

INFOUAB-PUNT D'INFORMACIÓ

CARTA DE SERVEIS

PRESENTACIÓ

InfoUAB-Punt d'Informació som un servei d'atenció per a alumnat, futur alumnat i públic en general que vulgui contactar amb la UAB, amb la finalitat de canalitzar i donar resposta a les demandes d'informació.

Amb caràcter general, informem sobre l'organització, el funcionament i l'oferta acadèmica i de serveis de la universitat. Específicament, treballem en la promoció de la UAB.

Orgànicament i funcionalment, formem part de la Unitat de Promoció de l'Àrea de Comunicació i de Promoció.

Estem situats a la Plaça Cívica, centre neuràlgic del campus, per ser el punt d'arribada dels nostres usuaris durant la seva estada a la UAB.

Som un equip de professionals experts en atenció al públic, que treballem per oferir un servei de qualitat, informació clara i ràpida i també per resoldre, orientar o canalitzar les demandes dels usuaris i usuàries.

MISSIÓ I VALORS

L'InfoUAB té com a missió facilitar l'accés dels usuaris i les usuàries a la informació sobre els recursos que proporciona la UAB i el sistema universitari en general, gestionant i difonent informació per mitjà de l'atenció personal, així com donar a conèixer tota l'oferta d'estudis i serveis dins les activitats promocionals de la UAB.

Els nostres valors son:

- Qualitat de la informació: Ens comprometem a oferir un servei de qualitat, unint els nostres recursos, experiència i coneixement per ajudar els usuaris a satisfer les seves necessitats i expectatives.
- Transparència: donant a conèixer recursos, procediments, objectius i resultats.

- Orientació a l'usuari: La satisfacció de les necessitats i expectatives dels nostres usuaris és l'eix central de les nostres activitats.
- Eficàcia i eficiència, per obtenir els millors resultats.
- Proactivitat, assumint responsabilitats en l'atenció personalitzada.
- Millora continuada, per ser operatius, dinàmics i àgils.
- Responsabilitat social: Actuem amb ètica i integritat institucional; vetllem en totes les nostres actuacions per assegurar el màxim respecte a la diversitat, la inclusió i la sostenibilitat.

QUÈ OFERIM

Relació dels serveis que es presten	
Informació i Orientació Acadèmica	Donar resposta a les sol·licituds d'informació, orientació, admissió i matrícula del futur alumnat i dels prescriptors, com ara professorat de secundària així com a les sol·licituds d'informació sobre la universitat de la comunitat UAB i de la ciutadania, d'institucions i empreses. Més informació
Visites al campus	Visites guiades d'1 hora per a grups de secundària Visites guiades d'1 hora per a famílies i futur alumnat en general. Les visites al campus s'ofereixen de gener a juliol. Cal inscripció prèvia mitjançant el següent enllaç :
Registre de Documents	Oferim els serveis relacionats amb una oficina de registre auxiliar del campus de la UAB. Podeu presentar els vostres escrits i sol·licituds, i compulsar documents dins l'horari de registre. Més informació

DRETS

1. Dret a ser atesos amb actitud respectuosa i professional
2. Dret a un servei de qualitat, eficient i eficaç
3. Dret a la privacitat i protecció de les seves dades personals
4. Dret a que es garanteixi la confidencialitat i seguretat de les dades personals dels usuaris
5. Dret a la informació clara, completa i actualitzada sobre les demandes d'informació

DEURES

1. Utilitzar el servei de manera responsable i respectant els drets dels altres usuaris
2. Mantenir actualitzades les dades personals i informar sobre qualsevol canvi
3. Respectar els termes i condicions del servei i complir amb les polítiques de privacitat
4. Utilitzar el servei d'acord amb les normes i lleis vigents en matèria de propietat intel·lectual, drets d'autor i privacitat

NORMATIVA APLICABLE

[Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals](#)

[Reglament Europeu de Protecció de Dades \(RGPD\), de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals.](#)

[Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern.](#)

[Normativa per al tractament de dades de caràcter personal a la Universitat Autònoma de Barcelona](#)

MECANISMES DE PARTICIPACIÓ

Posem a la vostra disposició diversos canals de participació on podeu efectuar consultes, queixes, suggeriments i propostes:

- Queixes i suggeriments: <https://opina.uab.cat>. El termini de resposta dels suggeriments, queixes i felicitacions és de 15 dies.
- Podeu respondre les enquestes de satisfacció del servei.

COMPROMISOS I INDICADORS DE QUALITAT PER SERVEI

Servei	Compromís	Indicador
Informació i Orientació acadèmica	1.Respondre les sol·licituds d'informació en el termini de 15 dies. 2. Assolir un bon nivell de satisfacció per part dels usuaris	1.Percentatge mínim del 85% de consultes d'informació ateses en el termini. 2. Mitjana de les respostes amb un valor de 3 sobre 5 a l'enquesta de satisfacció.
Visites al campus	1.Realització de 100 visites anuals. 2.Assolir un bon nivell de satisfacció per part dels participants a les visites.	1.Nombre de visites al campus anuals. 2. Mitjana de les respostes amb un valor de 3 sobre 5 a l'enquesta de satisfacció.

VIES DE RECLAMACIÓ I MESURES D'ESMENA

Per presentar reclamacions per incompliment dels compromisos assumits en la carta de Serveis podeu fer servir el mateix canal que per a les queixes i suggeriments, el servei OPINA: <https://opina.uab.cat>

La persona responsable de l'InfoUAB us enviarà un escrit d'explicació on s'informarà de les mesures adoptades per corregir-la deficiència en el servei prestat, dins d'un termini no superior a 15 dies.

L'incompliment dels compromisos de servei no comportarà la responsabilitat patrimonial de la Universitat.

INFORMACIÓ DE CONTACTE

InfoUAB-Punt d'Informació

Plaça Cívica, s/n, 08193 Bellaterra, Barcelona

Presencialment a l'oficina situada a la Plaça Cívica del campus de Bellaterra, de dilluns a dijous, de 9,30 h a 13,30h i de 15h a 17h i divendres de 10h a 14h.

Agost: de dilluns a divendres de 9,30 a 13,30 hores

Horari de presentació i registre de documents: de dilluns a divendres de 9,30h a 13,30h.

Telefònicament, al +34 93 581 1111, de dilluns a dijous de 9,30 h a 13,30 h i de 15h a 17h i divendres de 9,30 h a 13,30 h.

Agost: de dilluns a divendres de 9,30 h a 13,30 hores

Per correu electrònic: informacio@uab.cat

Aquesta carta de serveis ha estat revisada i validada per una Comissió Mixta, integrada per representants de l'InfoUAB, per usuaris del servei i per personal de l'Àrea de Transformació Digital i Organització.

La Comissió de Qualitat de la UAB, per delegació del Consell de Govern, ha aprovat la carta de forma definitiva el XX de XXXX del 20XX.

Aquesta carta s'actualitzarà com a mínim cada dos anys o sempre que hi hagi canvis en els serveis que es presten o altres modificacions substancials.

El procediment que es segueix per a l'actualització és el mateix que per a l'aprovació. A nivell intern, InfoUAB duu a terme un seguiment continu del grau de compliment dels compromisos i presenta un informe dels resultats a la Comissió de Qualitat de la UAB, com a mínim cada dos anys.