

Nuestra misión

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.
 - Nombramiento de doctores honoris causa.
 - Celebración de la festividad de Santo Tomás de Aquino.
 - Tomas de posesión de equipos rectorales.
 - Otras ceremonias académicas.
- 📌 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.
 - Organización de eventos para personal de la UA.
- 📌 Gestión de postales navideñas para toda la Comunidad Universitaria.
- 📌 Organización, colaboración y/o asesoramiento para la preparación de congresos 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 base de datos de protocolo para su utilización por la comunidad universitaria a través del Campus Virtual.
- 📌 Gestión de trajes académicos de la UA.
- 📌 Gestión de bolsa de trabajo de alumnos 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 la campaña de donación de árboles a la UA.

AL PÚBLICO EN GENERAL:

- 📌 Información a través de nuestra página web.
- 📌 Gestión de obsequios institucionales.
- 📌 Visitas guiadas por el campus a los distintos colectivos que lo solicitan.
- 📌 Gestión del archivo gráfico de todos los eventos organizados.

Nuestros compromisos de calidad

- 📌 Presencia en todos los actos con participación rectoral.
- 📌 Publicar en la página web, con 10 días de antelación a su inicio, la programación de los actos institucionales organizados por nuestro gabinete.
- 📌 Mantener actualizada nuestra página web.
- 📌 Responder a las solicitudes de asesoramiento en el ámbito protocolario en el plazo máximo de 3 días hábiles antes de la celebración del evento.
- 📌 Facilitar los guiones de los actos, y las mesas presidenciales en un plazo máximo de 3 días antes de la celebración del evento.
- 📌 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 archivo gráfico de los actos académicos finalizados, cuando nos lo hagan llegar.
- 📌 Atender a la totalidad de las solicitudes de visitas guiadas en la fecha que solicitan.
- 📌 Contactar con al menos el 90% de los alumnos que estudiaron en la universidad hace 25 años y que se invitarán al acto del 25 aniversario de su promoción.
- 📌 Atender las solicitudes del traje académico en un 95% de las peticiones.
- 📌 Atender de forma inmediata las peticiones de obsequios institucionales, de acuerdo con su disponibilidad.
- 📌 Responder a las quejas y sugerencias en el plazo de 1 día hábil.

Indicadores para el seguimiento

- Porcentaje de publicación en web de la programación institucional organizada por el Gabinete de Protocolo en el plazo establecido.
- Tiempo medio de respuesta ante las peticiones de asesoramiento.
- Grado de satisfacción de los usuarios recogida a través de encuestas.
- Grado de satisfacción de los grupos que participan en las visitas guiadas.
- Porcentaje de quejas y sugerencias respondidas en el plazo establecido.
- Porcentaje de visitas solicitadas y atendidas.

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.



Edificio nº 28

Direcciones y teléfonos

Gabinete de Protocolo. Universidad de Alicante
Campus Sant Vicent del Raspeig
Apartado 99 E-03080 Alicante

protocol@ua.es

Tels.: +34 965 90 39 06 • +34 965 90 37 47
Fax: + 34 965 90 96 68

Más información en:
www.ua.es/es/congresos/protocolo/index.html

Horario de atención al público:
de lunes a viernes de 9.00 a 14.00 h.

 **Universitat d'Alacant**
Universidad de Alicante



Gabinete de Protocolo

