InfoUAB

Carta de Serveis

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

UAB Universitat Autònoma de Barcelona

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 reclamació i mesures d’esmena
9. Validació, aprovació i actualització de la carta

01

Presentació. Àmbit d’actuació i dades organitzatives

UAB Universitat Autònoma de Barcelona

Presentació

L'InfoUAB – Punt d'Informació som un servei d'atenció per a alumnat, futur alumnat i públic en general que vulgui contactar amb la Universitat Autònoma de Barcelona (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.

Àmbit d’actuació i dades organitzatives

Des del punt de vista orgànic i funcional 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, perquè és 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

02

Missió i valors

Missió i valors (1/3)

L’InfoUAB té com a missió facilitar l’accés dels usuaris i 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, i també donar a conèixer tota l’oferta d’estudis i serveis dins les activitats promocionals de la UAB.

Missió i valors (2/3)

Els nostres valors són:

- ✓ Qualitat de la informació: ens comprometem a oferir un servei de qualitat, mitjançant els nostres recursos, experiència i coneixement per ajudar els usuaris a satisfer les seves necessitats i expectatives.

- ✓ Transparència: donem 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.

Missió i valors (3/3)

Els nostres valors són:

- ✓ Eficàcia i eficiència: volem obtenir els millors resultats.
- ✓ Millora continuada: volem ser operatius, dinàmics i àgils.
- ✓ Responsabilitat social: actuem amb ètica i integritat institucional i vetllem en totes les nostres actuacions per assegurar el màxim respecte a la diversitat, la inclusió i la sostenibilitat.

03

Què oferim?

UAB Universitat Autònoma de Barcelona

Què oferim?(1/3)

Informació i orientació acadèmica

Donem resposta a les sol·licituds d'informació, orientació, admissió i matrícula de l'alumnat futur i dels prescriptors (per exemple, el professorat de secundària) i a les sol·licituds d'informació sobre la Universitat provinents de la comunitat de la UAB, de la ciutadania i d'institucions i empreses.
Trobareu més informació en la pàgina web coneix l'InfoUAB

Què oferim?(2/3)

Visites al campus

Fem visites guiades d’1 hora per a grups de secundària, per a famílies i per a alumnat futur en general.
Les visites al campus s’ofereixen de gener a juliol. Cal inscripció prèvia mitjançant el formulari web de les visites al campus

Què oferim?(3/3)

Registre de documents

Oferim els serveis d'una oficina de registre auxiliar del campus de la UAB. Podeu presentar els vostres escrits i sol·licituds i compulsar documents dins de l'horari de registre.
Trobareu més informació a la pàgina web de l'InfoUAB

04

Drets i deures

UAB Universitat Autònoma de Barcelona

Drets i deures(1/2)

Teniu el dret a…

Ser atesos amb actitud respectuosa i professional.
Un servei de qualitat, eficient i eficaç.
La privacitat i protecció de les seves dades personals.
Què es garanteixi la confidencialitat i seguretat de les dades personals.
La informació clara, completa i actualitzada sobre les demandes d'informació.

Drets i deures(2/2)

Teniu el deure de…

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

05

Normativa aplicable

Normativa aplicable

- Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals
- Reglament (UE) 2016/679 del Parlament i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades (Reglament Europeu de Protecció de Dades, RGPD)
- 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

06

Mecanismes de participació

UAB Universitat Autònoma de Barcelona

Mecanismes de participació

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

Podeu formular queixes, suggeriments i felicitacions mitjançant Opina UAB (https://opina.uab.cat). El termini de resposta és de 15 dies.

Podeu respondre les enquestes de satisfacció del servei.

07

Compromisos i indicadors de qualitat

UAB Universitat Autònoma de Barcelona

Compromisos i indicadors

SERVEI	COMPROMÍS	INDICADOR
Informació i orientació acadèmica	1. Respondre les sol·licituds d'informació en el termini de 15 dies.	1. Percentatge mínim del 85 % de consultes d'informació ateses dins del termini.
	2. Assolir un bon nivell de satisfacció per part dels usuaris.	2. Mitjana de 3 sobre 5 a les respostes de l'enquesta de satisfacció.
Visites al campus	1. Fer 100 visites anuals.	1. Nombre anual de visites al campus.
	2. Assolir un bon nivell de satisfacció per part dels participants a les visites.	2. Mitjana de 3 sobre 5 a les respostes de l'enquesta de satisfacció

08

Vies de reclamació i mesures d’esmena

UAB Universitat Autònoma de Barcelona

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 UAB (https://opina.uab.cat).

La persona responsable de l’InfoUAB us enviarà un escrit d’explicació que 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.

09

Validació, aprovació i actualització de la carta

Aquesta carta de serveis ha estat revisada i validada per una Comissió Mixta, integrada per representants de la Unitat de Promoció, 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 18 de juny del 2025.

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, des del servei es realitza 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.

TOKYO

TOKYO