

1. **Nom del procés i codi:** P2.6. Gestionar la satisfacció dels grups d'interès
2. **Objectiu i abast:** Revisar, validar i proposar el contingut de les enquestes que es realitzen des de TecnoCampus i acordar amb l'AQU Catalunya el disseny de les enquestes de satisfacció de graduats i d'inserció laboral; realitzar les enquestes, extreure'n els resultats i analitzar-los per a la presa de decisions.
Cal recordar que els processos de seguiment i d'acreditació de les titulacions, com a processos centrals de l'estratègia de millora contínua de les universitats, prenen com a referència, entre altres aspectes, indicadors de resultats acadèmics i altres dades quantitatives i qualitatives (com ara la satisfacció dels grups d'interès i la inserció laboral de titulats i titulades) per analitzar la titulació i plantejar propostes enfocades a la seva millora.
3. **Propietari / Responsable de gestió:** Director/a de serveis universitaris / Coordinador/a de qualitat
4. **Tipus de procés (Estratègic, Clau o Suport):** Suport
5. **Descripció:**

Des de la Unitat de Qualitat del Servei de Qualitat, Aprenentatge i Innovació (SQAI) de TecnoCampus, es gestionen les enquestes que periòdicament es fan als diferents col·lectius de TecnoCampus: estudiants, graduats, PDI, PAS i ocupadors. Les diferents enquestes que es gestionen des d'SQAI són:

a. **SIGMA-ENQUESTES**, mitjançant la qual es valora la docència rebuda en els Graus. Enquesta electrònica a l'eCampus. 2 setmanes abans dels exàmens a cada estudiant se li obre una enquesta per cada assignatura que ha matriculat aquell trimestre. S'exceptua el Treball Final de Grau, ja que aquesta assignatura disposa d'una enquesta específica, més adaptada a la seva metodologia. Els resultats d'aquesta enquesta són:

- i. Per al PDI: satisfacció dels estudiants amb la docència que ha impartit. Resultats comparats amb la mitjana de l'estudi. Comentaris dels alumnes.
- ii. Per als responsables acadèmics: tenen accés a totes les valoracions i comentaris del PDI del seu Grau.
 1. Tenen accés a un llistat amb la classificació del PDI per intervals segons les valoracions obtingudes
 2. Tenen accés a un llistat amb el PDI amb valoracions per sota el 5. A partir d'aquesta nota s'activa un sistema d'alerta.
- iii. Població (web): Valoració mitjana per estudi.

b. **Enquesta de satisfacció dels estudiants amb els serveis generals.** Enquesta anual on-line. Els estudiants de Grau i Màster Universitari reben un correu electrònic amb l'enquesta. Els resultats

d'aquesta enquesta són un informe global amb les dades de cada Grau/Màster Universitari, les dades de cada Departament i les dades globals del centre universitari TecnoCampus. En el cas de les dades globals es presenta també una anàlisi comparativa. També es fa una proposta d'accions de millora i un retiment de comptes de les accions fetes el curs passat.

c. **Enquesta anual de satisfacció al professorat**, per expressar la seva satisfacció amb la docència, els serveis generals i l'organització institucional. Els resultats s'utilitzen per obtenir una visió de la satisfacció del professorat amb l'organització de la institució, així com per la realització de propostes de millora, i així seguir avançant en la millora de la qualitat a TecnoCampus. Es tracta d'una enquesta electrònica. S'envia l'enllaç als professors que imparteixen docència a estudis de grau i màster. Els resultats es presenten agrupats per cada Grau/Màster on el professorat imparteix docència, per cada Departament a la que està adscrit el professorat i pel global del centre universitari TecnoCampus. En el cas de les dades globals (Departaments i TecnoCampus) també s'ofereixen dades segmentades segons la dedicació docent del professorat.

d. **Enquesta anual de satisfacció al personal d'administració i serveis**, per expressar la seva satisfacció amb els serveis generals i l'organització institucional. Els resultats s'utilitzen per obtenir una visió de la satisfacció del personal d'administració i serveis amb l'organització de la institució, així com per la realització de propostes de millora, i així seguir avançant en la millora de la qualitat a TecnoCampus. Es tracta d'una enquesta electrònica. S'envia l'enllaç a tot el personal d'administració i serveis. Els resultats es presenten pel global de TecnoCampus. Atès que a TecnoCampus també hi ha personal dedicat exclusivament a tasques no relacionades amb la Universitat, també s'ofereixen dades segmentades segons aquest aspecte.

e. **Enquesta als estudiants de nou accés**. Enquesta anual on-line que es fa als estudiants de Grau de nou accés. Es combinen dades de satisfacció amb dades que ens resultaran d'ajuda en la promoció dels estudis. Els resultats d'aquesta enquesta són un informe global amb les dades de cada Grau i les dades globals de TecnoCampus. En el cas de les dades globals es presenta també una anàlisi comparativa.

f. **Enquesta als estudiants de Treball Final de Grau (TFG)**. Enquesta anual on-line que es fa als estudiants matriculats de TFG en els dies previs al lliurament de la memòria. Es fan preguntes referents al servei rebut. Els resultats d'aquesta enquesta són un informe per cada Grau. A més, els responsables de TFG reben les dades individuals dels tutors/es de TFG per tal que puguin tenir informació d'utilitat cara a l'assignació del proper curs.

g. **Enquesta als ocupadors**. Aquesta enquesta bianual on-line s'envia als ocupadors de la base de dades de la Universitat demanant que, si han tingut graduats amb contracte laboral, puguin valorar la formació rebuda pels mateixos. Els resultats s'obtenen a nivell de cada Grau.

h. Enquesta als graduats en el moment de tramitar el títol. Enquesta que es fa als estudiants en el moment en què venen a sol·licitar la tramitació del seu títol. Es fan preguntes referents a la satisfacció amb la globalitat de la seva estada a la Universitat (formació, professorat, instal·lacions) i a la seva situació laboral. Les preguntes són semblants a la que des d'AQU es fa als 3 anys de la graduació, amb la diferència de que aquí coneixem les dades al poc de graduar-se i ens permet fer correccions, si s'escau, amb més agilitat.

i. Enquesta d'inserció laboral als graduats un any després d'obtenir el títol. Enquesta telefònica que es fa als graduats 1 any després d'obtenir el títol. És una enquesta molt breu que es centra en aspectes d'inserció laboral i que ens permet valorar l'evolució d'aquesta inserció respecte el moment en què van finalitzar els estudis afavorint, si s'escau, la introducció de millores en els estudis.

Des de la Unitat de Qualitat també s'ofereix suport a enquestes gestionades des d'altres unitats, con podria ser l'enquesta de satisfacció amb la docència dels estudiants de Màster Universitari.

Per la seva part, les enquestes que es gestionen des de l'AQU són:

a. Satisfacció dels graduats tant de grau com de màster universitari per conèixer la valoració que fan entorn diferents aspectes relacionats amb la docència rebuda. Enquesta on-line. S'envia l'enllaç als graduats. L'enquesta té com a finalitat: 1) recollir les valoracions dels graduats sobre els estudis escollits i TecnoCampus, 2) disposar d'informació qualitativa sobre TecnoCampus i els seus graus i màsters, l'organització de la docència, i el model docent, i 3) facilitar al centre informació clau a tenir en compte en els processos d'avaluació i acreditació dels ensenyaments oficials. Els resultats d'aquesta enquesta es presenten de la següent manera:

- i. Grau: Informe global per universitat i per a cada grau, taules 5.1 i 6.1 per als informes de seguiment i l'acreditació dels títols.
- ii. Màster Universitari: Informe global per universitat i per a cada màster universitari, taules 5.1 i 6.1 per als informes de seguiment i l'acreditació dels títols.

b. Inserció laboral dels graduats amb la finalitat d'analitzar el nivell d'inserció laboral assolit dintre del sistema universitari català al cap de tres anys de la graduació. L'enquesta pregunta per la situació laboral dels graduats (taxa d'ocupació/atur, temps per trobar la primera feina, vies d'inserció laboral, àmbit laboral, branques d'ocupació, etc.), la qualitat de l'ocupació (si treballen del que van estudiar, funcions que exerceixen, factors de contractació, estabilitat contractual, guanys anuals, satisfacció amb la feina, etc.) i la satisfacció respecte dels estudis realitzats (competències adquirides, utilitat en el lloc de treball, intenció de triar la mateixa carrera, mobilitat, etc.). Es tracta d'una enquesta telefònica. En alguns casos es fa mitjançant correu electrònic. Els resultats es presenten en forma de:

- i. Grau. Informe global per universitat i comparat per graus. Informe per a cada grau.

- ii. Màster Universitari. Informe global per universitat. Informe per a cada màster universitari.

Aquestes dos darreres enquestes es realitzen a proposta d'AQU Catalunya i estan consensuades entre totes les universitats del sistema universitari català, tant públiques com privades. L'Agència per a la Qualitat del Sistema Universitari de Catalunya és el principal instrument per a la promoció i l'avaluació de la qualitat universitària i el fet que aquestes enquestes es gestionin des de l'AQU obeeix a la idoneïtat de poder disposar d'instruments harmonitzats a nivell de Sistema Universitari Català (SUC); que facilitin la recollida homogènia de dades, l'anàlisi comparativa i sistemàtica de la satisfacció dels agents implicats; i permetin disposar d'indicadors claus comparables del conjunt de titulacions de grau i de màster universitari.

Els resultats de les enquestes són molt útils per conèixer la satisfacció respecte a diferents aspectes dels estudis universitaris de TecnoCampus i s'integren en els polítiques generals de TecnoCampus de millora contínua de la qualitat docent.

Per la seva part, la participació de la Comissió de Qualitat TecnoCampus s'ajusta al que estableixen les seves funcions (aprovació per part del Patronat de la Fundació TecnoCampus en data 16/10/2014) en el sentit que li pertoca mesurar i gestionar la satisfacció dels usuaris i, a aquest efecte aprova les modificacions en les enquestes alhora que analitza la seva idoneïtat. Els responsables acadèmics també poden fer arribar a la unitat gestora des del punt de vista administratiu, la Unitat de Qualitat d'SQAI, el seu parer en relació amb el contingut i idoneïtat dels qüestionaris d'enquesta. La Unitat de Qualitat recollirà les diferents propostes i les elevarà a aprovació de la Comissió de Qualitat.

6. Participació dels grups d'interès en la presa de decisions

Grup d'interès	Participació
Estudiants / Graduats	<ul style="list-style-type: none"> • Els estudiants responen les enquestes de satisfacció amb la docència rebuda (trimestrals) i les enquestes de satisfacció amb els serveis generals (anual). També responen enquestes específiques els estudiants de nou accés i els estudiants de TFG. • Els graduats responen les enquestes sobre satisfacció dels graduats i inserció laboral que fa AQU i les enquestes de satisfacció i inserció gestionades des de TecnoCampus. • Com a participants de la Comissió de Qualitat, els estudiants poden fer arribar el seu parer respecte les propostes i canvis que incorporaran els formularis d'enquestes.

Grup d'interès	Participació
PAS	<ul style="list-style-type: none"> • Respon les enquestes de satisfacció amb els serveis generals i l'organització institucional. • Com a participants de la Comissió de Qualitat poden fer arribar el seu parer respecte les propostes i canvis que incorporaran els formularis d'enquestes.
PDI	<ul style="list-style-type: none"> • Respon les enquestes de satisfacció amb els serveis generals i l'organització institucional. • Com a participants de la Comissió de Qualitat poden fer arribar el seu parer respecte les propostes i canvis que incorporaran els formularis d'enquestes.
Ocupadors	<ul style="list-style-type: none"> • Responen les enquestes de satisfacció amb la formació rebuda pels estudiants de TecnoCampus que han contractat.

7. Retiment de comptes

El retiment de comptes interna es duu a terme a través dels següents òrgans als que també s'ha fet esment en l'apartat 6 d'aquesta fitxa de procés:

- La **Comissió de Qualitat del Centre Universitari TecnoCampus**. L'òrgan central responsable del SGIQ del centre universitari TecnoCampus és la Comissió de Qualitat, l'encarregada de dissenyar, avaluar i implementar el SGIQ, que proporciona a tota la institució un marc de referència en què s'integren i es vinculen la informació i els sistemes d'informació, amb la presa de decisions a tots els nivells. La Comissió de Qualitat integra representants de tots els grups d'interès.
- Els resultats de les enquestes de satisfacció que el TecnoCampus té definides per als diferents col·lectius poden consultar-se a la **intranet del PDI i del PAS**, amb accés restringit per a aquests col·lectius, i també a l'apartat **Qualitat** de la web del TecnoCampus.

8. Calendari del procés

- Satisfacció amb la docència rebuda (SIGMA-ENQUESTES): Periodicitat trimestral (Març/Juny/Novembre)
- Satisfacció dels estudiants amb els serveis: periodicitat anual (es realitza en els mesos de gener/febrer)
- Satisfacció dels estudiants amb el TFG: periodicitat anual (15 dies abans de lliurar la memòria)
- Satisfacció dels estudiants de nou accés: periodicitat anual (en el moment de fer la matrícula)

- e. Satisfacció del PDI: periodicitat anual (es realitza en el mes de maig)
- f. Satisfacció del PAS: periodicitat anual (es realitza en el mes de maig)
- g. Satisfacció dels graduats: periodicitat anual (les enquestes AQU es realitzen en els mesos de desembre/gener; les enquestes TecnoCampus es fan en el moment de demanar el títol)
- h. Inserció laboral: l'enquesta AQU té periodicitat triennal i es realitza en els mesos de gener/febrer; l'enquesta telefònica TecnoCampus és anual i es fa en els mesos de setembre/octubre.
- i. Satisfacció dels ocupadors: periodicitat biennal (es realitza en els mesos de febrer/març).

9. Aplicacions/Sistemes d'informació

- SIGMA-ENQUESTES
- Sharepoint / Intranet corporativa
- Machform
- Web

10. Indicadors

Codi SGIQ	Nom	Responsable de la gestió de l'indicador	Ubicació
12.6.1	Participació dels estudiants en SIGMA-ENQUESTES	Coordinador/a de qualitat de TecnoCampus	Taula general d'indicadors *
12.6.2	Participació global dels estudiants en l'enquesta de satisfacció dels estudiants amb els serveis	Coordinador/a de qualitat de TecnoCampus	Taula general d'indicadors *
12.6.3	Participació global en l'enquesta de satisfacció dels estudiants de nou accés	Coordinador/a de qualitat de TecnoCampus	Taula general d'indicadors *
12.6.4	Participació dels estudiants en l'enquesta de satisfacció amb el TFG (per Departaments)	Coordinador/a de qualitat de TecnoCampus	Taula general d'indicadors *
12.6.5	Participació del PDI en l'enquesta de satisfacció del PDI (per Departaments)	Coordinador/a de qualitat de TecnoCampus	Taula general d'indicadors *
12.6.6	Participació del PAS en l'enquesta de satisfacció del PAS	Coordinador/a de qualitat de TecnoCampus	Taula general d'indicadors *

Codi SGIQ	Nom	Responsable de la gestió de l'indicador	Ubicació
12.6.7	Participació dels graduats en l'enquesta de satisfacció/inserció en el moment de demanar el títol (per Departaments)	Coordinador/a de qualitat de TecnoCampus	Taula general d'indicadors *
12.6.8	Participació dels graduats en l'enquesta telefònica d'inserció 1 any després de l'obtenció del títol (per Departaments)	Coordinador/a de qualitat de TecnoCampus	Taula general d'indicadors *
12.6.9	Participació dels graduats en l'enquesta AQU de satisfacció amb la formació rebuda (per Departaments)	Coordinador/a de qualitat de TecnoCampus	Taula general d'indicadors *
12.6.10	Participació dels graduats en l'enquesta tri-anual AQU d'inserció laboral (per Departaments)	Coordinador/a de qualitat de TecnoCampus	Taula general d'indicadors *
12.6.11	Nombre d'empreses/institucions participants en l'enquesta de satisfacció dels ocupadors (per Departaments)	Coordinador/a de qualitat de TecnoCampus	Taula general d'indicadors *
12.6.12	Satisfacció dels estudiants amb els serveis generals	Coordinador/a de qualitat de TecnoCampus	Taula general d'indicadors *
12.6.13	Satisfacció del PAS amb la tasca realitzada	Coordinador/a de qualitat de TecnoCampus	Taula general d'indicadors *
12.6.14	Satisfacció dels titulats en el moment de graduar-se	Coordinador/a de qualitat de TecnoCampus	Taula general d'indicadors *
12.6.15	Inserció laboral dels titulats un any després d'obtenir el títol	Coordinador/a de qualitat de TecnoCampus	Taula general d'indicadors *
12.6.16	Satisfacció dels ocupadors amb les persones de TecnoCampus que contracten	Coordinador/a de qualitat de TecnoCampus	Taula general d'indicadors *
12.7.1	Satisfacció del PDI amb la tasca realitzada	Coordinador/a de qualitat de TecnoCampus	Taula general d'indicadors *
12.7.2	Satisfacció dels estudiants amb la docència rebuda	Coordinador/a de qualitat de TecnoCampus	Taula general d'indicadors *

* L'enllaç a la taula d'indicadors el trobem [aquí](#)

11. Documentació

Codi SGIQ	Codi al diagrama	Nom	Tipus (Ent/Sort)	Ubicació
D2.6.1	A	Acta de la Comissió de Qualitat TecnoCampus	Sortida	Sharepoint / Intranet https://intranet.tecnocampus.cat/layouts/15/start.aspx#/Qualitat/Forms/AllItems.aspx?RootFolder=%2FQualitat%2FComissions%20de%20Qualitat&View=%7BAF76C449%2DF410%2D4A7F%2D97F4%2D496587E3BBF1%7D
D2.6.2	B	Recull de propostes fetes sobre les enquestes	Sortida	Unitat de disc dur Coordinador/a de qualitat
D2.6.3	C	Qüestionaris de les enquestes	Sortida	Unitat de disc dur Coordinador/a de qualitat
D2.6.4	D	Conveni de col·laboració signat entre AQU i TecnoCampus	Sortida	Secretaria General TecnoCampus
D2.6.5	E	Respostes a les enquestes gestionades per TecnoCampus	Sortida	Enquestes docents (SIGMA-ENQUESTES) https://gestioacademicavirtual.tecnocampus.cat/
D2.6.6	F	Respostes a les enquestes gestionades per AQU	Sortida	Sharepoint / Intranet / SID (repositori de documents per a la direcció) https://intranet.tecnocampus.cat/sqai/SitePages/SID.aspx
D2.6.7	G	Informes de resultats de les enquestes TecnoCampus (SIGMA-ENQUESTES)	Sortida	Informes personals de cada PDI https://gestioacademicavirtual.tecnocampus.cat/
D2.6.8	G	Informes de resultats de les enquestes TecnoCampus (Satisfacció PDI i PAS)	Sortida	Sharepoint / Intranet https://intranet.tecnocampus.cat/layouts/15/start.aspx#/Qualitat/Forms/AllItems.aspx?RootFolder=%2FQualitat%2FEnquestes%20de%20satisfacci%C3%B3%20del%20PDI%20i%20el%20PAS&FolderCTID=0x012000E3D8B5B7D4FE304F8A0D1C22175B75D9&View=%7BAF76C449%2DF410%2D4A7F%2D97F4%2D496587E3BBF1%7D
D2.6.9	G	Informes de resultats de les enquestes TecnoCampus (Serveis estudiants)	Sortida	Sharepoint / Intranet / SID (repositori de documents per a la direcció) https://intranet.tecnocampus.cat/sqai/SitePages/SID.aspx

Codi SGIQ	Codi al diagrama	Nom	Tipus (Ent/Sort)	Ubicació
D2.6.10	G	Informes de resultats de les enquestes TecnoCampus (Nou accés)	Sortida	Sharepoint / Intranet / SID (repositori de documents per a la direcció) https://intranet.tecnocampus.cat/sqai/SitePages/SID.a.spx
D2.6.11	G	Informes de resultats de les enquestes TecnoCampus (Graduats)	Sortida	Sharepoint / Intranet / SID (repositori de documents per a la direcció) https://intranet.tecnocampus.cat/sqai/SitePages/SID.a.spx
D2.6.12	G	Informes de resultats de les enquestes TecnoCampus (Ocupadors)	Sortida	Sharepoint / Intranet / SID (repositori de documents per a la direcció) https://intranet.tecnocampus.cat/sqai/SitePages/SID.a.spx
D2.6.13	H	Informes de resultats de les enquestes AQU (Graduats)	Sortida	Sharepoint / Intranet / SID (repositori de documents per a la direcció) https://intranet.tecnocampus.cat/sqai/SitePages/SID.a.spx

12. Seguiment, revisió i millora del procés

La revisió del procés es du a terme amb caràcter anual per part del responsable de gestió i és validat pel seu propietari. El seguiment i revisió queda plasmat en l'Informe de Revisió de l'SGIQ (IRSGIQ) que aprova la Comissió de Qualitat.

Per a la revisió d'aquest procés es tenen en compte:

- La vigència dels objectius que el procés persegueix.
- La idoneïtat de les accions descrites en el procés.
- La participació dels agents implicats i dels grups d'interès.
- L'adequació i els resultats dels indicadors dels processos
- Les incidències que s'han produït que han estat notificades a partir del procés P5.3 Gestionar les incidències, les reclamacions i els suggeriments

El procés de revisió es materialitzarà en forma de les següents sortides:

- Noves propostes de millora que s'introduiran en el Pla de millora del SGIQ.
- Nous continguts dins del Manual del SGIQ.
- Canvis en el Manual de processos.
- Canvis en el catàleg d'indicadors.

13. Vinculació amb altres processos:

Aquest procés està vinculat amb la resta de processos que s'inclouen dins el Manual del SGIQ i, especialment, amb els següents:

- **P1.2 Revisar i actualitzar el SGIQ, els seus processos i els indicadors.** En la dimensió 4 del Manual del SGIQ s'analitzen els nivells de satisfacció dels diferents col·lectius amb el desenvolupament de la titulació (docència, organització del sistema i de l'ensenyament).
- **P2.2 Fer el seguiment de les titulacions.** Els resultats obtinguts de les enquestes que es realitzen als estudiants, graduats, PDI i PAS faciliten al centre informació clau a tenir en compte en els processos d'avaluació dels ensenyaments oficials.
- **P2.4 Acreditar els títols de grau i màster universitari.** Els resultats obtinguts de les enquestes que es realitzen als estudiants, graduats, PDI i PAS faciliten al centre informació clau a tenir en compte en els processos d'acreditació dels ensenyaments oficials.
- **P3.1 Gestionar l'accés, l'admissió i la matrícula de l'estudiant de grau i P3.2 Gestionar la preinscripció, l'admissió i la matrícula dels estudiants de màster universitari,** atès que al finalitzar el procés de matrícula es pregunta als estudiants sobre la satisfacció respecte el procés.
- **P3.3 Gestionar l'orientació professional.** A l'enquesta de satisfacció amb els serveis es pregunta sobre la satisfacció amb les pràctiques i a l'enquesta a ocupadors aquests valoren la satisfacció amb la formació rebuda pels graduats.
- **P3.4 Gestionar els programes de mobilitat i intercanvi de l'estudiant.** A l'enquesta de satisfacció amb els serveis es pregunta sobre la satisfacció amb la gestió i funcionament de la mobilitat.
- **P3.5 Gestionar l'acció tutorial dels estudiants** en el sentit que els resultats de l'enquesta als participants en el PAT són fonamentals per poder proposar millores en aquesta matèria i per tant font d'informació i avaluació de TecnoCampus en l'àmbit de la Qualitat docent
- **P4.1 Definir la política del PDI i P4.2 Definir la política del PAS,** es realitzen enquestes al PDI i al PAS que poden condicionar l'establiment de la política d'aquests col·lectius (per exemple l'estudi d'opinió sobre el clima laboral, cultura organitzativa, compromís individual i riscos psicosocials).
- **P4.5 Actualitzar i acreditar el model d'avaluació de l'activitat docent del PDI.** Atès que els resultats de l'enquesta d'avaluació docent que responen els estudiants (SIGMA-ENQUESTES) són un instrument imprescindible per a realitzar l'avaluació de l'activitat del professorat, i així s'estableix en el Manual d'avaluació de l'activitat docent del PDI.
- **P4.6 Gestionar l'avaluació docent del PDI.** El professorat participant en les convocatòries d'avaluació de l'activitat docent són enquestats respecte el seu grau de satisfacció en relació amb el model d'avaluació docent, que incideix en matèria de Qualitat institucional.
- **P4.7 Gestionar la formació interna.** Els resultats de SIGMA-ENQUESTES són un document d'entrada que serveix per a l'anàlisi i identificació de les necessitats formatives a l'efecte d'establir el Pla de formació per part de la Unitat d'Innovació Docent d'SQAI.

- **P5.1 Gestionar els recursos materials i serveis generals complementaris i P5.2 Gestionar els serveis de tecnologia i recursos de la informació de suport a la docència, aprenentatge, a la recerca i a la gestió**, aspectes aquests sobre els que es pregunta a l'enquesta de satisfacció dels estudiants amb els serveis i a les enquestes de satisfacció del PDI i el PAS, els resultats de la qual poden comportar modificacions en la forma com es gestionen aquests serveis i necessitats.

14. Normativa

- [Convenis de col·laboració AQU-UPF-Tecnocampus per a la realització i finançament de l'estudi de la inserció dels graduats i graduades en el món laboral i per a la realització de l'enquesta de satisfacció de titulats i titulades de grau i màster.](#)
- [Guia per al seguiment de les titulacions oficials de Grau i Màster d'AQU \(Gener 2022\)](#)

15. Revisions

Versió	Data *	Descripció
1	2011	Versió inicial
2	Oct'2015 – Feb'2016	Fins ara el procés era propi del SGIQ-Marc UPF; a partir d'ara el procés és propi de cada Escola - seguint el marc del procés UPF - i l'aprova/revisa la comissió de qualitat de cada Escola. En quant a la classificació del procés, es deixen de fer servir les Q's del model de qualitat 6Q-UPF i es fa ús dels estàndards AQU (E1...E6)
3	Feb'2018	En la fitxa de procés s'afegeix informació de la documentació associada i s'enumeren els indicadors.
4	Feb'2019 – Mar'2019	Es canvia el responsable de procés ja que fem que el procés sigui transversal a les 3 escoles.
5	09/09/2020	S'aplica una nova versió de fitxa de procés que, entre altres, inclou l'històric de revisions del procés i una descripció més detallada del procés i de la participació dels grups d'interès. També es crea un document unificat amb els indicadors i la seva evolució. En quant a la classificació del procés, es passa d'estàndard a dimensió. Unifiquem el que abans teníem en 2 processos diferents: enquestes al PDI i enquestes docents als estudiants i afegim també altres enquestes internes no contemplades. També es fa esment a les enquestes gestionades per AQU en les que participem.

Versió	Data *	Descripció
6	04/03/2021	S'explica com els centres intervenen en la definició d'aquest procés i com es coordina aquest procés amb els processos de centre. S'explica com es fa el retiment de comptes. S'explica com es fa el seguiment, revisió i millora del procés.
7	19/09/2023	Aquest procés formava part del SGIQ-Marc TecnoCampus i, per tant, era comú a les 3 escoles que tenia TecnoCampus. Des del 2023 aquestes 3 escoles s'han fusionat en el centre universitari TecnoCampus i s'ha actualitzat el redactat per a reflectir que no hi ha 3 escoles sinó una. S'han afegit 7 indicadors de resultat, atenent la recomanació del Comitè Extern de Certificació del SGIQ-Marc (visita al novembre de 2021).

* : Fins el curs 2019/2020 cada Escola tenia el seu SGIQ i, per aquest motiu, la data d'aprovació pot no ser una data exacte, ja que les comissions de qualitat de cada Escola es reunien en dates diferents.