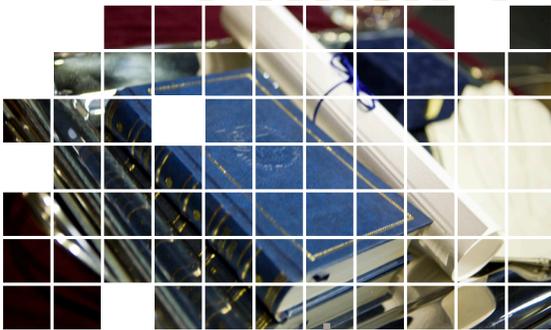


» Servicios de Protocolo



www.umh.es

1º OBJETIVOS Y FINES

Gestionar los principales actos académicos que organiza la Universidad Miguel Hernández, que incluye la secretaría técnica, la coordinación integral y la gestión del protocolo. Asesorar y colaborar en la organización de eventos que precisen de orientación protocolaria.

2º DATOS IDENTIFICATIVOS DEL SERVICIO

Denominación: Unidad de Protocolo

Dirección postal: Avenida de la Universidad, s/n, Edf. Rectorado y Consejo Social - C.P. 03202.

Teléfono: 96-5222536 - 96-5222126

Dirección telemática: protocolo@umh.es - web: <http://protocolo.umh.es>

Horario de atención al público: De lunes a viernes, de 9.00 a 14.00 horas.

Formas de acceso: La Unidad de Protocolo se encuentra la 4ª planta del edificio Rectorado y Consejo Social, del Campus de Elche de la Universidad Miguel Hernández.

Si elige llegar a Elche por la autovía de Alicante-Murcia, debe tomar la salida de Elche-Universidad.

Siguiendo la señalización en dirección a Elche y por

la denominada Ronda Norte tendrá que continuar las indicaciones de la UMH.

Medios de transporte: Existen líneas de cercanías de RENFE (parada Elche-Parque) y autobuses urbanos e interurbanos hasta el campus.

3º RELACIÓN DE FUNCIONES O SERVICIOS PRESTADOS

A. ORGANIZACIÓN DE ACTOS INSTITUCIONALES:

- » Actos académicos:
 - » Aperturas de Curso
 - » Celebración Festividad Sto. Tomás
 - » Honoris Causa
 - » Tomas de posesión equipos rectorales
- » Otros actos institucionales:
 - » Universitario 5 estrellas
 - » Firmas de convenios institucionales.

2. COLABORACIÓN Y ASESORAMIENTO:

- » Premios anuales Consejo Social
- » Inauguración y/o clausura Cátedra de la empresa Familiar
- » Graduaciones
- » Organización de congresos, seminarios y jornadas

3. OTRAS FUNCIONES QUE DESARROLLAMOS:

- » Asistencia protocolaria al equipo rectoral.

- » Gestión de la representación institucional (Vicerrectorado de Relaciones Institucionales).
- » Gestión protocolaria del Gabinete del Rector.
- » Mantenimiento, actualización y publicación en el blog de las imágenes de los actos institucionales.
- » Gestión, control y reservas de los espacios destinados a actos académicos y protocolarios de la UMH:
 - » Salón de Actos del Edificio de Rectorado y Consejo Social
 - » Sala Misteri d'Elx del Edificio Torrevaillo.
- » Mantenimiento y actualización del Blog de la Unidad de Protocolo.
- » Gestión de adquisición o préstamo de trajes académicos.
- » Gestión de condolencias institucionales de los miembros de la comunidad universitaria y familiares de primer grado.

4º DERECHOS DE LOS USUARIOS

- » Ser tratados con la máxima corrección y empatía.
- » Recibir información de manera presencial, telefónica e informática.
- » Obtener información de forma ágil y eficaz.
- » Conseguir una información real y veraz.
- » Presentar una queja o reclamación ante una situación incorrecta.
- » Recibir un asesoramiento de calidad.

- » Participar en la mejora del servicio mediante sugerencias.

5º NORMAS REGULADORAS

Decreto 208/2004, de 8 de octubre, del Consell de la Generalitat, por el que se aprueban los Estatutos de la Universidad Miguel Hernández de Elche.interventora

6º FORMAS DE PARTICIPACIÓN DEL USUARIO

Las sugerencias, propuestas de mejora, quejas y reclamaciones pueden efectuarse a través de correo electrónico protocolo@umh.es, mediante el buzón de sugerencias de nuestro blog <http://protocolo.umh.es/presentacion/buzon-de-sugerencias/> o por correo postal a la Unidad de Protocolo, Edificio Rectorado y Consejo Social, Avda. de la Universidad, s/n, 03202 Elche.

7º FECHA DE ENTRADA EN VIGOR

23/04/2012

8º COMPROMISOS DE CALIDAD ESTABLECIDOS CON LOS CLIENTES

1. Tramitar las solicitudes de trajes académicos en un plazo máximo de 2 días.
2. Responder a las consultas recibidas vía e-mail en un plazo máximo de 48 horas.
3. Gestionar y preparar la documentación de actos institucionales presididos por el Rector con al menos 2 días de antelación
4. Tramitar las quejas, sugerencias y reclamaciones en un plazo máximo de 72 horas.
5. Tramitar la representación institucional en un plazo máximo de 7 días tras la recepción.
6. Asesorar la preparación de ceremonias de graduación de las facultades y escuelas en un plazo máximo de 5 días tras la recepción de la documentación.
7. Asesorar los actos de inauguración y clausura de congresos, jornadas y seminarios en un plazo máximo de 5 días tras la recepción de la documentación.

9º INDICADORES QUE MIDEN EL CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS

1. Porcentaje de tramitación de solicitudes de trajes académicos atendidas en un plazo máximo de 2 días
2. Porcentaje de consultas recibidas vía e-mail con respuesta antes de 48 horas
3. Porcentaje de actos institucionales presididos por el Rector con la Documentación preparada con 2 días de antelación
4. Porcentaje de quejas, sugerencias y reclamaciones de Calidad tramitadas en el plazo máximo de 72 horas
5. Porcentaje de actos de representación institucional tramitado en un plazo máximo de 7 días.
6. Porcentaje de ceremonias de graduación de las facultades y escuelas revisadas en un plazo máximo de 5 días.
7. Porcentaje de actos de inauguración y clausura de congresos, jornadas y seminarios revisados en un plazo máximo de 5 días.

“Una universidad pública con excelencia acreditada”



UNIVERSITATIS Miguel Hernández
Elche • Altea • Sant Joan • Orihuela

www.umh.es