



Universitat d'Alacant  
Universidad de Alicante



## Gabinet de Protocol

carta de serveis - edició 2 - juny 2017





*La nostra missió és organitzar les cerimònies acadèmiques, els esdeveniments institucionals i les activitats de difusió del campus, així com assessorar la comunitat universitària sobre la realització d'actes, congressos i seminaris celebrats en el campus i les seus de la Universitat.*



# SERVEIS QUE ES PRESTEN

## Serveis a la Comunitat Universitària

- Organitzar cerimònies acadèmiques. c1
- Organitzar esdeveniments institucionals. c1
- Assessorar per a la preparació d'actes i esdeveniments que organitza la comunitat universitària o col·laborar-hi. c2
- Donar resposta a les necessitats de participació d'estudiants que col·laboren en actes organitzats per centres i departaments durant el període lectiu. c3-c4

## Serveis al públic en general

- Gestionar obsequis institucionals. c5
- Gestionar les sol·licituds de visites guiades al campus. c6



## ELS NOSTRES COMPROMISOS DE QUALITAT\*

- C1 Obtenir un valor de 4 sobre 7 en l'*Enquesta de Satisfacció amb el Servei* <sup>i1</sup>
- C2 Respondre a les sol·licituds d'assessorament en l'àmbit protocol·lari en el termini de 3 dies des de la recepció de la sol·licitud. <sup>i2</sup>
- C3 Respondre a les sol·licituds de participació d'un màxim de 7 estudiants col·laboradors o col·laboradores, d'acord amb la seua disponibilitat, en el termini de 5 dies. <sup>i2</sup>
- C4 Respondre a les sol·licituds de participació de 8 o més estudiants col·laboradors o col·laboradores, d'acord amb la seua disponibilitat, en el termini de 10 dies. <sup>i2</sup>
- C5 Atendre les peticions d'obsequis institucionals, segons la seua disponibilitat, en el termini de 2 dies. <sup>i2</sup>
- C6 Guiar les visites al campus en la data acordada, amb una sol·licitud prèvia cursada amb 10 dies d'antelació. <sup>i3</sup>
- C7 Atendre les queixes i els suggeriments en el termini de 3 dies. <sup>i4</sup>

\*Nota: A efectes del còmput del terminis establits als nostres compromisos, tots els terminis explicats en dies s'entenen com a dies hàbils, si no especifiquem altra cosa.



## INDICADORS PER AL SEGUIMENT

- 11 Índex de satisfacció amb el servei.
- 12 Percentatge de sol·licituds ateses en el termini establert.
- 13 Percentatge de sol·licituds ateses en la data acordada.
- 14 Percentatge de queixes i suggeriments atesos en el termini establert.

## FORMES DE COL·LABORACIÓ I PARTICIPACIÓ

Pots col·laborar en el nostre procés de millora...

- Comunicant les teues queixes i suggeriments a [protocol@ua.es](mailto:protocol@ua.es),
- Participant en enquestes.



# ADRECES I HORARI

## Gabinet de Protocol



Ed. Rectorat i Serveis General  
Campus Sant Vicent del Raspeig  
Apt. correus 99  
E-03080 Alacant



(+34) 965903906



(+34) 965909668



<https://web.ua.es/va/protocolo/>



[protocol@ua.es](mailto:protocol@ua.es)

### Horari d'atenció al públic:



De dilluns a divendres, de 9 a 14 hores



Universitat d'Alacant  
Universidad de Alicante

