



Universitat d'Alacant
Universidad de Alicante



Gabinete de Protocolo

carta de servicio - edición 2 - junio 2017





Nuestra misión es organizar las ceremonias académicas, los eventos institucionales y las actividades de difusión del campus, así como asesorar a la comunidad universitaria sobre la realización de actos, congresos y seminarios celebrados en el campus y en las sedes de la Universidad.



SERVICIOS QUE SE PRESTAN

Servicios a la Comunidad Universitaria

- Organización de ceremonias académicas c1
- Organización de eventos institucionales c1
- Colaboración y/o asesoramiento para la preparación de actos y eventos que organiza la comunidad universitaria c2
- Dar respuesta a las necesidades de participación de estudiantes colaboradores en actos organizados por centros y departamentos durante el periodo lectivo c3-c4

Servicios al público en general

- Gestión de obsequios institucionales c5
- Gestionar las solicitudes de visitas guiadas al campus c6



NUESTROS COMPROMISOS DE CALIDAD*

- C1 Obtener un valor de 4 sobre 7 en la *Encuesta de Satisfacción con el Servicio* ⁱ¹
- C2 Responder a las solicitudes de asesoramiento en el ámbito protocolario en el plazo de 3 días desde la recepción de la solicitud ⁱ²
- C3 Responder a las solicitudes de participación de un máximo de 7 estudiantes colaboradores, conforme a su disponibilidad, en el plazo de 5 días ⁱ²
- C4 Responder a las solicitudes de participación de 8 ó más estudiantes colaboradores, conforme a su disponibilidad, en el plazo de 10 días ⁱ²
- C5 Atender las peticiones de obsequios institucionales, dependiendo de su disponibilidad, en el plazo de 2 días ⁱ²
- C6 Guiar las visitas al campus en la fecha acordada, previa solicitud cursada con 10 días de antelación ⁱ³
- C7 Atender las quejas y sugerencias en el plazo de 3 días ⁱ⁴

Nota: A efectos del cómputo de los plazos establecidos en nuestros compromisos, cuando los plazos se señalen por días y siempre que no se exprese lo contrario, se entiende que éstos son hábiles.



INDICADORES PARA EL SEGUIMIENTO

- 11 Índice de satisfacción con el servicio
- 12 Porcentaje de solicitudes atendidas en el plazo establecido
- 13 Porcentaje de solicitudes atendidas en la fecha acordada
- 14 Porcentaje de quejas y sugerencias atendidas en el plazo establecido

FORMAS DE COLABORACIÓN Y PARTICIPACIÓN

Puedes colaborar en nuestro proceso de mejora...

- Comunicando tus quejas y sugerencias a protocol@ua.es,
- Mediante la participación en encuestas.



DIRECCIONES Y HORARIO

Gabinete de Protocolo



Edif. Rectorado y Servicios Generales
Campus San Vicente del Raspeig
Apdo. Correos 99
E-03080 Alicante



(+34) 965903906



(+34) 965909668



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



protocol@ua.es

Horario de atención al público:



De lunes a viernes, de 9 a 14 horas



Universitat d'Alacant
Universidad de Alicante

