

Gestiones académicas

Carta de servicios

Aprobada el 18 de junio de 2025 por la Comisión de Calidad de la UAB

Sumario

1. Presentación. Ámbito de actuación y datos organizativos
2. Misión y valores
3. ¿Qué ofrecemos?
4. Derechos y deberes
5. Normativa aplicable
6. Mecanismos de participación
7. Compromisos e indicadores de calidad
8. Vías de participación y medidas de enmienda
9. Facturación, aprobación y actualización 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 student with long dark hair is walking. Further left, a student with long blonde hair is visible. In the background, a man in a blue t-shirt is walking towards the right. 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

Presentación. Ámbito de actuación y datos organizativos

Presentación

Os presentamos la carta de servicios de las gestiones académicas de la UAB. Con este documento se quieren definir los compromisos que se asumen con la comunidad universitaria y las personas usuarias de las gestiones con el fin de garantizar la mejor prestación de los servicios administrativos, teniendo en cuenta la calidad y la transparencia como elementos esenciales de este ámbito universitario.

La gestión académica es la estructura responsable en el centro docente de la tramitación de todos los procesos administrativos desde que el alumnado de grado y de máster oficial inicia el proceso de acceso a los estudios hasta que los finaliza, y también ofrece un apoyo continuo a la docencia y al equipo de gobierno de la facultad o escuela. Es por ello que cada centro del campus de Bellaterra, y también el campus de Sabadell, disponen de una gestión académica.

La mejora continua, la adaptación a los cambios normativos y la satisfacción de las personas usuarias del servicio son el eje central de nuestras actividades, y tenemos el compromiso de atender las demandas de la comunidad gracias al trabajo de un equipo de personas cualificadas y de los recursos y herramientas apropiados.

Montserrat Masoliver

Vicegerenta de Ordenación Académica

Ámbito de actuación y datos organizativos

Las gestiones académicas de la UAB se estructuran en unidades repartidas fácilmente identificables en cada uno de los centros docentes que configuran la Universidad. Hay trece gestiones académicas en el campus de Bellaterra, dos de las cuales tienen integrado el servicio de Soporte Logístico y Punto de Información (SLiPI), y una en el campus de Sabadell. Las gestiones académicas dependen funcionalmente de la Vicegerencia de Ordenación Académica.

Las gestiones académicas de los centros propios abren de lunes a viernes todo el año, excepto en los periodos de vacaciones y los festivos regulados por el calendario académico y administrativo. La atención presencial se lleva a cabo con cita previa. Siempre que es posible, se facilita que los trámites se puedan hacer mediante el sistema de autoservicio.

Algunos de los servicios que se prestan a las gestiones académicas tienen asociadas tasas económicas reguladas y fijadas cada año por la Generalitat de Catalunya para todas las universidades públicas catalanas. Asimismo, algunos precios específicos son establecidos anualmente por el [Consejo Social](#) de la UAB.

Se pueden consultar las direcciones y los horarios de atención de las gestiones académicas en el apartado específico de la página web de cada facultad o escuela, a la que se puede acceder a través del portal www.uab.cat.

Àmbit de actuació y dats organitzatius(2)

Facultat de Biociències - edifici C

Tel. 93 581 37 12

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

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 la Educació - edifici

G5 Tel. 93 581 26 83

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

Àmbito de actuación y datos organizativos (3)

Facultad de Ciencias Políticas y de Sociología - edificio B

Tel. 93 581 12 21

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

Facultad de Derecho - edificio B3

Tel. 93 581 10 62

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

Facultad de Economía y Empresa - edificio B

Tel. 93 581 10 60 / 93 581 10 59

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

Escuela de Ingeniería – Servicio de Soporte Logístico y Punto de Información integrado

Campus de Bellaterra - edificio Q

Tel. 93 581 35 89

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

Àmbito de actuación y datos organizativos (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>

Facultad de Filosofía y Letras - edificio B

Tel. 93 581 15 58

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

Facultad de Medicina - edificio M

Tel. 93 581 19 02

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

Àmbito de actuació y datos organizativos (5)

Facultad de Psicología y Logopedia - edificio B

Tel. 93 581 18 55

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

Facultad de Traducción y de Interpretación – Servicio de Soporte Logístico y Punto de Información integrado - edificio K

Tel. 93 581 17 60

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

Facultat de Veterinària - edificio V

Tel. 93 581 14 13

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

02

Misión y valores

Misión y valores

La misión de las gestiones académicas consiste en asesorar, tramitar y gestionar los procesos y procedimientos relacionados con la vida académica del alumnado de grado y de máster universitario, administrando los recursos de la manera más eficiente posible y dando un servicio de calidad al alumnado, al PDI, al resto de servicios de la Universidad y a las personas usuarias externas que hagan uso de ella.



Misión y valores(2)

Los valores que definen las gestiones académicas en la prestación de servicios son los siguientes:

ORIENTACIÓN A LA PERSONA USUARIA

El eje principal de las actividades de las gestiones académicas consiste en atender de manera efectiva las necesidades de las personas usuarias, asegurar el máximo respeto a la diversidad y a la inclusión, adoptar herramientas como la interoperabilidad de los datos para optimizar su atención y ofrecer respuestas más ágiles y precisas a sus demandas.

EFICIENCIA

Las gestiones académicas llevan a cabo sus procesos y gestiones de manera eficiente con el fin de garantizar el aprovechamiento óptimo de tiempo y recursos.

TRANSPARENCIA

Las gestiones académicas se rigen por la transparencia en todas sus acciones y decisiones, y promueven una cultura de honestidad y ética.

Misión y valores(3)

MEJORA CONTINUA

Las gestiones académicas aplican la innovación y buscan la mejora continua en sus procedimientos para que las personas usuarias puedan hacer los trámites administrativos de la manera más efectiva y rápida.

ASEGURAMIENTO DE LA APLICACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS

Las gestiones académicas aseguran que los procedimientos que gestionan se desarrollan de acuerdo con lo previsto en las diferentes normativas aplicables al ámbito universitario.

03

¿Qué ofrecemos?

Desde las gestiones académicas se colabora de una manera directa y continua con los demás ámbitos de la Universidad con el fin de optimizar la experiencia de la persona usuaria, minimizando el tiempo y el número de intermediarios necesarios para hacer trámites y resolver consultas.

¿Qué ofrecemos?

Las gestiones académicas ofrecen un servicio profesional eficiente y de calidad, tanto al alumnado, al PDI y a los diferentes servicios de la Universidad como a las personas usuarias externas, en los procesos siguientes:

ASESORAMIENTO ACADÉMICO ADMINISTRATIVO

Se ofrece un apoyo personalizado y profesional al alumnado a lo largo de su vida académica en relación con los planes de estudios, créditos, reconocimientos, movilidad internacional, prácticas curriculares y todos aquellos requisitos necesarios para que desarrolle y finalice sus estudios.

PUNTO INTEGRAL DE ATENCIÓN

Desde las gestiones académicas se colabora de una manera directa y continua con los demás ámbitos de la Universidad con el fin de optimizar la experiencia de la persona usuaria, minimizando el tiempo y el número de interlocutores necesarios para hacer trámites y resolver consultas.

ACOMPañAMIENTO EN EL PROCESO DE MATRÍCULA

Las gestiones académicas facilitan al alumnado, especialmente al de nuevo acceso, el proceso de matriculación de grado y de máster, y proporcionan la información y las herramientas necesarias para que se pueda llevar a cabo correctamente.

¿Qué ofrecemos? (2)

REGISTRO Y CUSTODIA DE DOCUMENTACIÓN ADMINISTRATIVA

Las gestiones académicas administran, registran, custodian y hacen el seguimiento del historial académico del alumnado, actualizando la información de sus calificaciones y revisando el cumplimiento de los correspondientes requisitos académicos.

APOYO AL ALUMNADO CON NECESIDADES ESPECIALES

Las gestiones académicas están comprometidas a ofrecer al alumnado con necesidades educativas especiales, o que requiera atención específica, la información pertinente en cada caso con el fin de acompañar a estas personas a lo largo de los estudios.

COORDINACIÓN CON EL PDI

Las gestiones académicas mantienen una comunicación fluida y constante con el PDI con el objetivo de darle toda la información relevante sobre la gestión académica, la normativa, los planes de estudio o la programación docente, y escuchar sus preocupaciones y necesidades.

PROGRAMACIÓN DOCENTE

El servicio se coordina con el resto de los ámbitos de la Universidad para poder planificar y programar de manera efectiva la docencia, los horarios, las aulas y los calendarios de los diferentes programas y planes de estudios que se ofrecen en los centros docentes.

¿Qué ofrecemos? (3)

ATENCIÓN A LA CALIDAD

Las gestiones académicas colaboran directamente con los decanatos y las personas responsables de calidad de los centros para que la organización, la transparencia y la comunicación efectiva a través de los medios de los que se dispone sean los ejes sobre los que se fundamenta su servicio, siguiendo siempre el Sistema de Garantía Interna de la Calidad establecido por la Universidad y cada facultad o escuela.

INFORMACIÓN Y DIFUSIÓN DE LOS PROCESOS ACADÉMICO ADMINISTRATIVOS

Desde las gestiones académicas se hace un uso responsable de la web y las redes sociales para difundir información precisa y actualizada de los procesos vinculados al servicio.

04

Derechos y deberes

Derechos y deberes

Tenéis el derecho...

- De recibir información clara, precisa y verificable sobre los servicios ofrecidos por la institución.
- De recibir una atención personalizada y efectiva del equipo de las gestiones académicas, y que se os escuche y se os atienda con un trato profesional y respetuoso.
- Que se garantice la protección de vuestra información personal y confidencial, en cumplimiento de las normativas de protección de datos y privacidad.
- De manifestar vuestras sugerencias o quejas sobre las gestiones académicas y sus recursos y servicios, presencialmente o de manera virtual.
- Que se os informe de las novedades, los horarios, las aulas y los calendarios de los procesos administrativos.
- De tener acceso a las normativas y protocolos correspondientes y a sus cambios y modificaciones a través de los canales dispuestos a tal efecto.
- De recibir información sobre el estado de los procedimientos en curso.
- De utilizar cualquiera de las dos lenguas oficiales de la Universidad.

Derechos y deberes(2)

Tenéis el deber...

- De cumplir las normativas y reglamentos internos de la facultad o escuela y de respetar los derechos del resto de personas usuarias y miembros de la comunidad educativa.
- De pagar las tasas administrativas y académicas correspondientes a los servicios contratados.
- De mantener actualizados vuestros datos personales y de contacto.
- De hacer un uso adecuado de los recursos y herramientas tecnológicas disponibles.
- De solicitar los servicios con una antelación suficiente que permita que se presten a tiempo.
- De presentar documentación que cumpla los requisitos legales correspondientes.
- De respetar el orden y los criterios de atención que se establezcan, así como el horario del servicio.
- De consultar y atender los canales por los que las gestiones académicas envían notificaciones y proporcionan información a las personas usuarias.
- De respetar los horarios de atención establecidos.
- De hacer un uso correcto de las instalaciones y del material.



05

Normativa aplicable

Normativa aplicable

Normativa universitaria

- [Ley orgánica 2/2023, de 22 de marzo, del sistema universitario](#) (LOSU)
- [Real decreto 822/2021, de 28 de septiembre](#), por el que se establece la organización de las enseñanzas universitarias y del procedimiento de aseguramiento de su calidad.
- [Ley 1/2003, de 19 de febrero](#), de universidades de Cataluña.
- [Ley 39/2015, de 1 de octubre](#), del procedimiento administrativo común de las administraciones públicas.
- [Ley 40/2015, de 1 de octubre](#), del régimen jurídico del sector público.

Para consultar el resto de normativa vigente relacionada con el ámbito universitario, tanto estatal como autonómica, se puede acceder a través de este [enlace](#) al Boletín Oficial del Estado (BOE).

Normativa aplicable (2)

Normativa de la UAB

- [Decreto 237/2003, de 8 de octubre](#), por el que se aprueban los Estatutos de la Universitat Autònoma de Barcelona.
- [Normativa académica de la UAB](#). Vigente a partir del curso 2022-2023, aprobada por acuerdo del Consejo de Gobierno de 7 de julio de 2022.
- [Modelo de dedicación académica del profesorado de la UAB](#).
- [Normativa en materia de cargos académicos de gestión y dirección](#).
- Para consultar el resto de normativa y legislación vigente relacionada con la UAB se puede acceder a:

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

- Las modificaciones normativas se incorporarán en la actualización periódica de la carta de servicios.

06

Mecanismos de participación

Mecanismos de participación

- Se pueden presentar sugerencias, quejas o felicitaciones a través del servicio Opina UAB:

<https://opina.uab.cat>

- Su pueden tramitar consultas y dudas:
 - Presencialmente en la ventanilla de la gestión académica correspondiente.
 - Por teléfono y correo electrónico.
- También su pueden responder las encuestas periódicas de valoración de servicio.
- Finalmente, se puede participar en las comisiones y órganos de gobierno y de representación del centro docente y de la Universidad.



07

Compromisos e indicadores de calidad

Compromisos e indicadores

- Ofrecemos unos horarios amplios de atención personalizada.
- Proporcionamos la información necesaria para formalizar cualquier proceso de acceso de admisión y de matrícula antes del inicio de los plazos establecidos en cada curso académico.
- Conseguimos que, al menos, el 80% de las matrículas se lleven a cabo telemáticamente.
- Mantenemos nuestras páginas web actualizadas y hacemos difusión de información en otros canales de comunicación.
- Realizamos sesiones informativas, presenciales o virtuales, por diferentes procedimientos administrativos y en diferentes ámbitos de la gestión como mínimo dos veces al año.

Compromisos e indicadores (2)

- Gestionamos las prácticas curriculares con las instituciones y empresas con las que tenemos relación para que el alumnado pueda desarrollarlas de manera legal y transparente, y elaboramos los convenios en un plazo máximo de 20 días hábiles, siempre que dispongamos de todos los datos requeridos.
- Informamos y asesoramos al alumnado de movilidad sobre toda la documentación necesaria para que pueda matricularse correctamente, y le proporcionamos la documentación adecuada.
- Simplificamos el proceso de solicitud de títulos de grado y de máster universitario mediante un sistema de autoservicio y llevamos a cabo liquidaciones periódicas ante el Ministerio, para favorecer su tramitación administrativa.
- Garantizamos un punto de registro de tramitación presencial durante el horario de atención de la gestión académica.
- Damos apoyo técnico y de calidad al PDI, al equipo de gobierno, a las coordinaciones de las titulaciones y a los responsables de movilidad y prácticas de la facultad o escuela.

Compromisos e indicadores (3)

ASESORAMIENTO ACADÉMICO ADMINISTRATIVO		
SERVICIO	COMPROMISO	INDICADOR
Dar apoyo y asesoramiento a las personas usuarias (estudiantes, PDI, otros) mediante la resolución de consultas a través de los diferentes canales de comunicación.	<p>Ofrecer unos horarios amplios de atención personalizada mediante cita previa.</p> <p>Atender a las personas usuarias de manera personalizada a través de los canales correspondientes: correo electrónico, teléfono y atención presencial.</p> <p>Velar por la satisfacción con el servicio por parte de las personas usuarias.</p>	Grado de satisfacción en la encuesta de valoración anual del servicio de, como mínimo, 3 sobre 5.
Gestionar y dar apoyo al alumnado de movilidad durante toda su estancia.	Informar y asesorar al alumnado de movilidad que viene a hacer una estancia sobre toda la documentación necesaria para que pueda matricularse correctamente, estableciendo comunicación con su universidad de origen, si es necesario, y proporcionarle la documentación adecuada.	Quejas registradas de estudiantes de movilidad que vienen a hacer una estancia inferiores al 5% sobre el total de estudiantes que vienen a hacer una estancia.
	Informar y asesorar al alumnado de movilidad que realiza una estancia a otra universidad sobre toda la documentación necesaria para que pueda matricularse correctamente, estableciendo comunicación con su universidad de destino, si es necesario, y proporcionarle la documentación adecuada.	Quejas registradas de estudiantes de movilidad que realizan una estancia en otra universidad inferiores al 5% sobre el total de estudiantes de movilidad que realizan una estancia en otra universidad.

Compromisos e indicadores (4)

ASESORAMIENTO ACADÉMICO ADMINISTRATIVO		
SERVICIO	COMPROMISO	INDICADOR
	Velar por la satisfacción con el servicio por parte del alumnado.	Grado de satisfacción en la encuesta de valoración del servicio anual de, como mínimo, 3 sobre 5.
Gestionar y dar apoyo al alumnado que realiza prácticas curriculares en empresas e instituciones.	Elaborar los convenios de prácticas, si se tienen todos los datos solicitados, 20 días antes del inicio de la estancia.	Quejas registradas inferiores al 5% sobre el total de estudiantes que realizan prácticas curriculares en la facultad o escuela.
	Velar por la satisfacción con el servicio por parte del alumnado.	Grado de satisfacción en la encuesta de valoración anual del servicio de, como mínimo, 3 sobre 5.

Compromisos e indicadores (5)

ACOMPANAMIENTO EN EL PROCESO DE LA MATRÍCULA		
SERVICIO	COMPROMISO	INDICADOR
Gestionar la matrícula, tanto de nuevo acceso como de cursos superiores, del alumnado de grado y máster universitario.	Dar apoyo académico al alumnado para que se pueda matricular en el período asignado.	Porcentaje de matrículas llevadas a cabo telemáticamente sobre el número total de matrículas superior al 80%.
	Dar la información necesaria para que el alumnado de nuevo acceso de grado pueda hacer correctamente el proceso de matrícula.	Como mínimo, una sesión informativa, presencial o virtual.

GESTIÓN Y TRAMITACIÓN DE TÍTULOS		
SERVICIO	COMPROMISO	INDICADOR
Ofrecer servicios orientados a la simplificación y optimización de la tramitación de los títulos de grado y de máster universitario.	Informar y potenciar el sistema de autoservicio disponible para gestionar los títulos de grado y de máster universitario para reducir el tiempo de espera y acelerar el proceso de emisión de títulos.	Porcentaje de títulos de grados y másteres universitarios por año académico solicitados a través del autoservicio superior al 80%.
	Hacer liquidaciones periódicas ante el Ministerio de los títulos solicitados para acelerar su emisión.	Como mínimo una liquidación de títulos ante el Ministerio cada quince días.

Compromisos e indicadores (6)

INFORMACIÓN Y DIFUSIÓN DE LOS PROCESOS ACADÉMICOS ADMINISTRATIVOS		
SERVICIO	COMPROMISO	INDICADOR
Ofrecer servicios orientados a la gestión y publicación de información y difusión multimedia de información.	Hacer sesiones informativas, presenciales o virtuales, sobre los procedimientos académicos administrativos (prácticas, movilidad, TFG...).	Como mínimo, dos sesiones informativas al año (presenciales o virtuales).

COORDINACIÓN CON EL PDI		
SERVICIO	COMPROMISO	INDICADOR
Dar apoyo y asesoramiento al PDI, las coordinaciones de titulación, el decanato y el equipo de gobierno de la facultad o escuela.	Velar por la satisfacción de la persona usuaria.	Grado de satisfacción en la encuesta de valoración anual del servicio de, como mínimo, 3 sobre 5.

A group of six young adults are sitting on a set of wide, colorful concrete steps (orange, yellow, green, blue) outdoors. They are engaged in conversation and looking in various directions. A black backpack is on the left, and a pink backpack is on the right. The background shows green trees and a building.

08

Vías de reclamación y medidas de enmienda

Vías de reclamación y medidas de enmienda

Para presentar reclamaciones por incumplimiento de los compromisos asumidos en esta carta de servicios, es necesario utilizar el mismo canal que para las quejas, sugerencias y felicitaciones, es decir, el servicio Opina UAB: <https://opina.uab.cat>.

Cuando se incumpla alguno de los compromisos asumidos, la persona responsable de la gestión académica correspondiente debe analizar las causas del incumplimiento y poner en marcha, si es pertinente, las acciones correctivas necesarias, siempre considerando las circunstancias y las posibilidades competenciales.

Una vez analizada y valorada la queja, la persona usuaria recibirá, a través del servicio Opina UAB y dentro de un plazo no superior a 15 días, un escrito de explicación o disculpa de la persona responsable de la gestión académica o de la Vicegerencia de Ordenación Académica, en el que también se la informará de las medidas adoptadas para corregir las deficiencias en el servicio prestado.

El incumplimiento de los compromisos de servicio no conlleva la responsabilidad patrimonial de la Universidad.



09

**Valoración, aprobación y
actualización de la carta**

Validación, aprobación y actualización

Esta carta de servicios ha sido revisada y validada por una comisión mixta integrada por representantes del PDI, estudiantado, gestiones académicas, usuarios del servicio y personal del Área de Transformación Digital y Organización de la UAB.

La Comisión de Calidad de la UAB, por delegación del Consejo de Gobierno, ha aprobado la carta de manera definitiva el 18 de junio de 2025.

Esta carta debe actualizarse, como mínimo, cada dos años, o siempre que haya cambios en los servicios que se prestan u otras modificaciones sustanciales. El procedimiento que se sigue para la actualización es el mismo que para la aprobación.

A nivel interno, desde el servicio se hace un seguimiento continuo del grado de cumplimiento de los compromisos y se presenta un informe de los resultados a la Comisión de Calidad de la UAB, como mínimo cada dos años.



UAB Universitat Autònoma
de Barcelona

