

---

# InfoUAB

## Carta de Servicios

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

# Sumario

1. Presentación. Ámbito de actuación i 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 reclamación 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 brown 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 camera. 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

InfoUAB-Punto de Información somos un servicio de atención para alumnado, futuro alumnado y público en general que quiera contactar con la Universitat Autònoma de Barcelona (UAB), con la finalidad de canalizar y dar respuesta a las demandas de información.

Con carácter general, informamos sobre la organización, el funcionamiento y la oferta académica y de servicios de la Universidad. Específicamente, trabajamos en la promoción de la UAB.

# Àmbito de actuació i dats organitzatius

---

Desde el punto de vista orgánico y funcional formamos parte de la Unidad de Promoción del Área de Comunicación y Promoción.

Estamos situados en la plaza Cívica, centro neurálgico del campus, porque es el punto de llegada de nuestros usuarios durante su estancia en la UAB.

Somos un equipo de profesionales expertos en atención al público que trabajamos para ofrecer un servicio de calidad, información clara y rápida y también para resolver, orientar o canalizar las demandas de los usuarios y usuarias.



# 02

## Misión y valores

# Misión y valores (1/3)

InfoUAB tiene como misión facilitar el acceso de los usuarios y usuarias a la información sobre los recursos que proporciona la UAB y el sistema universitario en general, gestionando y difundiendo información por medio de la atención personal, y también dar a conocer toda la oferta de estudios y servicios dentro de las actividades promocionales de la UAB.

# Misión y valores (2/3)

Nuestros valores son:

- ✓ Calidad de la información: nos comprometemos a ofrecer un servicio de calidad, mediante nuestros recursos, experiencia y conocimiento para ayudar a los usuarios a satisfacer sus necesidades y expectativas.
- ✓ Transparencia: damos a conocer recursos, procedimientos, objetivos y resultados.
- ✓ Orientación al usuario: la satisfacción de las necesidades y expectativas de nuestros usuarios es el eje central de nuestras actividades



# Misión y valores (3/3)

Nuestros valores son:

- ✓ Eficacia y eficiencia: queremos obtener los mejores resultados.
- ✓ Mejora continuada: queremos ser operativos, dinámicos y ágiles.
- ✓ Responsabilidad social: actuamos con ética e integridad institucional y velamos en todas nuestras actuaciones por asegurar el máximo respeto a la diversidad, la inclusión y la sostenibilidad.



# 03

## ¿Qué ofrecemos?

# ¿Qué ofrecemos?(1/3)

## **Información y orientación académica**

Damos respuesta a las solicitudes de información, orientación, admisión y matrícula del alumnado futuro y de los prescriptores (por ejemplo, el profesorado de secundaria) y a las solicitudes de información sobre la Universidad provenientes de la comunidad de la UAB, de la ciudadanía y de instituciones y empresas.

Hay más información en la página web [conoce InfoUAB](#)

# ¿Qué ofrecemos?(2/3)

## Visitas al campus

Realizamos visitas guiadas de 1 hora para grupos de secundaria, para familias y para alumnado futuro en general.

Las visitas al campus se ofrecen de enero a julio. Es necesaria inscripción previa mediante [el formulario web de las visitas al campus](#)

# ¿Qué ofrecemos?(3/3)

## **Registro de documentos**

Ofrecemos los servicios de una oficina de registro auxiliar del campus de la UAB. Se pueden presentar escritos y solicitudes y compulsar documentos dentro del horario de registro.

Hay más información en [la página web de InfoUAB](#)



# 04

## Derechos y deberes

# Derechos y deberes (1/2)

Derecho a ser atendidos con actitud respetuosa y profesional.

Derecho a un servicio de calidad, eficiente y eficaz.

Derecho a la privacidad y protección de sus datos personales.

Derecho a que se garantice la confidencialidad y seguridad de los datos personales.

Derecho a la información clara, completa y actualizada sobre las demandas de información.

# Derechos y deberes (2/2)

Deber de utilizar el servicio de manera responsable y respetando los derechos del resto de usuarios

Deber de mantener actualizados los datos personales e informar sobre cualquier cambio de estos datos

Deber de respetar los términos y condiciones del servicio y cumplir las políticas de privacidad

Deber de utilizar el servicio de acuerdo con las normas y leyes vigentes en materia de propiedad intelectual y derechos de autor.

A background photograph of a young man and woman sitting on a wooden bench outdoors, looking at a smartphone together. They are in a campus setting with other students and modern buildings in the background.

# 05

## Normativa aplicable

# Normativa aplicable

---

- Ley orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de protección de datos personales y garantía de los derechos digitales
- Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos (Reglamento Europeo de Protección de Datos, RGPD)
- Ley 19/2014, de 29 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno
- Normativa para el tratamiento de datos de carácter personal en la Universidad Autònoma de Barcelona



# 06

## Mecanismos de participación

# Mecanismos de participación

---

Ponemos a disposición de los usuarios y usuarias los siguientes canales de participación donde pueden efectuar consultas, quejas y sugerencias:

Pueden formular quejas, sugerencias y felicitaciones mediante Opina UAB (<https://opina.uab.cat>). El plazo de respuesta es de 15 días.

Pueden responder las encuestas de satisfacción del servicio.

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 trousers, carrying a red Fjällräven 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 in a light blue shirt and jeans. Further left, a student with long blonde hair is wearing a grey hoodie and blue jeans, carrying a grey backpack. In the background, a man in a blue t-shirt is looking at his phone. The path is bordered by a brick wall on the left and a grassy area on the right. The building in the background has a curved, modern design with large windows.

# 07

## Compromisos e indicadores de calidad

# Compromisos e indicadores

SERVICIO	COMPROMISO	INDICADOR
Información y orientación académica	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Responder las solicitudes de información en el plazo de 15 días.</li><li>2. Alcanzar un buen nivel de satisfacción por parte de los usuarios.</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Porcentaje mínimo del 85 % de consultas de información atendidas dentro del plazo.</li><li>2. Promedio de 3 sobre 5 a las respuestas de la encuesta de satisfacción.</li></ol>
Visitas al campus	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Hacer 100 visitas anuales.</li><li>2. Alcanzar un buen nivel de satisfacción por parte de los participantes en las visitas.</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Número anual de visitas al campus.</li><li>2. Promedio de 3 sobre 5 a las respuestas de la encuesta de satisfacción</li></ol>





# 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 la carta de Servicios se puede utilizar el mismo canal que para las quejas y sugerencias, el servicio Opina UAB (<https://opina.uab.cat>).

La persona responsable de InfoUAB enviará a la persona que haya presentado la reclamación un escrito de explicación que informará de las medidas adoptadas para corregir la deficiencia en el servicio prestado, dentro de un plazo no superior a 15 días.

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



# 09

## Facturación, aprobación y actualización de la carta



---

Esta carta de servicios ha sido revisada y validada por una Comisión Mixta, integrada por representantes de la Unitat de Promoció, por usuarios del servicio y por personal del Área de Transformación Digital y Organización. La Comisión de Calidad de la UAB, por delegación del Consejo de Gobierno, ha aprobado la carta de forma definitiva el 18 de junio del 2025.

Esta carta se actualizará 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, InfoUAB lleva a cabo un seguimiento continuo del grado de cumplimiento de los compromisos y presenta un informe de los resultados a la Comisión de Calidad de la UAB, como mínimo cada dos años.



