



Gestions acadèmiques

Carta de serveis

Aprovada el 18 de juny de 2025 per la Comissió de Qualitat de la UAB

Sumari

1. Presentació. Àmbit d'actuació i dades organitzatives
2. Missió i valors
3. Què oferim?
4. Drets i deures
5. Normativa aplicable
6. Mecanismes de participació
7. Compromisos i indicadors de qualitat
8. Vies de participació i mesures d'esmena
9. Validació, aprovació i actualització de la carta

A background image showing a group of students walking away from the camera on a paved path. In the foreground, a young woman with long, curly brown hair is wearing a blue denim jacket and pink pants, carrying a red backpack. Next to her is a young man with short dark hair, wearing a white t-shirt and blue jeans, also carrying a red backpack. To their left, another young woman with long brown hair is wearing a light blue sweater and blue jeans. Further left, a young woman with long blonde hair is wearing a light grey sweater and blue jeans, carrying a grey backpack. In the background, a man in a blue t-shirt and jeans is looking at his phone. The path is bordered by a low brick wall on the left and a grassy area on the right. The background features a modern building with a curved, ribbed roof structure.

01

Presentació. Àmbit d'actuació i dades organitzatives

Presentació

Us presentem la carta de serveis de les gestions acadèmiques de la UAB. Amb aquest document es volen definir els compromisos que s'assumeixen amb la comunitat universitària i les persones usuàries de les gestions per tal de garantir la millor prestació dels serveis administratius, tot tenint en compte la qualitat i la transparència com a elements essencials d'aquest àmbit universitari.

La gestió acadèmica és l'estructura responsable al centre docent de la tramitació de tots els processos administratius des que l'alumnat de grau i de màster oficial inicia el procés d'accés als estudis fins que els finalitza, i també ofereix un suport continu a la docència i a l'equip de govern de la facultat o escola. És per això que cada centre del campus de Bellaterra, i també el campus de Sabadell, disposen d'una gestió acadèmica.

La millora contínua, l'adaptació als canvis normatius i la satisfacció de les persones usuàries del servei són l'eix central de les nostres activitats, i tenim el compromís d'atendre les demandes de la comunitat gràcies a la feina d'un equip de persones qualificades i dels recursos i eines apropiats.

Montserrat Masoliver
Vicegerenta d'Ordenació Acadèmica

Àmbit d'actuació i dades organitzatives

Les gestions acadèmiques de la UAB s'estructuren en unitats repartides fàcilment identificables en cadascun dels centres docents que configuren la Universitat. Hi ha tretze gestions acadèmiques al campus de Bellaterra, dues de les quals tenen integrat el servei de Suport Logístic i Punt d'Informació (SLiPI), i una al campus de Sabadell. Les gestions acadèmiques depenen funcionalment de la Vicegerència d'Ordenació Acadèmica.

Les gestions acadèmiques dels centres propis obren de dilluns a divendres tot l'any, excepte en els períodes de vacances i els festius regulats pel calendari acadèmic i administratiu. L'atenció presencial es duu a terme amb cita prèvia. Sempre que és possible, es facilita que els tràmits es puguin fer mitjançant el sistema d'autoservei.

Alguns dels serveis que es presten a les gestions acadèmiques tenen associades taxes econòmiques regulades i fixades cada any per la Generalitat de Catalunya per a totes les universitats públiques catalanes. Així mateix, alguns preus específics són establerts anualment pel [Consell Social](#) de la UAB.

Podeu consultar les adreces i els horaris d'atenció de les gestions acadèmiques a l'apartat específic de la pàgina web de cada facultat o escola, a la qual podreu accedir a través del portal www.uab.cat.

Àmbit d'actuació i dades organitzatives (2)

Facultat de Biociències - edifici C

Tel. 93 581 37 12

ga.biociencias@uab.cat <http://www.uab.cat/biociencias>

Facultat de Ciències - edifici C

Tel. 93 581 22 80

ga.ciencies@uab.cat <http://www.uab.cat/ciencies>

Facultat de Ciències de la Comunicació - edifici I

Tel. 93 581 19 93 / 93 581 19 94

ga.c.comunicacio@uab.cat <http://www.uab.cat/comunicacio>

Facultat de Ciències de l'Educació - edifici G5

Tel. 93 581 26 83

ga.c.educacio@uab.cat <http://www.uab.cat/ciencies-educacio>

Àmbit d'actuació i dades organitzatives (3)

Facultat de Ciències Polítiques i de Sociologia - edifici B

Tel. 93 581 12 21

ga.politiques.sociologia@uab.cat <http://www.uab.cat/politiques-sociologia>

Facultat de Dret - edifici B3

Tel. 93 581 10 62

ga.dret@uab.cat <http://www.uab.cat/dret>

Facultat d'Economia i Empresa - edifici B

Tel. 93 581 10 60 / 93 581 10 59

ga.economia.empresa@uab.cat <http://www.uab.cat/economia-empresa>

Escola d'Enginyeria – Servei de Suport Logístic i Punt d'Informació integrat

Campus de Bellaterra - edifici Q

Tel. 93 581 35 89

ga.enginyeria@uab.cat <http://www.uab.cat/enginyeria>

Àmbit d'actuació i dades organitzatives (4)

Campus de Sabadell

Tel. 676 239 319 Ext. 6258

ga.campus.sabadell@uab.cat

ga.enginyeria@uab.cat <http://www.uab.cat/enginyeria>

ga.economia.empresa@uab.cat <http://www.uab.cat/economia-empresa>

Facultat de Filosofia i Lletres - edifici B

Tel. 93 581 15 58

ga.lletres@uab.cat <http://www.uab.cat/lletres>

Facultat de Medicina - edifici M

Tel. 93 581 19 02

ga.medicina@uab.cat <http://www.uab.cat/medicina>

Àmbit d'actuació i dades organitzatives (5)

Facultat de Psicologia i Logopèdia - edifici B

Tel. 93 581 18 55

ga.psicologia.logopedia@uab.cat <http://www.uab.cat/psicologia>

Facultat de Traducció i d'Interpretació – Servei de Suport Logístic i Punt d'Informació integrat

– edifici K

Tel. 93 581 17 60

g.academica.fti@uab.cat <http://www.uab.cat/traduccioninterpretacio>

Facultat de Veterinària - edifici V

Tel. 93 581 14 13

ga.veterinaria@uab.cat <http://www.uab.cat/veterinaria>

02

Missió i valors

Missió i valors

La missió de les gestions acadèmiques consisteix a assessorar, tramitar i gestionar els processos i procediments relacionats amb la vida acadèmica de l'alumnat de grau i de màster universitari, administrant els recursos de la manera més eficient possible i donant un servei de qualitat a l'alumnat, al PDI, a la resta de serveis de la Universitat i a les persones usuàries externes que en facin ús.



Missió i valors (2)

Els valors que defineixen les gestions acadèmiques en la prestació de serveis són els següents:

ORIENTACIÓ A LA PERSONA USUÀRIA

L'eix principal de les activitats de les gestions acadèmiques consisteix a atendre de manera efectiva les necessitats de les persones usuàries, assegurar el màxim respecte a la diversitat i a la inclusió, adoptar eines com la interoperabilitat de les dades per optimitzar-ne l'atenció i oferir respostes més àgils i precises a les seves demandes.

EFICIÈNCIA

Les gestions acadèmiques duen a terme els seus processos i gestions de manera eficient per tal de garantir l'aprofitament òptim de temps i recursos.

TRANSPARÈNCIA

Les gestions acadèmiques es regeixen per la transparència en totes les seves accions i decisions, i promouen una cultura d'honestedat i ètica.

Missió i valors (3)

MILLORA CONTÍNUA

Les gestions acadèmiques apliquen la innovació i busquen la millora contínua en els seus procediments per tal que les persones usuàries puguin fer els tràmits administratius de la manera més efectiva i ràpida.

ASSEGURAMENT DE L'APLICACIÓ DELS PROCEDIMENTS

Les gestions acadèmiques asseguren que els procediments que gestionen es desenvolupen d'acord amb el que preveuen les diferents normatives aplicables a l'àmbit universitari.



03

Què oferim?

Què oferim?

Les gestions acadèmiques ofereixen un servei professional eficient i de qualitat, tant a l'alumnat, al PDI i als diferents serveis de la Universitat com a les persones usuàries externes, en els processos següents:

ASSESSORAMENT ACADÈMIC ADMINISTRATIU

S'ofereix un suport personalitzat i professional a l'alumnat al llarg de la seva vida acadèmica en relació amb els plans d'estudis, crèdits, reconeixements, mobilitat internacional, pràctiques curriculars i tots aquells requisits necessaris perquè desenvolupi i finalitzi els estudis.

PUNT INTEGRAL D'ATENCIÓ

Des de les gestions acadèmiques es col·labora d'una manera directa i contínua amb els altres àmbits de la Universitat per tal d'optimitzar l'experiència de la persona usuària, minimitzant el temps i el nombre d'interlocutors necessaris per fer tràmits i resoldre consultes.

ACOMPANYAMENT EN EL PROCÉS DE MATRÍCULA

Les gestions acadèmiques faciliten a l'alumnat, especialment al de nou accés, el procés de matriculació de grau i de màster, i proporcionen la informació i les eines necessàries perquè es pugui dur a terme correctament.

Què oferim? (2)

REGISTRE I CUSTÒDIA DE DOCUMENTACIÓ ADMINISTRATIVA

Les gestions acadèmiques administren, registren, custodien i fan el seguiment de l'historial acadèmic de l'alumnat, actualitzant la informació de les seves qualificacions i revisant el compliment dels corresponents requisits acadèmics.

SUPORT A L'ALUMNAT AMB NECESSITATS ESPECIALS

Les gestions acadèmiques estan compromeses a oferir a l'alumnat amb necessitats educatives especials, o que requereixi atenció específica, la informació pertinent en cada cas per tal d'acompanyar aquestes persones al llarg dels estudis.

COORDINACIÓ AMB EL PDI

Les gestions acadèmiques mantenen una comunicació fluida i constant amb el PDI amb l'objectiu de donar-li tota la informació rellevant sobre la gestió acadèmica, la normativa, els plans d'estudi o la programació docent, i escoltar-ne les preocupacions i necessitats.

PROGRAMACIÓ DOCENT

El servei es coordina amb la resta d'àmbits de la Universitat per tal de poder planificar i programar de manera efectiva la docència, els horaris, les aules i els calendaris dels diversos programes i plans d'estudis que s'ofereixen als centres docents.

Què oferim? (3)

ATENCIÓ A LA QUALITAT

Les gestions acadèmiques col·laboren directament amb els deganats i les persones responsables de qualitat dels centres per tal que l'organització, la transparència i la comunicació efectiva a través dels mitjans dels quals es disposa siguin els eixos sobre els quals es fonamenta el seu servei, seguint sempre el Sistema de Garantia Interna de la Qualitat establert per la Universitat i cada facultat o escola.

INFORMACIÓ I DIFUSIÓ DELS PROCESSOS ACADÈMIC ADMINISTRATIUS

Des de les gestions acadèmiques es fa un ús responsable de la web i les xarxes socials per difondre informació precisa i actualitzada dels processos vinculats al servei.

A photograph of two students, a young woman and a young man, running up a modern staircase. The staircase has a glass railing and is located on a high floor of a building. The woman is wearing a light blue button-down shirt and blue jeans, and the man is wearing a white t-shirt and khaki pants. They are both smiling and looking towards the camera. In the background, another student is visible on the stairs. The view through the glass railing shows a large, modern university building with many windows and a green courtyard area below.

04

Drets i deures

Drets i deures

Teniu el dret...

- De rebre informació clara, precisa i verificable sobre els serveis oferts per la institució.
- De rebre una atenció personalitzada i efectiva de l'equip de les gestions acadèmiques, i que se us escolti i se us atengui amb un tracte professional i respectuós.
- Que es garanteixi la protecció de la vostra informació personal i confidencial, en compliment de les normatives de protecció de dades i privacitat.
- De manifestar els vostres suggeriments o queixes sobre les gestions acadèmiques i els seus recursos i serveis, presencialment o de manera virtual.
- Que se us informi de les novetats, els horaris, les aules i els calendaris dels processos administratius.
- De tenir accés a les normatives i protocols corresponents i als seus canvis i modificacions a través dels canals disposats a aquest efecte.
- De rebre informació sobre l'estat dels procediments en curs.
- De fer servir qualsevol de les dues llengües oficials de la Universitat.

Drets i deures (2)

Teniu el deure...

- De complir les normatives i reglaments interns de la facultat o escola i de respectar els drets de la resta de persones usuàries i membres de la comunitat educativa.
- De pagar les taxes administratives i acadèmiques corresponents als serveis contractats.
- De mantenir actualitzades les vostres dades personals i de contacte.
- De fer un ús adequat dels recursos i eines tecnològiques disponibles.
- De sol·licitar els serveis amb una antelació suficient que permeti que es prestin a temps.
- De presentar documentació que compleixi els requisits legals corresponents.
- De respectar l'ordre i els criteris d'atenció que s'estableixin, així com l'horari del servei.
- De consultar i atendre els canals pels quals les gestions acadèmiques envien notificacions i proporcionen informació a les persones usuàries.
- De respectar els horaris d'atenció establerts.
- De fer un ús correcte de les instal·lacions i del material.



05

Normativa aplicable

Normativa aplicable

Normativa universitària

- [Llei orgànica 2/2023, de 22 de març](#), del sistema universitari (LOSU)
- [Reial decret 822/2021, de 28 de setembre](#), pel qual s'estableix l'organització dels ensenyaments universitaris i del procediment d'assegurament de la seva qualitat.
- [Llei 1/2003, de 19 de febrer](#), d'universitats de Catalunya.
- [Llei 39/2015, d'1 d'octubre](#), del procediment administratiu comú de les administracions públiques.
- [Llei 40/2015, d'1 d'octubre](#), del règim jurídic del sector públic.

Per consultar la resta de normativa vigent relacionada amb l'àmbit universitari, tant estatal com autonòmica, es pot accedir a través d'aquest [enllaç](#) al Boletín Oficial del Estado (BOE).

Normativa aplicable (2)

Normativa de la UAB

- [Decret 237/2003, de 8 d'octubre](#), pel qual s'aproven els Estatuts de la Universitat Autònoma de Barcelona.
- [Normativa acadèmica de la UAB](#). Vigent a partir del curs 2022-2023, aprovada per acord del Consell de Govern de 7 de juliol de 2022.
- [Model de dedicació acadèmica del professorat de la UAB](#).
- [Normativa en matèria de càrrecs acadèmics de gestió i direcció](#).
- Per consultar la resta de normativa i legislació vigent relacionada amb la UAB es pot accedir a:

<https://seuelectronica.uab.cat/normativa>

- Les modificacions normatives s'incorporaran en l'actualització periòdica de la carta de serveis.

06

Mecanismes de participació

Mecanismes de participació

- Podeu presentar els vostres suggeriments, queixes o felicitacions a través del servei Opina UAB:

<https://opina.uab.cat>

- Podeu tramitar consultes i dubtes:
 - Presencialment a la finestra de la gestió acadèmica corresponent.
 - Per telèfon i correu electrònic.
- També podeu respondre les enquestes periòdiques de valoració de servei.
- Finalment, podeu participar en les comissions i òrgans de govern i de representació del centre docent i de la Universitat.

A background image showing four students walking on a paved path in a university campus. From left to right: a woman in a green jacket and blue jeans, a man in a grey sweater and light blue jeans carrying a red bag, a woman in a grey top and blue jeans, and a man in a grey 'TOKYO' sweatshirt and dark pants carrying a skateboard. The background is slightly blurred, showing trees and modern campus architecture.

07

Compromisos i indicadors de qualitat

Compromisos i indicadors

- Oferim uns horaris amplis d'atenció personalitzada.
- Proporcionem la informació necessària per formalitzar qualsevol procés d'accés d'admissió i de matrícula abans de l'inici dels terminis establerts en cada curs acadèmic.
- Aconsegum que, almenys, el 80% de les matrícules es duguin a terme telemàticament.
- Mantenim les nostres pàgines web actualitzades i fem difusió d'informació en altres canals de comunicació.
- Fem sessions informatives, presencials o virtuals, per diferents procediments administratius i en diferents àmbits de la gestió com a mínim dos cops l'any.

Compromisos i indicadors (2)

- Gestionem les pràctiques curriculars amb les institucions i empreses amb les quals tenim relació per tal que l'alumnat pugui desenvolupar-les de manera legal i transparent, i elaborem els convenis en un termini màxim de 20 dies hàbils, sempre que es disposi de totes les dades requerides.
- Informem i assessorem l'alumnat de mobilitat sobre tota la documentació necessària per tal que pugui matricular-se correctament, i li proporcionem la documentació escaient.
- Simplifiquem el procés de sol·licitud de títols de grau i de màster universitari mitjançant un sistema d'autoservei i portem a terme liquidacions periòdiques al Ministeri, per afavorir-ne la tramitació administrativa.
- Garantim un punt de registre de tramitació presencial durant l'horari d'atenció de la gestió acadèmica.
- Donem suport tècnic i de qualitat al PDI, l'equip de govern, les coordinacions de les titulacions i els responsables de mobilitat i pràctiques de la facultat o escola.

Compromisos i indicadors (3)

ASSESSORAMENT ACADEMIC ADMINISTRATIU		
SERVEI	COMPROMIS	INDICADOR
Donar suport i assessorament a les persones usuàries (estudiants, PDI, altres) mitjançant la resolució de consultes a través dels diferents canals de comunicació.	Oferir uns horaris amplis d'atenció personalitzada mitjançant cita prèvia. Atendre a les persones usuàries de manera personalitzada a través dels canals corresponents: correu electrònic, telèfon i atenció presencial. Vetllar per la satisfacció amb el servei per part de les persones usuàries.	Grau de satisfacció a l'enquesta de valoració anual del servei de, com a mínim, 3 sobre 5.
Gestionar i donar suport a l'alumnat de mobilitat durant tota la seva estada.	Informar i assessorar l'alumnat de mobilitat que ve a fer una estada sobre tota la documentació necessària per tal que pugui matricular-se correctament, establint comunicació amb la seva universitat d'origen, si escau, i proporcionar-li la documentació escaient.	Queixes registrades d'estudiants de mobilitat que venen a fer una estada inferiors al 5% sobre el total d'estudiants que venen a fer una estada.
	Informar i assessorar l'alumnat de mobilitat que fa una estada a una altra universitat sobre tota la documentació necessària per tal que pugui matricular-se correctament, establint comunicació amb la seva universitat de destí, si escau, i proporcionar-li la documentació escaient.	Queixes registrades d'estudiants de mobilitat que fan una estada a una altra universitat inferiors al 5% sobre el total d'estudiants de mobilitat que fan una estada a una altra universitat.

Compromisos i indicadors (4)

ASSESSORAMENT ACADÈMIC ADMINISTRATIU		
SERVEI	COMPROMÍS	INDICADOR
	Vetllar per la satisfacció amb el servei per part de l'alumnat.	Grau de satisfacció a l'enquesta de valoració del servei anual de, com a mínim, 3 sobre 5.
Gestionar i donar suport a l'alumnat que fa pràctiques curriculars en empreses i institucions.	Elaborar els convenis de pràctiques, si es tenen totes les dades sol·licitades, 20 dies abans de l'inici de l'estada.	Queixes registrades inferiors al 5% sobre el total d'estudiants que fan pràctiques curriculars a la facultat o escola.
	Vetllar per la satisfacció amb el servei per part de l'alumnat.	Grau de satisfacció a l'enquesta de valoració anual del servei de, com a mínim, 3 sobre 5.

Compromisos i indicadors (5)

ACOMPANYAMENT EN EL PROCÉS DE LA MATRÍCULA		
SERVEI	COMPROMÍS	INDICADOR
Gestionar la matrícula, tant de nou accés com de cursos superiors, de l'alumnat de grau i màster universitari.	Donar suport acadèmic a l'alumnat per tal que es pugui matricular en el període assignat.	Percentatge de matrícules dutes a terme telemàticament sobre el nombre total de matrícules superior al 80%.
	Donar la informació necessària per tal que l'alumnat de nou accés de grau pugui fer correctament el procés de matrícula.	Com a mínim, una sessió informativa, presencial o virtual.

GESTIÓ I TRAMITACIÓ DE TÍTOLS		
SERVEI	COMPROMÍS	INDICADOR
Oferir serveis orientats a la simplificació i optimització de la tramitació dels títols de grau i de màster universitari.	Informar i potenciar el sistema d'autoservei disponible per gestionar els títols de grau i de màster universitari per reduir el temps d'espera i accelerar el procés d'emissió de títols.	Percentatge de títols de graus i de màsters universitaris per any acadèmic sol·licitats a través de l'autoservei superior al 80%.
	Fer liquidacions periòdiques al Ministeri dels títols sol·licitats per accelerar-ne l'emissió.	Com a mínim una liquidació de títols al Ministeri cada quinze dies.

Compromisos i indicadors (6)

INFORMACIÓ I DIFUSIÓ DELS PROCESSOS ACADEMICS ADMINISTRATIUS		
SERVEI	COMPROMIS	INDICADOR
Oferir serveis orientats a la gestió i publicació d'informació i difusió multimèdia d'informació.	Fer sessions informatives, presencials o virtuals, sobre els procediments acadèmics administratius (pràctiques, mobilitat, TFG...).	Com a mínim, dues sessions informatives a l'any (presencials o virtuals).

COORDINACIÓ AMB EL PDI		
SERVEI	COMPROMIS	INDICADOR
Donar suport i assessorament al PDI, les coordinacions de titulació, el deganat i l'equip de govern de la facultat o escola.	Vetllar per la satisfacció de la persona usuària.	Grau de satisfacció a l'enquesta de valoració anual del servei de, com a mínim, 3 sobre 5.

A group of six young adults, three men and three women, are sitting on a set of wide, colorful concrete steps (orange, yellow, green, blue). They are dressed in casual clothing like t-shirts, jeans, and sweaters. Some are looking at each other and talking, while others are looking away. A black backpack is on the ground to the left, and a pink backpack is in the foreground. The background shows green trees and a building.

08

Vies de reclamació i mesures d'esmena

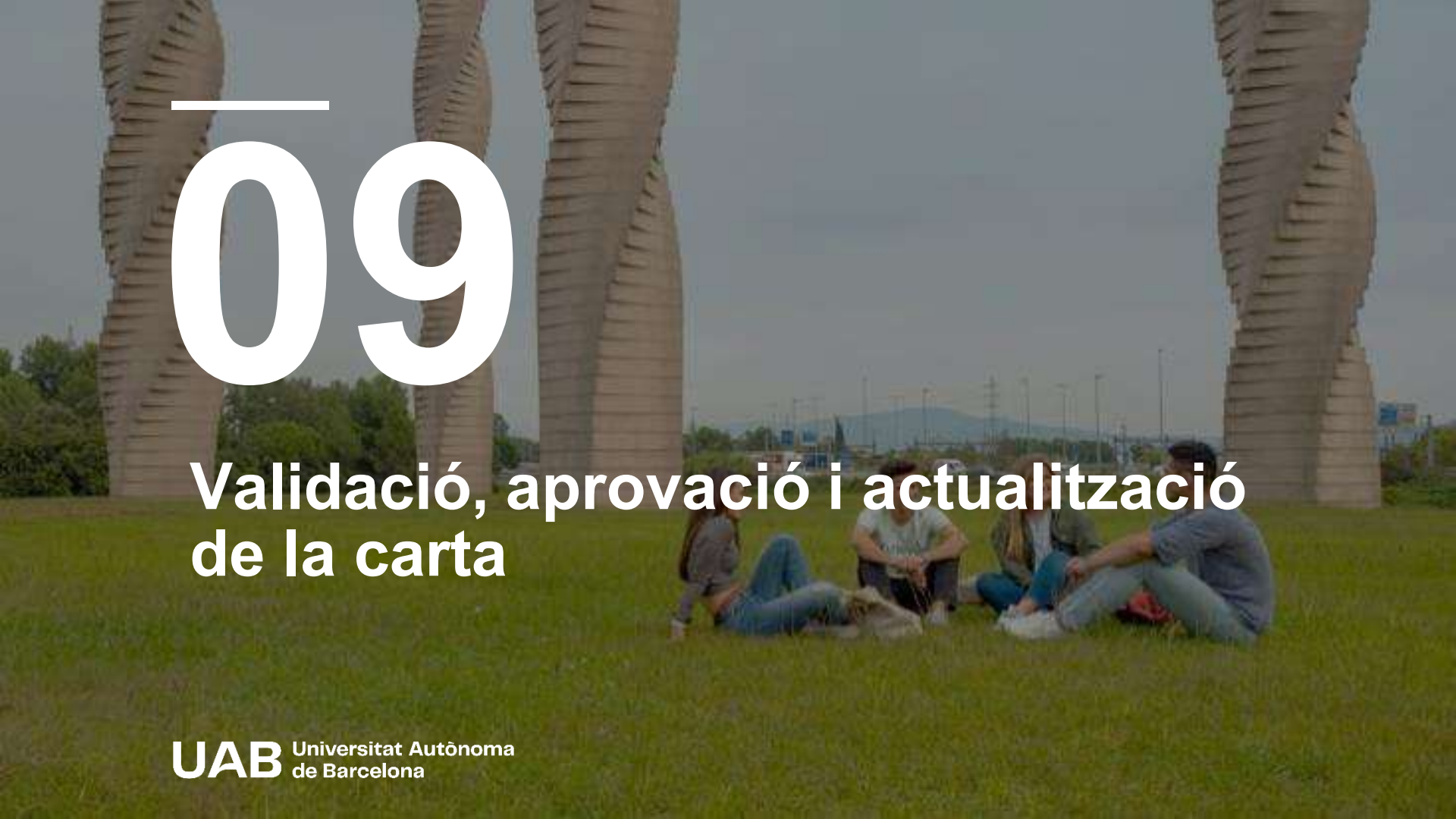
Vies de reclamació i mesures d'esmena

Per presentar reclamacions per incompliment dels compromisos assumits en aquesta carta de serveis, cal fer servir el mateix canal que per a les queixes, suggeriments i felicitacions, és a dir, el servei Opina UAB: <https://opina.uab.cat>.

Quan s'incompleixi algun dels compromisos assumits, la persona responsable de la gestió acadèmica corresponent ha d'analitzar les causes de l'incompliment i posar en marxa, si escau, les accions correctives necessàries, sempre considerant les circumstàncies i les possibilitats competencials.

Un cop analitzada i valorada la queixa, la persona usuària rebrà, a través del servei Opina UAB i dins d'un termini no superior a 15 dies, un escrit d'explicació o disculpa de la persona responsable de la gestió acadèmica o de la Vicegerència d'Ordenació Acadèmica, en el qual també se la informarà de les mesures adoptades per corregir les deficiències en el servei prestat.

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



09

**Validació, aprovació i actualització
de la carta**

Validació, aprovació i actualització

Aquesta carta de serveis ha estat revisada i validada per una comissió mixta integrada per representants del PDI, estudiantat, gestions acadèmiques, usuaris del servei i personal de l'Àrea de Transformació Digital i Organització de la UAB.

La Comissió de Qualitat de la UAB, per delegació del Consell de Govern, ha aprovat la carta de manera definitiva el 18 de juny del 2025.

Aquesta carta s'ha d'actualitzar, 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 se segueix per a l'actualització és el mateix que per a l'aprovació.

A nivell intern, des del servei es fa un seguiment continu del grau de compliment dels compromisos i es presenta un informe dels resultats a la Comissió de Qualitat de la UAB, com a mínim cada dos anys.



UAB Universitat Autònoma
de Barcelona

