l'acte del 25è aniversari de la seua promoció.



## INDICADORS PER AL SEGUIMENT

- Percentatge d'alumnes que van estudiar en la UA fa 25 anys localitzats.
- Percentatge de respostes a peticions d'assessorament realitzades en el termini establert.
- Percentatge de sol·licituds de bases de dades enviades en el termini establert.
- Percentatge de visites sol·licitades i ateses en la data sol·licitada.
- Grau de satisfacció de les enquestes fetes pels usuaris.
- Percentatge de queixes i suggeriments responats en el termini establert.

## FORMES DE COL·LABORACIÓ I PARTICIPACIÓ

- Pots col·laborar amb nosaltres i contribuir a la nostra millora:
  - Fent-nos arribar els teus suggeriments, opinions i queixes per telèfon, correu electrònic o postal, dirigits a les direccions que hi ha en aquesta Carta de Serveis.
  - Participant en enquestes.





## ADREÇA I HORARI:

**Horari d'atenció al públic:**  
de dilluns a divendres de 9.00 a 14.00 h.

### **Informació:**

Gabinet de Protocol  
Edif. Rectoral

Carretera d'Alacant-Sant Vicent, s/n  
Apartat 99 E-03080 Alacant

Tels.: +34 965 90 39 06 +34 965 90 37 47

Fax: + 34 965 90 96 68

<http://web.ua.es/va/protocolo/>  
[protocolo@ua.es](mailto:protocolo@ua.es)

