

Maria Giné Soca, com a secretària de l'Agència per a la Qualitat del Sistema Universitari de Catalunya (AQU Catalunya) i del Consell de Govern, domiciliada a Barcelona, al Carrer d'Enric Granados, 33 i amb NIF: Q0801199A

CERTIFICA:

Que en la reunió del Consell de Govern d'AQU Catalunya número 24, que s'ha dut a terme en dues fases —virtual asíncrona, del 14 de juliol de 2025 al 21 de juliol de 2025, i presencial, el dia 22 de juliol de 2025—, s'ha aprovat la Carta de Serveis d'AQU Catalunya adjunta a aquest document.

I perquè consti als efectes oportuns.



CARTA DE SERVEIS DE L'AGÈNCIA PER A LA QUALITAT DEL SISTEMA UNIVERSITARI DE CATALUNYA (AQU CATALUNYA)

Serveis d'avaluació externa de titulacions, institucions i professorat universitaris

SUMARI

1.	DADES IDENTIFICATIVES DE LA CARTA.....	3
2.	ORGANITZACIÓ I FORMA DE GESTIÓ DELS SERVEIS.....	3
2.1.	Qui som?.....	3
2.2.	Què fem?	3
2.3.	Com ho fem?	4
2.4.	Oficines i centres	5
3.	ELS NOSTRES SERVEIS	5
3.1.	Els nostres serveis.....	5
3.2.	Condicions d'accés i requisits generals als serveis de la carta	6
3.3.	Règim econòmic aplicable als serveis de la carta.....	6
3.4.	Canals de prestació comuna dels serveis	6
3.5.	Relació dels principals serveis que s'ofereixen	6
3.6.	Normativa aplicable.....	7
4.	ELS NOSTRES COMPROMISOS DE QUALITAT.....	7
5.	DRETS I DEURES	9
5.1.	Drets específics dels usuaris dels serveis objecte de la carta	9
5.2.	Mesures de compensació o reparació.....	9
5.3.	Deures dels usuaris dels serveis objecte de la carta	9
5.4.	Drets generals de la ciutadania davant l'Administració pública	10
6.	CONSULTES, QUEIXES I SUGGERIMENTS	10
7.	SEGUIMENT I AVALUACIÓ DE LA CARTA	11
7.1.	Indicadors i instruments d'avaluació.....	11
7.2.	Avaluació de la carta i grau de compliment dels compromisos	12
7.3.	Ajudeu-nos a millorar	12
8.	VERSIONS DE LA CARTA I MATERIAL DE DIFUSIÓ COMPLEMENTARI	12

1. DADES IDENTIFICATIVES DE LA CARTA

La carta de serveis que es presenta a continuació recull els serveis d'avaluació de titulacions, institucions i professorat universitaris que duu a terme l'Agència per a la Qualitat del Sistema Universitari de Catalunya (en endavant, «AQU Catalunya» o «l'Agència»), així com els compromisos de qualitat i les vies que els usuaris dels serveis de l'Agència tenen habilitades per a la presentació de suggeriments i queixes.

Aquesta carta de serveis està aprovada pel Consell de Govern d'AQU Catalunya el 22 de juliol de 2025, i s'ha publicat per mitjà de la [Resolució XX, de XXXX, del Departament de XXXX \(DOGC núm. XXXX, de ...\)](#). La carta està disponible al [portal de transparència d'AQU Catalunya](#).

L'òrgan responsable d'aquesta carta de serveis és la direcció d'AQU Catalunya.

2. ORGANITZACIÓ I FORMA DE GESTIÓ DELS SERVEIS

2.1. Qui som?

L'Agència per a la Qualitat del Sistema Universitari de Catalunya té origen en el consorci Agència per a la Qualitat del Sistema Universitari a Catalunya. Constituïda el 29 d'octubre de 1996, va ser la primera agència externa d'avaluació de la qualitat universitària que es va crear a l'Estat espanyol. Amb l'aprovació de la Llei d'universitats de Catalunya, el 2003, i la posterior [Llei 15/2015, del 21 de juliol, de l'Agència per a la Qualitat del Sistema Universitari de Catalunya](#), el consorci es va transformar en l'organisme actual, una entitat de dret públic que es regeix per règim privat i forma part del sector públic de la Generalitat de Catalunya.

El [Consell de Govern](#) d'AQU Catalunya està format pels rectors i rectores de les universitats catalanes —públiques i privades—, els presidents i presidentes dels consells socials, tres representants acadèmics nomenats pel Consell Interuniversitari de Catalunya (CIC), dos representants de les dues principals organitzacions sindicals, dos estudiants nomenats pel Consell de l'Estudiantat de les Universitats Catalanes (CEUCAT), i dos representants del departament competent en matèria d'universitats de la Generalitat de Catalunya.

2.2. Què fem?

AQU Catalunya és el principal instrument per a la promoció i l'avaluació de la qualitat en el [sistema universitari català](#). AQU Catalunya té com a objectiu l'avaluació, l'acreditació i la certificació de la qualitat en l'àmbit de les universitats i dels centres d'ensenyament superior de Catalunya (ensenyaments, professorat, centres i serveis).

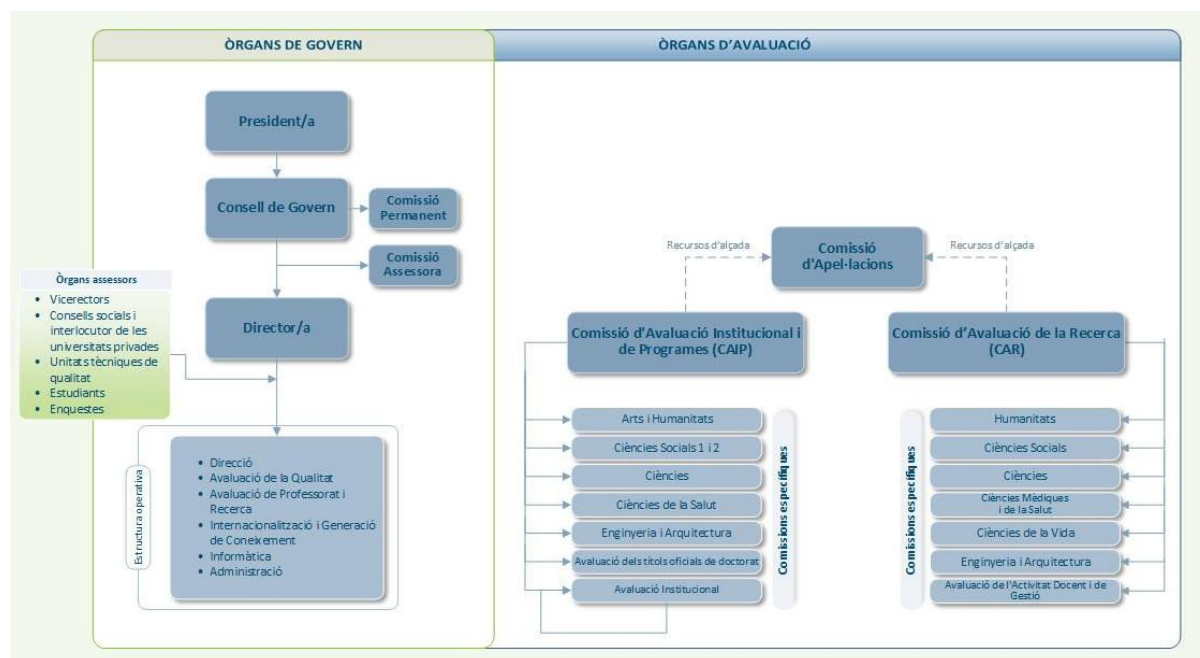
AQU Catalunya treballa seguint un [pla estratègic i una planificació anual d'activitats](#), que són públics.

Els principals serveis d'avaluació que ofereix són:

- Avaluació del professorat universitari de Catalunya.
- Avaluació de les titulacions universitàries de Catalunya.
- Avaluació de les institucions universitàries de Catalunya.

2.3. Com ho fem?

AQU Catalunya s'estructura amb òrgans de govern (president o presidenta, Consell de Govern i director o directora), òrgans d'avaluació (Comissió d'Avaluació Institucional i de Programes, Comissió d'Avaluació de la Recerca i Comissió d'Apel·lacions) i òrgans assessors (Comissió Assessora, Comitè de Vicerectors, Comitè d'Unitats Tècniques de Qualitat, Comitè Tècnic d'Enquestes i Comitè d'Estudiants). Els tres tipus d'òrgans treballen amb funcions diferenciades i preserven, en tot moment, la seva independència en el funcionament i les decisions preses:



AQU Catalunya està finançada en un 90 % pels pressupostos de la Generalitat de Catalunya. El 10 % restant prové d'ingressos per taxes o participació en projectes.

AQU Catalunya té establert un [codi ètic](#) que han de complir totes les persones que treballen o col·laboren amb l'Agència. Així mateix, l'Agència treballa d'acord amb un sistema de gestió de la qualitat certificat amb la norma ISO 9001 i un sistema de seguretat de la informació certificat amb la norma ISO 27001. El funcionament del [sistema de gestió de la qualitat](#) es pot consultar al web d'AQU Catalunya.

Cada cinc anys, des del 2007, AQU Catalunya sotmet les seves activitats d'avaluació a una avaluació externa internacional de compliment dels [estàndards i directrius per a](#)

[l'assegurament de la qualitat en l'espai europeu d'ensenyament superior](#) (ESG). La superació d'aquesta avaluació li permet estar inscrita des de l'any 2008 al [Registre Europeu d'Agències de Qualitat Universitària](#) (EQAR), organisme dependent de la Unió Europea que posa a disposició dels usuaris la llista de les agències d'assegurament de la qualitat considerades solvents, dignes de confiança i amb una bona credibilitat que operen a l'espai europeu d'ensenyament superior.

Des del 2021, AQU Catalunya també disposa del reconeixement de la [Federació Mundial d'Educació Mèdica](#) (WFME), associació mundial creada l'any 1972 que estableix estàndards per a l'educació mèdica i promou l'acreditació de les escoles de medicina de tot el món. Les avaluacions que fa l'Agència dels títols de medicina permeten que els titulats puguin ser reconeguts arreu del món.

Les activitats d'avaluació d'AQU Catalunya també disposen del certificat d'alineació amb les directrius de bones pràctiques (GGP) de la [Xarxa Internacional d'Agències de Garantia de la Qualitat en l'Educació Superior](#) (INQAAHE), que és l'associació mundial d'agències d'avaluació de la qualitat de tot el món i que té més de 300 organismes associats.

2.4. Oficines i centres

Les nostres oficines es troben a Barcelona:

Agència per a la Qualitat del Sistema Universitari de Catalunya
Carrer d'Enric Granados, 33
08007 Barcelona

També us podeu posar en contacte amb nosaltres a través del [formulari d'atenció a l'usuari](#), o bé al telèfon +34 93 268 89 50.

Podeu consultar tota la informació des del web corporatiu de l'Agència (www.aqu.cat), o bé des de la fitxa de la [Generalitat de Catalunya](#).

3. ELS NOSTRES SERVEIS

3.1. Els nostres serveis

Els serveis que s'inclouen en aquesta carta de serveis són els següents:

- > Servei 1. Avaluació del professorat universitari de Catalunya.
- > Servei 2. Avaluació de les titulacions universitàries de Catalunya.
- > Servei 3. Avaluació de les institucions universitàries de Catalunya.

3.2. Condicions d'accés i requisits generals als serveis de la carta

L'accés a aquests serveis s'adreça als usuaris següents:

- > [Avaluació del professorat universitari de Catalunya](#): hi poden accedir el professorat universitari o les persones que tinguin una trajectòria acadèmica o de recerca. El criteri mínim és estar en disposició del títol de doctor o doctora.
- > Avaluació de les [titulacions](#) o de les [institucions](#) universitàries: només les poden sol·licitar el rector o rectora de la universitat o els representants legals de centres.

Als enllaços indicats es concreten els requisits.

3.3. Règim econòmic aplicable als serveis de la carta

El servei d'avaluació del professorat universitari inclou una taxa o preu públic associat. En el cas de l'avaluació de titulacions i institucions, aquests serveis són gratuïts.

Podeu consultar les [taxes i els preus públics](#) vigents en aquest enllaç.

3.4. Canals de prestació comuna dels serveis

Els serveis d'AQU Catalunya indicats es tramiten de manera electrònica.

3.5. Relació dels principals serveis que s'ofereixen

Els principals serveis que oferim són els següents:

Servei 1. Avaluació del professorat universitari de Catalunya

Els processos d'avaluació del professorat universitari que porta a terme AQU Catalunya s'estructuren en:

Acreditacions del professorat: AQU Catalunya acredita que les persones sol·licitants compleixen uns llistats mínims de qualitat i/o experiència acadèmica, entre altres finalitats, com a pas previ per presentar-se a concursos de places a les universitats per a cadascuna de les figures contractuals establertes a Catalunya (professorat agregat i catedràtic).

Avaluació de mèrits: AQU Catalunya avalua els mèrits de docència, recerca i gestió a efectes retributius en el cas del professorat de les universitats públiques o als efectes que determinin les universitats privades o els centres adscrits universitaris.

Les persones destinatàries d'aquest servei són el personal docent i/o investigador de les universitats catalanes que han de formalitzar la sol·licitud de manera individual, sempre que compleixin els requisits mínims descrits en cada procés.

Servei 2. Avaluació de les titulacions universitàries de Catalunya

AQU Catalunya té l'encàrrec d'avaluar les titulacions oficials que imparteixen les universitats i els centres que formen el [sistema universitari de Catalunya](#). Per fer-ho, l'Agència duu a terme els processos de verificació, seguiment, modificació i acreditació de titulacions. Aquests processos, vinculats entre si, garanteixen la qualitat de les titulacions durant el seu cicle de vida —de sis anys en titulacions de grau de 240 crèdits, màsters i doctorats, o de vuit anys en el cas dels graus de 300 i 360 crèdits.

Els processos d'avaluació de titulacions són diferents en funció de si es tracta d'un centre acreditat institucionalment o d'un centre no acreditat institucionalment. Així mateix, també tenen processos d'avaluació específics els títols conjunts internacionals, els ensenyaments artístics superiors i les microcredencials.

AQU Catalunya té dissenyats processos propis d'avaluació per a les titulacions interuniversitàries oficials (European Approach), per als ensenyaments artístics superiors, per a les microcredencials i per als centres que imparteixen titulacions estrangeres.

Solament els rectors i rectores de les universitats catalanes o els representants legals de centres adscrits poden sol·licitar aquest servei.

Servei 3. Avaluació de les institucions universitàries de Catalunya

L'avaluació de les titulacions es pot dur a terme títol a títol —avaluació de les titulacions—, o bé de manera institucional, modalitat a la qual s'està virant des del 1996, per buscar una avaluació més eficient i alinear-la amb la que es duu a terme a Europa. Les activitats que concreta l'avaluació de titulacions són les següents: l'acreditació institucional, el seu seguiment, i la certificació de la implantació dels sistemes interns de garantia de la qualitat.

Solament els rectors i rectores de les universitats catalanes o els representants legals de centres adscrits poden sol·licitar aquest servei.

3.6. Normativa aplicable

Les funcions i els serveis que ofereix AQU Catalunya estan regulats pel [marc normatiu](#) que regeix AQU Catalunya. Tots els serveis que presta l'Agència tenen referenciat el marc legislatiu concret a la pàgina web corresponent.

4. ELS NOSTRES COMPROMISOS DE QUALITAT

AQU Catalunya es compromet a prestar els serveis amb la qualitat següent:

Servei	Compromís	Descripció	Objectiu de qualitat
Avaluació del professorat universitari de Catalunya	Resoldre amb agilitat les sol·licituds de les avaluacions del professorat.	La resolució de les avaluacions del professorat es fa en un termini inferior a 175 dies. El compromís es refereix a la qualitat en la capacitat de resposta. L'assoliment d'aquest compromís es mesura mitjançant el càlcul dels dies que transcorren entre la data en què es registra la sol·licitud d'avaluació i la data de la resolució.	< 175 dies
Avaluació de les titulacions universitàries de Catalunya	Resoldre amb agilitat les sol·licituds de les acreditacions de títols.	L'informe final d'acreditació de títols es fa en un termini inferior a 175 dies. El compromís es refereix a la qualitat en la capacitat de resposta. L'assoliment d'aquest compromís es mesura mitjançant el càlcul dels dies que transcorren entre la data de la visita externa i l'emissió de l'informe final d'acreditació de títols.	< 175 dies
Avaluació de les institucions universitàries de Catalunya	Resoldre amb agilitat les sol·licituds de les acreditacions institucionals.	L'informe final d'acreditació institucional es fa en un termini inferior a 175 dies. El compromís es refereix a la qualitat en la capacitat de resposta. L'assoliment d'aquest compromís es mesura mitjançant el càlcul dels dies que transcorren entre la data de la visita externa i l'emissió de l'informe final d'acreditació institucional.	< 175 dies

Els compromisos que s'especifiquen en aquesta carta són exigibles per part de la ciutadania, sempre que els serveis es puguin prestar en una situació de normalitat, és a dir, que els serveis no siguin pertorbats per causes fortuïtes o de força major que n'afectin la prestació.

5. DRETS I DEURES

5.1. Drets específics dels usuaris dels serveis objecte de la carta

Els drets específics dels usuaris de la carta de serveis d'AQU Catalunya són els següents:

- > Ser atesos amb diligència i honestedat.
- > Ser tractats amb respecte, amabilitat i de manera objectiva i equànime.
- > Obtindre respostes qualificades i raonades.
- > Garantir la protecció de les dades personals lliurades.
- > Expressar la satisfacció en relació amb el servei, mitjançant els canals de participació que l'Agència posa a la seva disposició.

Els drets es poden consultar a la pàgina següent: [portal de transparència d'AQU Catalunya](#).

5.2. Mesures de compensació o reparació

En cas d'incompliment dels compromisos expressats en la carta, els usuaris poden accedir a les mesures de compensació o reparació següents:

- > Es farà arribar la disculpa pertinent.
- > Es donaran les explicacions de les circumstàncies que donen lloc a l'incompliment amb indicació de les mesures correctores que es duran a terme per evitar-ne la repetició.

5.3. Deures dels usuaris dels serveis objecte de la carta

Els deures dels usuaris són els següents:

- > Aportar informació veraç.
- > Revisar que la informació aportada correspongui al procediment d'avaluació en el qual participin.
- > Respectar la dignitat personal i professional del personal d'AQU Catalunya.

Els deures es poden consultar a la pàgina següent: [portal de transparència d'AQU Catalunya](#).

5.4. Drets generals de la ciutadania davant l'Administració pública

Podeu consultar els drets i deures que la normativa vigent preveu en les diferents relacions que s'estableixen entre la ciutadania i l'Administració pública en aquest [enllaç](#).

6. CONSULTES, QUEIXES I SUGGERIMENTS

AQU Catalunya posa a disposició dels usuaris dels serveis diferents canals per fer arribar les consultes i la informació sobre l'existència i les característiques dels serveis que presta:

Servei 1. Avaluació del professorat universitari de Catalunya

Per a consultes sobre convocatòries, terminis, criteris i procediments d'avaluació del professorat, podeu contactar amb nosaltres a través de la bústia professorat@aqu.cat, o bé al telèfon de centraleta 932 688 950, de dilluns a divendres de les 9 h a les 14 h.

Serveis 2 i 3. Avaluació de titulacions i institucions universitàries de Catalunya

El personal de les unitats tècniques de qualitat pot contactar amb el personal tècnic de l'Àrea d'Avaluació de la Qualitat per resoldre dubtes i qüestions sobre els processos d'avaluació. En l'àmbit institucional, els vicerectors i vicerectores poden posar-se en contacte amb el director o directora d'AQU Catalunya.

Resta de consultes

Per a la resta de consultes i reclamacions, AQU Catalunya posa a disposició aquest [formulari electrònic](#). Els comentaris rebuts es tracten d'acord amb el sistema de gestió intern de la qualitat de l'Agència.

La responsabilitat de la gestió dels serveis objecte d'aquesta carta correspon al director o directora d'AQU Catalunya, que serà qui articularà els sistemes per resoldre les queixes o els suggeriments formulats respecte dels serveis rebuts.

Els terminis de resposta, sempre que l'Agència es trobi en una situació de normalitat —és a dir, que els serveis no siguin pertorbats per causes que n'afectin la prestació—, són d'una setmana natural.

7. SEGUIMENT I AVALUACIÓ DE LA CARTA

7.1. Indicadors i instruments d'avaluació

El seguiment i l'avaluació dels compromisos d'aquesta carta de serveis es duen a terme a través dels indicadors que es detallen a continuació. En cas d'incompliment dels compromisos, s'han previst diversos supòsits en els quals poden aplicar-se mesures de compensació o reparació, que es poden consultar a l'apartat 5, «Drets i deures».

Compromís 1

Nom de l'indicador	Temps de resolució de les avaluacions de professorat
Descripció	Temps transcorregut entre el dia en què es registra la sol·licitud d'entrada i el dia en què s'emet la resolució d'avaluació
Servei al qual es vincula	Àrea d'Avaluació del Professorat
Mètode de càlcul	Automàtic
Unitat de mesura	Dies
Objectiu de qualitat	< 175 dies
Llindar de compliment	< 175 dies
Font d'informació	AQU Catalunya
Periodicitat	Anual
Instrument d'avaluació	Sistema d'informació intern automàtic

Compromís 2

Nom de l'indicador	Temps de resolució de les acreditacions de títols
Descripció	Temps transcorregut entre la data de la visita externa i l'emissió de l'informe final d'acreditació de títols
Servei al qual es vincula	Àrea d'Avaluació de la Qualitat
Mètode de càlcul	Automàtic
Unitat de mesura	Dies
Objectiu de qualitat	< 175 dies
Llindar de compliment	< 175 dies
Font d'informació	AQU Catalunya
Periodicitat	Anual

Instrument d'avaluació	Sistema d'informació intern automàtic
------------------------	---------------------------------------

Compromís 3

Nom de l'indicador	Temps de resolució de les acreditacions institucionals
Descripció	Temps transcorregut entre la data de la visita externa i l'emissió de l'informe final d'acreditació institucional
Servei al qual es vincula	Àrea d'Avaluació de la Qualitat
Mètode de càlcul	Automàtic
Unitat de mesura	Dies
Objectiu de qualitat	< 175 dies
Llindar de compliment	< 175 dies
Font d'informació	AQU Catalunya
Periodicitat	Anual
Instrument d'avaluació	Sistema d'informació intern automàtic

7.2. Avaluació de la carta i grau de compliment dels compromisos

Un cop a l'any, es durà a terme l'avaluació de la carta de serveis, els resultats de la qual es presentaran en la primera reunió del Consell de Govern d'AQU Catalunya. Posteriorment, AQU Catalunya publicarà al web corporatiu aquest informe, que inclourà el grau de compliment.

7.3. Ajudeu-nos a millorar

En el marc del sistema de gestió de la qualitat i seguretat de la informació, AQU Catalunya duu a terme anualment processos per conèixer l'opinió i la satisfacció dels usuaris. Els resultats s'analitzen dins dels processos de metaavaluació d'AQU Catalunya i es presenten en la reunió del Consell de Govern d'AQU Catalunya.

8. VERSIONS DE LA CARTA I MATERIAL DE DIFUSIÓ COMPLEMENTARI

La carta de serveis d'AQU Catalunya es pot consultar al web següent: [portal de transparència d'AQU Catalunya](#).

Avís:

Els compromisos i els estàndards que conté aquesta carta de serveis són exigibles quan el servei es presta en condicions de normalitat, sense pertorbacions alienes que n'alterin el funcionament. En aquest darrer supòsit, l'exigibilitat dels estàndards mínims de qualitat i dels drets directament derivats se suspendrà temporalment. La suspensió es mantindrà mentre durin la causa excepcional que la motivi i el temps estrictament necessari per remoure, si escau, els obstacles o afectacions que hagi ocasionat.

En cas de suspensió temporal, es publicarà un avís de suspensió amb la resolució i l'enllaç corresponents, i es detallaran els serveis afectats.