

SISTEMA DE GARANTIA INTERNA DE LA QUALITAT (SGIQ)

801.3.1.2_Promoció dels estudis i captació de l'estudiantat

Responsable del procés	Responsable d'aprovació	Data d'aprovació	Acord núm.
Direcció de Màrqueting i Admissions	Direcció General	XX/01/2026	

Índex

1.	FINALITAT	3
2.	ABAST	3
3.	DEFINICIONS	3
4.	DESCRIPCIÓ DEL PROCÉS	3
4.1.	Queixes i suggeriments	3
4.2.	Anàlisi i revisió del procés	4
4.3.	Publicació de la informació.....	4
5.	INDICADORS.....	4
6.	EVIDÈNCIES.....	5
7.	RESPONSABILITATS	6
8.	GRUPS D'INTERÈS.....	6
9.	NORMATIVES/REFERÈNCIES	7
10.	FITXA RESUM	8
11.	FLUXOGRAMA	10
12.	ANNEXOS	11
12.1.	Annex 1. Fitxa de control de revisions i modificacions.....	11

1. FINALITAT

Definir, executar i revisar el Pla de Promoció dels Estudis, per incrementar la demanda qualificada i donar informació veraç, actualitzada i accessible als grups d'interès, d'acord amb els estàndards AQU sobre informació pública i admissió.

2. ABAST

Aplica a totes les titulacions oficials d'EUNCET (grau i màster) i a totes les accions de captació, informació i orientació prèvies a la matrícula (territorials, digitals i internacionals).

3. DEFINICIONS

Els principals termes utilitzats es troben recollits al Glossari institucional d'EUNCET Business School i al Marc VSMA d'AQU Catalunya. En cas de discrepància, prevalen les definicions establertes per AQU Catalunya i per la Universitat Politècnica de Catalunya (UPC) en el seu [glossari](#) institucional.

4. DESCRIPCIÓ DEL PROCÉS

El procés s'inicia amb la definició o revisió del Pla de Promoció dels Estudis d'EUNCET Business School, liderat per la Direcció d'Admissions, Màrqueting i Comunicació, amb el suport de la Direcció General, la Direcció de Planificació, Avaluació, Qualitat i Processos, Direcció Acadèmica i Direcció de Serveis a l'estudiantat i Alumni.

Aquest Pla té com a finalitat planificar, executar i avaluar totes les accions de promoció, difusió i captació d'estudiantat dels programes formatius oficials (graus i màsters universitaris), d'acord amb la política institucional de qualitat, la planificació estratègica d'EUNCET i el que estableix el procés transversal [PT.07 Promoció dels estudis i captació d'estudiantat](#) de la UPC.

Les propostes o modificacions del Pla de Promoció són validades per la Direcció General. Un cop aprovades, s'integren en la planificació acadèmica anual.

La Direcció d'Admissions, Màrqueting i Comunicació és responsable de la correcta execució i seguiment del Pla, coordinant les accions amb les diferents àrees del centre (Admissions, Màrqueting, Comunicació, Internacionals Serveis a l'Estudiantat i Promoció i Inserció laboral, Qualitat, Planificació, Servei de Gestió Acadèmica i Qualitat per assegurar-ne l'eficàcia i la coherència amb els objectius institucionals.

Entre les accions habituals de promoció i captació s'inclouen:

- Participació en fires, salons educatius i jornades organitzades per la UPC o altres institucions.
- Organització de Jornades de Portes Obertes, Sessions Informatives de grau i màster, i Seminaris adreçats a estudiantat de secundària i batxillerat.
- Coordinació d'accions de difusió digital (web, xarxes socials, *newsletters*, blogs, campanyes digitals i comunicacions personalitzades).
- Col·laboració amb centres educatius, empreses i entitats per fomentar la captació i la visibilitat institucional.

L'EUNCET avalua l'efectivitat d'aquestes accions mitjançant enquestes de satisfacció dirigides a l'estudiantat participant i a les persones assistents a activitats de promoció, així com a través dels indicadors de rendiment de captació (consultes rebudes, sol·licituds, conversions, etc.).

La informació recollida permet identificar els canals més efectius i establir millores anuals al Pla de Promoció. Aquesta anàlisi es realitza de manera coordinada entre Màrqueting, Qualitat i Direcció Acadèmica, i s'integra dins de la revisió global del SGIQ.

4.1. Queixes i suggeriments

La Direcció d'Admissions, Màrqueting i Comunicació i la Direcció de Planificació, Avaluació, Qualitat i Processos recullen anualment els valors dels indicadors de queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions (QRSF) relacionats amb la promoció i captació d'estudiantat, d'acord amb el que estableixen els processos **PM_801.3.7 Gestió de QRSF i PM_801.3.7/1 Procediment QRSF**.

Aquesta informació es considera en la revisió del procés per detectar possibles àrees de millora o incidències en la comunicació institucional, la transparència informativa o la satisfacció dels grups d'interès.

4.2. Anàlisi i revisió del procés

La Direcció de Planificació, Avaluació, Qualitat i Processos, amb el suport de la Direcció General i de la Direcció d'Admissions, Màrqueting i Comunicació, analitza anualment els resultats del procés i n'elabora la Fitxa d'avaluació del funcionament i millora del procés, segons el que estableixen els processos **PM_801.6.1 Recollida i anàlisi de dades i resultats**, **PT.11 Recollida de la satisfacció dels grups d'interès** i **PT.12 Recollida de la informació**.

Les propostes de millora derivades s'integren dins del **PM_801.8.1 Desplegament, seguiment i revisió del SGIQ** i control de la documentació i es recullen al Pla de Millora del Centre. L'anàlisi dels resultats i la revisió del funcionament del procés queden documentats a la Fitxa Informe d'avaluació del funcionament i millora del procés (Evidència EV02_801.3.1.2).

4.3. Publicació de la informació

La informació sobre les accions de promoció, sessions informatives, jornades i resultats generals de captació es publica al web institucional d'EUNCET i als canals oficials de comunicació (xarxes socials, butlletins, informes de gestió, memòries anuals), d'acord amb el procés **PC_801.7.1 Publicació de la informació i rendició de comptes**.

Es garanteix que la informació sigui accessible, actualitzada i coherent amb la política institucional de comunicació i amb els requisits de transparència d'AQU Catalunya.

5. INDICADORS

La informació relativa als indicadors i els seus valors es troba disponible al quadre de comandament d'indicadors.

<i>Codi indicador</i>	<i>Nom</i>	<i>Descripció</i>
*IN01_801.3.1.2	Perfil d'ingrés graus. Demanda en primera preferència respecte l'oferta.	Relació entre el nombre de sol·licituds per accedir a una titulació de grau de la universitat, en 1a opció, considerant totes les vies possibles d'accés, i el nombre de places de nou ingrés que s'ofereixen en el centre per cursar aquest estudi.
*IN02_801.3.1.2	Perfil d'ingrés graus. Demanda total respecte oferta.	Demanda en qualsevol preferència respecte a l'oferta. Relació entre el nombre de sol·licituds per accedir a una titulació de grau de la universitat, en qualsevol preferència, considerant totes les vies possibles d'accés, i el nombre de places de nou ingrés que s'ofereixen en el centre per cursar aquest estudi.
IN03_801.3.1.2	Nombre d'activitats de promoció de graus i màsters.	Conjunt d'activitats: jornades de portes obertes, sessions informatives, seminaris, altes...

IN04_801.3.1.2	Nombre d'assistents a les activitats de promoció de graus i màsters.	A cada activitat de promoció que es fa com a les jornades de portes obertes, sessions informatives, seminaris, entre altres, es compta el nombre d'assistents.
IN05_801.3.1.2	Nombre de centres de secundària que han participat d'activitats de promoció de l'EUNCET.	Visites a l'EUNCET i a centres de secundària.
IN06_801.3.1.2	Nombre total de seguidors/es a les xarxes oficials.	Seguidors a Instagram, TikTok, Facebook, LinkedIn, X, YouTube
IN07_801.3.1.2	Percentatge d'estudiants que responen a l'enquesta Estudiant de Nou ingrés.	Enquesta a Estudiant de Nou ingrés.
IN08_801.3.1.2	Nombre de queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions (QRSF).	Nombre de queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions.

*Els indicadors IN01_801.3.1.2 i IN02_801.3.1.2 coincideixen amb els indicadors IN01_801.3.1.1 i IN02_801.3.1.1.

Tots els indicadors de l'SGIQ, incloent-hi els d'aquest procés, es recullen al **quadre de comandament**.

6. EVIDÈNCIES

Identificació	Descripció	Responsable custòdia	Localització	Temps conservació
EV01_801.3.1.2	Pla de promoció.	Direcció d'Admissions, Màrqueting i Comunicació	SharePoint	Permanent
EV02_801.3.1.2	Acords òrgans de govern relatius al procés.	Secretaria Acadèmica	SharePoint	Permanent
EV03_801.3.1.2	Enquestes de satisfacció de estudiantat de nou ingrés de grau.	Direcció de Planificació, Avaluació, Qualitat i Processos	SharePoint	Permanent
EV04_801.3.1.2	Fitxa Informe d'avaluació del funcionament i millora del procés.	Direcció de Planificació, Avaluació, Qualitat i Processos	SharePoint	Permanent

Les evidències s'arxiven d'acord amb el que estableix el procés **801.8.1 Desplegament, seguiment i revisió de l'SGIQ i control de la documentació** i el **PM-801.8.1 1_Sistema de gestió de la documentació**.

7. RESPONSABILITATS

Responsable del procés: Direcció d'Admissions, Màrqueting i Comunicació.

És responsable de liderar i supervisar el procés de promoció dels estudis i captació d'estudiantat, garantint la seva coherència amb la política institucional de qualitat, la normativa acadèmica de la Universitat Politècnica de Catalunya (UPC) i el Pla Estratègic d'EUNCET Business School.

Defineix, executa i realitza el Pla de Promoció dels Estudis i vetlla per la seva correcta implementació, assegurant que les accions planificades responguin als objectius institucionals i als criteris d'eficiència i transparència establerts.

Responsable de la gestió del procés: Personal d'Admissions.

Executen i fan seguiment de totes les accions de promoció i captació.

Recull i analitza dades sobre participació, satisfacció i resultats de captació, i col·labora amb la Direcció de Planificació, Avaluació, Qualitat i Processos en l'avaluació i millora del procés.

Responsable de l'aprovació del procés: Direcció General.

Aprova formalment el Pla de Promoció dels Estudis i el present procés, assegurant-ne l'alineament amb la política institucional de qualitat i la planificació estratègica de l'EUNCET.

Valida els informes d'avaluació i les propostes de millora derivades de la revisió anual del procés.

Altres agents implicats:

- Direcció de Planificació, Avaluació, Qualitat i Processos: dona suport tècnic i metodològic al procés. Supervisa la coherència del Pla de Promoció amb el SGIQ i coordina la revisió i anàlisi de resultats. És responsable de la custòdia de les evidències i de la fitxa d'avaluació del procés.
- Direcció Acadèmica i Direcció de Serveis a l'estudiantat i Alumni: col·labora amb l'àrea d'Admissions, Màrqueting i Comunicació en la difusió dels programes formatius i en la coordinació de les jornades, tallers i sessions informatives.
- Àrea de d'Admissions, Màrqueting i Comunicació: executa operativament les accions de promoció i captació definides al Pla de Promoció, participa en les activitats informatives i recull dades de participació i resultats.
- Comissió de Qualitat: avalua l'eficàcia global del procés dins del marc del SGIQ i proposa accions de millora.
- Direcció del Centre Universitari: revisa el conjunt d'activitats de promoció i captació.
- Servei de Gestió Acadèmica: col·labora amb l'Àrea d'Admissions i amb la Direcció d'Admissions, Màrqueting i Comunicació en la provisió d'informació de places, calendaris i requisits d'accés, assegurant la coherència entre la informació promocional i la normativa acadèmica vigent.

8. GRUPS D'INTERÈS

Interns:

- Direcció General, Direcció del Centre, Direcció de Màrqueting i Admissions, Direcció Acadèmica, Secretaria Acadèmica, Direcció de Planificació, Avaluació, Qualitat i Processos, Àrea d'Admissions, Màrqueting i Comunicació i Direcció de Serveis a l'Estudiantat i Alumni: participen en la definició, execució i revisió del Pla de Promoció

dels Estudis, així com en la valoració dels resultats i de l'impacte de les accions de captació.

Poden aportar propostes de millora o incidències mitjançant reunions de coordinació, informes interns i les bústies OPINA i DEMANA, d'acord amb els processos **PM_801.3.7 i PM_801.3.7/1 Gestió de QRSF**.

Externs:

- Estudiantat potencial (futurs estudiants i famílies), estudiantat actual, UPC, AQU Catalunya, empreses col·laboradores, centres de secundària i batxillerat, i mitjans de comunicació: participen en el procés a través de les accions de promoció, les sessions informatives, les enquestes de satisfacció, els formularis de contacte i altres canals de comunicació institucional.
- La UPC i AQU Catalunya utilitzen els resultats del procés per avaluar la transparència i la qualitat de la informació pública, mentre que les empreses i centres educatius aporten coneixement sobre necessitats i perfils professionals per millorar l'efectivitat de la captació.

9. NORMATIVES/REFERÈNCIES

Marc extern:

- [Normativa acadèmica dels estudis de grau i Màster de la UPC.](#)
- [Metodologia i documents de referència d'AQU Catalunya.](#)
- **Pla de promoció dels estudis.**
- [Real Decreto 822/2021, de 28 de septiembre, por el que se establece la organización de las enseñanzas universitarias y del procedimiento de aseguramiento de su calidad.](#)

Marc intern:

- **Política i objectius de qualitat.**
- **Normatives pròpies de l'EUNCET.**
- **Pla de promoció dels estudis.**

Processos relacionats de l'EUNCET:

- **801.3.7 Gestió de queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions.**
- **PM-801.3.7/1 Procediment QRSF.**
- **801.6.1 Recollida de dades i anàlisi dels resultats.**
- **801.7.1 Publicació de la informació i rendició de comptes.**
- **801.8.1 Desplegament, seguiment i revisió de l'SGIQ i control de la documentació.**
- **PM-801.8.1/1 Sistema de gestió de la documentació.**

Processos Transversals de la UPC:

- [PT.02 Revisió i millora de l'SGIQ marc de la UPC.](#)
- [PT.07 Promoció dels estudis i captació de l'estudiantat.](#)
- [PT.11 Recollida Satisfacció dels grups d'interès.](#)
- [PT.12 Recollida de la informació.](#)

10. FITXA RESUM

RESPONSABLE DEL PROCÉS		Direcció d'Admissions, Màrqueting i Comunicació
RESPONSABLE DE GESTIÓ		Personal d'Admissions
RESPONSABLE DE L'APROVACIÓ		Direcció General
GRUPS D'INTERÈS	MECANISMES DE PARTICIPACIÓ	Interns: • Direcció General, Direcció del Centre, Direcció d'Admissions, Màrqueting i Comunicació, Direcció Acadèmica, Secretaria Acadèmica, Direcció de Planificació, Avaluació, Qualitat i Processos, Àrea d'Admissions, Màrqueting i Comunicació, Direcció de Serveis a l'estudiantat i Alumni. • Participen en la planificació, execució i revisió del Pla de Promoció dels Estudis mitjançant reunions, informes interns i sessions de seguiment. • Poden presentar suggeriments o incidències mitjançant les bústies OPINA i DEMANA, d'acord amb els PM_801.3.7 i PM_801.3.7/1 Gestió de QRSF. Externs: • Estudiantat potencial, estudiantat actual, UPC, AQU, empreses col·laboradores i centres educatius de secundària i batxillerat. • Participen a través de sessions informatives, jornades de portes obertes, enquestes de satisfacció i canals institucionals de comunicació. • La UPC i AQU Catalunya utilitzen els resultats per avaluar la qualitat de la informació pública i la transparència, mentre que les empreses i centres aporten informació sobre tendències i perfils professionals per a la millora del procés.
	RENDICIÓ DE COMPTES	L'EUNCET publica la informació sobre les accions de promoció i captació d'estudiantat, així com els resultats generals de participació i satisfacció, al web institucional i als canals oficials de comunicació (xarxes socials, butlletins, informes de gestió i memòries anuals), d'acord amb el procés PC_801.7.1 Publicació de la informació i rendició de comptes. Aquesta informació també s'inclou a la Memòria Anual de Qualitat i a l'Informe de Seguiment del Centre (ISC).
RECOLLIDA I ANÀLISI D'INFORMACIÓ		La Direcció de d'Admissions, Màrqueting i Comunicació, amb el suport de la Direcció de Planificació, Avaluació, Qualitat i Processos, recull i analitza dades relatives a la participació, satisfacció i resultats de captació, segons el que estableix el PM_801.6.1 Recollida i anàlisi de dades i resultats. Els resultats i indicadors s'incorporen al Quadre de Comandament d'Indicadors i es revisen anualment per valorar l'efectivitat de les accions i la seva coherència amb els objectius institucionals.
SEGUIMENT, REVISIÓ I MILLORA		El procés és revisat anualment per la Direcció de Planificació, Avaluació, Qualitat i Processos, amb la participació de la Direcció del Centre i el suport de la Direcció d'Admissions, Màrqueting i Comunicació.

Les conclusions s'incorporen a la Fitxa d'avaluació del funcionament i millora del procés (EV04_801.3.1.2) i al Pla de Millora del Centre, segons el procediment PM_801.8.1 Desplegament, seguiment i revisió del SGIQ i control de la documentació.

La Direcció General valida els resultats i garanteix la seva implementació efectiva.

11. FLUXOGRAMA

En desenvolupament. El fluxograma d'aquest procés es troba actualment en fase de definició i s'incorporarà en la propera actualització del SGIQ.

12. ANNEXOS

12.1. Annex 1. Fitxa de control de revisions i modificacions

<i>Fitxa de control de revisions i modificacions</i>				
<i>Versió</i>	<i>Descripció</i>	<i>Òrgan responsable de l'aprovació</i>	<i>Acord núm.</i>	<i>Data d'aprovació</i>
1.0	Creació del procés PC_801.3.1.2 a partir de la reestructuració del procés 801.3.2 <i>Acceso, admisión y matrícula de los estudios universitarios</i> , segregant les activitats de promoció dels estudis i captació de l'estudiantat i vinculant-les al Pla de Promoció dels Estudis i al procés transversal PT.07 de la UPC. Les activitats d'admissió i matrícula es gestionen fora del SGIQ.	Comissió de Qualitat	CQ/2026/01	XX/01/2026

