

Troba'ns a...

hotel@ub.edu
vr-eipl@ub.edu

hotel.alumnatub.cat
ub.edu/consellalumnat/
blocveu.wordpress.com

Tel. 934 03 9975
Tel. 934 02 9008

Carta de serveis de l'Hotel d'Associacions

Carta de serveis

L'Hotel d'Associacions de la UB és una unitat administrativa que depèn del Vicerectorat d'Estudiants i que vol ser un nexa comunicatiu entre la UB i els estudiants que vulguin associar-se o ja estiguin associats, per tal de satisfer tots els dubtes i necessitats que aquests estudiants puguin tenir al llarg de tota la seva vida associativa.

Aquesta carta de serveis representa el compromís que assoleix cada becari de l'Hotel d'Associacions per tal de millorar aquesta unitat.

Compromisos de l'Hotel d'Associacions

- Oferir informació a tots els estudiants de la UB que vulguin assabentar-se del funcionament de la vida associativa de la Universitat, així com dels passos a seguir per tal de incorporar-se a la vida associativa facilitant-los la informació d'inscripció.
- Garantir l'accés al serveis i les infraestructures de l'Hotel d'Associacions, i facilitar un lloc de reunió i donar suport per al ús dels recursos i serveis a les associacions i les comissions delegades del Consell de l'Alumnat.
- Actualitzar anualment les bases de dades del registre d'associacions d'estudiants de la UB i fer un informe periòdic sobre l'activitat de l'Hotel d'Associacions.
- Impulsar al màxim les eines més adients per la difusió de la nostra tasca: tant a les plataformes webs com als correus electrònics i les consultes mitjançant formularis virtuals.
- Garantir el respecte a les dades personals i a la seva confidencialitat.
- Obrir tots els canals de suggeriments de millora i garantir que aquests seran atesos degudament.
- Donar un tracte cordial que permeti un espai de comunicació agradable i entenedor entre l'usuari i els becaris.
- Revisar anualment els compromisos de qualitat d'acord amb els resultats obtinguts.

Compromisos dels usuaris

- Conèixer i complir la normativa per tal de respectar els drets de tots els usuaris.
- Mantenir una actitud correcta i cívica i evitar qualsevol activitat que pertorbi l'activitat dels becaris així com l'exercici dels drets dels altres usuaris. Això comporta:
 - No discriminar a cap associació que s'ajusti a la llei.
 - Ser respectuós amb els integrants de l'Hotel d'Associacions.
 - Identificar-vos com a usuaris sempre que s'ho sol·liciti.
 - Responsabilitzar-vos dels efectes personals.
 - No abusar dels serveis que dona l'Hotel d'Associacions.
- Fer un ús adequat dels equipaments, instal·lacions i espais, respectat les funcions per les quals han estar previstos.
- Utilitzar amb cura els recursos, que són de tots.

Procés de millora

- Es posarà a disposició dels usuaris una bústia de suggeriment, agraïments i queixes, per fer els comentaris adients.
- Rebuda, lectura i seguiment dels missatges rebuts al correu electrònic, les bústies dels webs i el blocveu.
- També es podran emplenar qüestionaris i enquestes de satisfacció fets en línia i publicats a les nostres pàgines.

Tenint en compte la valoració de les dades obtingudes es podrà posar en marxa un procés de millora, augmentant l'eficàcia i l'eficiència del nostre servei.