



Oficina de Qualitat Docent

Carta de Serveis

Aprovada el 30 de juny de 2026 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

01

Presentació, àmbit d'actuació i dades organitzatives

Presentació

L'Oficina de Qualitat Docent (OQD) és l'àmbit tècnic de la Universitat Autònoma de Barcelona (UAB) responsable de donar suport en els processos d'assegurament de la qualitat vinculats amb la docència de les titulacions oficials.

La seva funció principal és garantir que l'oferta formativa de la UAB compleix els estàndards de qualitat establerts per la normativa i per les agències d'avaluació externes, i es manté actualitzada i alineada amb les necessitats de l'alumnat i de la societat. Contribuint a l'excel·lència acadèmica, el reforç a la cultura de la qualitat, la transparència i la rendició de comptes.

Aquesta carta pretén informar dels serveis que gestionem i de les condicions en què els prestem. Així mateix, volem mostrar els compromisos que adquirim amb tota la comunitat universitària, en general, i amb els nostres usuaris en particular.

Cap de l'Oficina de Qualitat Docent

Àmbit d'actuació

L'OQD, depenent de la Vicegerència d'Ordenació Acadèmica, assessora i treballa de forma coordinada amb els òrgans de govern, direcció i gestió de la Universitat, així com amb les facultats i escoles, gestionant els processos següents:

- titulacions oficials de grau, màster universitari i programes de doctorat: verificació, seguiment, modificació, acreditació, extinció i guies docents.
- gestió de la qualitat: sistemes de garantia interna de la qualitat (disseny, implantació, revisió i certificació de la implantació) i acreditació institucional (seguiment i renovació).
- avaluació de la qualitat docent: avaluació de l'activitat docent (tram docent autonòmic) i enquestes institucionals de qualitat docent.

Dades organitzatives

Vies d'informació i contacte:

- Informació web: uab.cat/sistema-qualitat
- Contacte per correu electrònic:
 - oqd@uab.cat (consultes generals)
 - oqd.verifica@uab.cat (graus i màsters universitaris: verificació, seguiment, modificació i extinció)
 - oqd.acreditació@uab.cat (acreditació de titulacions, SGIQs i acreditació institucional)
 - oqd.doctorat@uab.cat (programes de doctorat: verificació, seguiment, modificació, acreditació i extinció)
 - oqd.informatització.estudis@uab.cat (informatització dels plans estudis de les titulacions)
 - oqd.guies.docents@uab.cat (guies docents)
 - oqd.avaluació@uab.cat (avaluació de l'activitat docent)
 - enquestes.oqd@uab.cat (enquestes institucionals de qualitat docent)
- Contacte per Tiquets UAB (JIRA): [tiquets.uab.cat](https://tickets.uab.cat)

02

Missió i valors

Missió i valors (1/2)

La missió de l'Oficina de Qualitat Docent és contribuir a la millora contínua de la qualitat docent universitària, mitjançant el disseny, organització, gestió i seguiment dels processos d'assegurament de la qualitat docent, proporcionant assessorament tècnic als òrgans de govern centralitzats i descentralitzats, i retent comptes a la comunitat universitària.

Missió i valors (2/2)

Els valors que defineixen l'Oficina de Qualitat Docent en la prestació de serveis són els següents:

- Treball acurat, professional i actualitzat, donant compliment a les directrius (europees, estatals, autonòmiques i de la Universitat), així com a la política i objectius de la Universitat
- Foment del treball col·laboratiu i en equip (entre Oficina, altres àmbits centralitzats i usuaris)
- Relacions personals respectuoses i amb interlocució centralitzada per centre
- Actuació ètica, orientada al servei públic i amb responsabilitat institucional
- Gestió orientada a la millora contínua dels processos



03

Què oferim?

Què oferim?

Assessorament tècnic i gestió:

1. Qualitat de les titulacions
2. Sistemes de garantia interna de la qualitat (SGIQ)
3. Acreditació institucional de centre
4. Avaluació de l'activitat docent
5. Enquestes institucionals
6. Gestió de les Guies Docents de les assignatures
7. Formació en l'àmbit de la Qualitat docent

Usuaris: equips de govern de centre, coordinacions de titulacions oficials, gestions de qualitat de centre, professorat i alumnat

Què oferim? (1/7)

Assessorament tècnic i gestió de la qualitat de les titulacions

- Assessorament tècnic en el cicle de vida (verificació, seguiment, modificació, acreditació i extinció) de les titulacions oficial de grau, màster universitari i programes de doctorat i revisió de la documentació generada (memòries i informes)
- Elaboració de documents/models (informes, memòries i autoinformes) segons les normatives requerides
- Assessorament en l'organització i composició d'agendes de visites externes d'acreditació
- Informatització dels plans d'estudi per a la matrícula
- Actualització de la pàgina web de qualitat: normativa, documents-model i documents de titulacions
- Suport tècnic de consultes i gestió i resolució d'incidències de les aplicacions informàtiques (Estudis, UNIKUDE i RUCT-Registre d'Universitats, Centres i Titulacions)
- Gestió i revisió dels convenis de titulacions interuniversitàries

Què oferim? (2/7)

Assessorament tècnic dels Sistemes de garantia interna de la qualitat (SGIQ)

- Assessorament tècnic en el cicle de vida (disseny, revisió i certificació de la implantació) dels sistemes de garantia interna de la qualitat (transversal i dels centres) i revisió de la documentació generada (manual del sistema, processos i informes de revisió)
- Elaboració de documents/models (processos i informes) segons les normatives requerides
- Assessorament en l'organització i composició d'agendes de visites externes de certificació del SGIQ
- Actualització de la pàgina web de qualitat: normativa, documents-model i documents dels SGIQs
- Suport tècnic de consultes i gestió i resolució d'incidències de l'aplicació informàtica de gestió de sistemes de gestió (UNIKUDE)

Què oferim? (3/7)

Assessorament tècnic en l'acreditació institucional de centre

- Assessorament tècnic en el cicle de vida (primera acreditació, seguiment i renovació) de l'acreditació institucional de centre i revisió de la documentació generada (informe de seguiment i informe per a la renovació)
- Suport, acompanyament i revisió dels informes i autoinformes pel seguiment i per la renovació de l'acreditació institucional
- Assessorament en l'organització i composició d'agendes de visites externes de renovació de l'acreditació institucional
- Actualització de la pàgina web de qualitat: normativa, documents-model i documents de l'acreditació institucional
- Publicació al web de la informació actualitzada segons normativa
- Suport tècnic de consultes i gestió i resolució d'incidències de l'aplicació informàtica de gestió de sistemes de gestió (UNIKUDE)

Què oferim? (4/7)

Assessorament tècnic i gestió de l'avaluació de l'activitat docent

- Gestió de la convocatòria anual de l'avaluació de l'activitat docent
- Assessorament continuat de l'avaluació de l'activitat docent al professorat
- Assessorament a les Comissions d'Avaluació
- Expedició de certificat de resultats obtinguts de l'avaluació de l'activitat docent, segons el model de les agències de qualitat
- Suport tècnic de consultes i gestió i resolució d'incidències de l'aplicació informàtica de l'avaluació de l'activitat docent (AAD)

Què oferim? (5/7)

Assessorament tècnic i gestió de les enquestes institucionals

- Planificació, programació, explotació i tramesa de les enquestes de qualitat docent:
 - PAAD (Programa d'Avaluació de l'Activitat Docent)
 - Assignatures
 - Pràctiques externes
 - Treball de fi d'estudis
 - Satisfacció del professorat
- Col·laboració, explotació i tramesa en les enquestes de persones titulades d'AQU
- Col·laboració en l'enquesta d'inserció laboral d'AQU
- Publicació al web de la informació actualitzada segons normativa i d'informes sobre el desenvolupament i els resultats de les enquestes
- Expedició de certificat de resultats obtinguts de l'avaluació de l'activitat docent, segons el model de les agències de qualitat
- Suport tècnic de consultes i gestió i resolució d'incidències de l'aplicació informàtica d'enquestes (ENWES-SIGMA)

Què oferim? (6/7)

Gestió de les Guies Docents de les assignatures

- Generació de tota la documentació necessària per a la seva realització
- Assessorament tècnic en les consultes
- Elaboració d'informes amb la informació referent de Guies Docents, i publicació al web dels informes
- Publicació al web de la informació actualitzada segons normativa
- Suport tècnic de consultes i gestió i resolució d'incidències de l'aplicació informàtica de guies docents (GD)

Què oferim? (7/7)

Formació en l'àmbit de la Qualitat docent

- Organització i impartició de cursos sobre processos i procediments relacionats amb la qualitat docent, de les següents tipologies(PTGAS):
 - Titulacions: Verificació, Seguiment, Modificació, Acreditació i Extinció
 - Resultats d'aprenentatge
 - Formació en l'aplicació del Ministeri per registrar les universitats, centres i títols (RUCT)
 - Sistema de Garantia Interna de la Qualitat (SGIQ) i acreditació institucional de centre
 - Enquestes
 - Activitat d'Avaluació docent
- Formació a mida, específica i especialitzada de diferents temàtiques afins a la qualitat docent (PTGAS i Alumnat)

04

Drets i deures

Drets i deures (1/2)

Les persones usuàries tenen el dret a...

- Rebre un servei de qualitat, eficient i eficaç.
- Rebre un tracte professional, respectuós i proper per part dels membres de l'Oficina.
- Disposar d'informació clara, completa i actualitzada sobre els serveis i sobre la prestació d'aquests.
- Que es garanteixi la protecció de la seva informació personal i confidencial, en compliment de les normatives de protecció de dades i privacitat.
- Tenir accés a les normatives i protocols corresponents i als seus canvis i modificacions a través dels canals disposats a aquest efecte.
- Ser informades sobre l'estat de la tramitació dels serveis del catàleg que hagueu sol·licitat.
- Participar en enquestes de satisfacció i ser informats dels resultats de les enquestes i de les avaluacions.
- Participar de manera activa en la millora dels serveis.

Drets i deures^(2/2)

Les persones usuàries tenen el deure de...

- Sol·licitar els serveis de l'Oficina amb una antelació que permeti resoldre el servei en un temps suficient.
- Facilitar la informació i la documentació que sigui necessària, en temps i forma, per resoldre el servei sol·licitat, complint els requisits legals corresponents.
- Actuar amb la responsabilitat i el respecte deguts cap a les persones de l'Oficina.
- Tenir cura de la gestió de dades pel que fa a la protecció de dades de caràcter personal.
- Ajustar-se al compliment dels terminis, de les condicions i dels requisits establerts per la normativa vigent.

A background photograph of a young man and woman sitting on a wooden bench outdoors, looking at a smartphone together. The man is wearing a dark blue shirt and green pants, and the woman is wearing a white shirt and blue jeans. A red backpack is on the bench next to them. In the background, other students are visible sitting on a large set of concrete steps in front of a modern building.

05

Normativa aplicable

Normativa aplicable

Nivell europeu:

- [Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area](#)

Nivell estatal:

- [RD 640/2021, de 27 de juliol, de Creació, reconeixement i autorització d'universitats i centres universitaris, i acreditació institucional de centres universitaris](#)
- [RD 822/2021, de 28 de setembre, pel qual s'estableix l'organització dels ensenyaments universitaris i del procediment d'assegurament de la seva qualitat.](#)
- [RD 99/2011, de 28 de gener, pel qual es regulen els ensenyaments oficials de doctorat](#)

Nivell català-AQU:

- [Avaluació de Titulacions \(Verificació, Seguiment, Modificació i Acreditació\)](#)
- [Avaluació de centres i institucions \(Certificació SGIQ, Acreditació Institucional, Avaluació docent\)](#)

Normativa UAB:

- [Normativa acadèmica de la UAB](#)
- [Criteris de Programació dels Estudis Oficials de la UAB](#)
- [Model de dedicació docent de la UAB](#)

Podeu consultar la totalitat de les disposicions legals d'aplicació a la pàgina web de [Qualitat docent](#)

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 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 young woman with long dark hair is wearing a light blue hoodie and blue jeans. Further left, a young woman with long blonde hair is wearing a white hoodie 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 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.

06

Mecanismes de participació

Mecanismes de participació

Podeu participar:

- enviant suggeriments, queixes o felicitacions a través del servei Opina UAB: opina.uab.cat
- trametent consultes i dubtes per correu electrònic, Teams i [tiquet](#)
- participant a les enquestes de satisfacció del servei
- formant part de les comissions i òrgans de govern i de representació del centre docent i de la Universitat

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, wearing a blue denim jacket and pink trousers, carries a red Fjällräven backpack. Next to her, a young man in a white t-shirt and blue jeans also carries a red backpack. To their left, another student with long brown hair in a light blue shirt and jeans is walking. Further left, a student with long blonde hair in a grey sweater and blue jeans is visible. In the background, a man in a blue t-shirt is looking at his phone. The path is bordered by a grassy area on the right and a building with a curved, wooden-slatted roof on the left.

07

Compromisos i indicadors de qualitat

Compromisos i indicadors (1/6)

General		
SERVEI	COMPROMÍS	INDICADOR
Assessorament tècnic a les gestions de qualitat de centre	Programació d'un mínim de 3 reunions conjuntes anuals amb les gestions	Nombre de reunions conjuntes anuals amb les gestions de qualitat de centre

Assessorament tècnic i gestió de la qualitat de les titulacions		
SERVEI	COMPROMÍS	INDICADOR
Assessorament tècnic en el cicle de vida de les titulacions oficials	Valoració igual o superior a 3 a l'enquesta de satisfacció amb els processos del cicle de vida de les titulacions oficials, en una escala de valoració d'1 a 5	Valor mínim/mitjà a l'enquesta de satisfacció (processos del cicle de vida de les titulacions oficials)
Informatització dels plans d'estudi per a la matrícula	Mínim del 90% d'informatitzacions enviades abans de l'1 de juny	Percentatge de titulacions informatitzades enviades dins termini

Compromisos i indicadors (2/6)

Assessorament dels sistemes de garantia interna de la qualitat (SGIQ)

SERVEI	COMPROMÍS	INDICADOR
Assessorament tècnic en la certificació de la implantació dels SGIQs de centre	Valoració igual o superior a 3 a l'enquesta de satisfacció amb el procés de certificació del SGIQ de centre, en una escala de valoració d'1 a 5	Valor mínim/mitjà a l'enquesta de satisfacció (procés de certificació del SGIQ de centre)
Suport tècnic de consultes i gestió i resolució d'incidències de l'aplicació informàtica de gestió (UNIKUDE)	Mínim del 90% de consultes i incidències amb resposta inferior a 15 dies hàbils	% de consultes i incidències amb resposta dins termini

Assessorament tècnic en l'acreditació institucional

SERVEI	COMPROMÍS	INDICADOR
Assessorament tècnic en el cicle de vida de l'acreditació institucional de centre	Valoració igual o superior a 3 a l'enquesta de satisfacció amb el procés d'acreditació del centre, en una escala de valoració d'1 a 5	Valor mínim/mitjà a l'enquesta de satisfacció (procés d'acreditació institucional de centre)
Suport tècnic de consultes i gestió i resolució d'incidències de l'aplicació informàtica de gestió (UNIKUDE)	Mínim del 90% de consultes i incidències amb resposta inferior a 15 dies hàbils	% de consultes i incidències amb resposta dins termini

Compromisos i indicadors (3/6)

Assessorament tècnic i gestió de l'avaluació de l'activitat docent		
SERVEI	COMPROMÍS	INDICADOR
Gestió de la convocatòria anual	Valoració igual o superior a 3 a l'enquesta de satisfacció amb el procés d'avaluació de l'activitat docent, en una escala de valoració d'1 a 5	Valor mínim/mitjà a l'enquesta de satisfacció (procés d'avaluació de l'activitat docent)
	Realitzar almenys una sessió informativa dirigida al professorat, per a cada convocatòria anual d'avaluació	Nombre de sessions informatives anuals
Assessorament continuat en l'avaluació de l'activitat docent	Valoració igual o superior a 3 a l'enquesta de satisfacció amb el servei d'atenció rebut, en una escala de valoració d'1 a 5	Valor mínim/mitjà a l'enquesta de satisfacció (servei d'atenció rebut)
	Mínim del 90% de consultes amb resposta inferior a 6 dies hàbils	% de consultes amb resposta dins termini
Expedició de certificat de resultats obtinguts de l'avaluació de l'activitat docent	Valoració igual o superior a 3 a l'enquesta de satisfacció amb el servei d'atenció rebut, en una escala de valoració d'1 a 5	Valor mínim/mitjà a l'enquesta de satisfacció (servei d'atenció rebut)
	Mínim del 90% de certificats expedients en menys de 5 dies hàbils	% de certificats expedits dins termini
Suport tècnic de consultes i gestió i resolució d'incidències de l'aplicació informàtica d'enquestes (AAD)	Mínim del 90% de consultes i incidències amb resposta inferior a 15 dies hàbils	% de consultes i incidències dins termini

Compromisos i indicadors^(4/6)

Assessorament tècnic i gestió de les enquestes institucionals		
SERVEI	COMPROMÍS	INDICADOR
Expedició de certificat de resultats obtinguts en les enquestes	Valoració igual o superior a 3 a l'enquesta de satisfacció amb el servei d'atenció rebut, en una escala de valoració d'1 a 5	Valor mínim/mitjà a l'enquesta de satisfacció (servei d'atenció rebut)
	Mínim del 90% de certificats expedients en menys de 5 dies hàbils	% de certificats expedits dins termini
Suport tècnic de consultes i gestió i resolució d'incidències de l'aplicació informàtica d'enquestes (ENWES-SIGMA)	Mínim del 90% de consultes i incidències amb resposta inferior a 15 dies hàbils	% de consultes i incidències amb resposta dins termini

Compromisos i indicadors (5/6)

Organització i gestió de les Guies Docents de les assignatures		
SERVEI	COMPROMÍS	INDICADOR
Generació de la documentació i assessorament tècnic en les guies docents	Valoració igual o superior a 3 a l'enquesta de satisfacció amb el procés d'elaboració de guies docents, en una escala de valoració d'1 a 5	Valor mínim/mitjà a l'enquesta de satisfacció (elaboració de guies docents)
Suport tècnic de consultes i gestió i resolució d'incidències de l'aplicació informàtica de guies docents (GD)	Valoració igual o superior a 3 a l'enquesta de satisfacció amb el servei d'atenció rebut, en una escala de valoració d'1 a 5	Valor mínim/mitjà a l'enquesta de satisfacció (servei d'atenció rebut)
	Mínim del 90% de consultes i incidències amb resposta inferior a 6 dies hàbils	% de consultes i incidències amb resposta dins termini

Compromisos i indicadors (6/6)

Formació en l'àmbit de la qualitat docent		
SERVEI	COMPROMÍS	INDICADOR
Organització i impartició de cursos sobre processos i procediments relacionats amb la qualitat docent	Valoració igual o superior a 4 a l'enquesta de satisfacció amb la formació rebuda, en una escala de valoració d'1 a 6	Valor mínim/mitjà a l'enquesta de satisfacció amb la formació rebuda



08

Vies de reclamació i mesures d'esmena

Vies de reclamació i mesures d'esmena

Per presentar reclamacions per incompliment dels drets i compromisos establerts en aquesta carta de serveis, cal fer servir el canal Opina: <https://opina.uab.cat>.

Quan s'incompleixi algun dels compromisos assumits, la persona responsable de l'Oficina de Qualitat Docent haurà 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.

La persona usuària rebrà, a través del servei Opina UAB i en un termini no superior a 15 dies hàbils, un escrit d'explicació o disculpa de la persona responsable de l'Oficina 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 d'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 30 de juny de 2026.

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.

