



UNIVERSITAT POLITÈCNICA DE CATALUNYA  
BARCELONATECH

Escola Superior d'Enginyeries Industrial,  
Aeroespacial i Audiovisual de Terrassa

## SISTEMA DE GARANTIA INTERNA DE LA QUALITAT

### 205.3.1.2. Promoció dels estudis i captació de l'estudiantat

Responsable del procés	Òrgan responsable de l'aprovació	Acord No.	Data aprovació
Sotsdirector/a de Promoció i Estudiantat	Junta d'Escola	J.ESEIAAT /2023/02/01	25/10/2023



## ÍNDEX

1. FINALITAT.....	3
2. ABAST.....	3
3. DEFINICIONS.....	3
4. DESCRIPCIÓ DEL PROCÉS.....	3
4.1. Queixes i suggeriments.....	4
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. FLUXGRAMA.....	9
12. ANNEXOS.....	10
Annex 1. Fitxa control de revisions i modificacions.....	10
Annex 2. Fitxa Informe d'avaluació del funcionament i millora del procés.....	11



## 1. FINALITAT

Aquest procés descriu com l'Escola Superior d'Enginyeries Industrial, Aeroespacial i Audiovisual de Terrassa (ESEIAAT) defineix la promoció dels programes formatius oficials, tenint en compte els alineaments de la UPC en l'àmbit de promoció de les titulacions de graus i màsters i la captació dels futurs i de les futures estudiantats de l'ESEIAAT. Així mateix, es revisa i es fa el seguiment del mateix procés per garantir-ne una millora contínua.

## 2. ABAST

El present document és d'aplicació a les titulacions oficials de l'ESEIAAT, siguin de grau i/o de màster.

## 3. DEFINICIONS

Podeu consultar els principals termes que apareixen en aquest document accedint al [glossari](#) de la Universitat.

## 4. DESCRIPCIÓ DEL PROCÉS

El/la sotsdirector/a de Promoció i Estudiantat inicia el procés amb el suport per part de l'Equip Directiu amb la definició i/o revisió del [Pla de Promoció](#). Es té en compte la promoció dels programes formatius oficials de la UPC, tal com estableix el procés [PT.07 Promoció dels estudis i captació de l'estudiantat](#). Aquestes propostes o modificacions es debaten i s'aproven a la Comissió Permanent. Un cop aprovats, es publiquen a la pàgina web de l'Escola ([205.7.1 Publicar la informació i retre comptes](#)).

La Sotsdirecció de Promoció i Estudiantat, s'encarrega del correcte desenvolupament del [Pla de Promoció](#), amb el suport de la Cap de l'Àrea de Relacions Externes i Suport Institucional UTG Terrassa (ARESI).

Les accions de promoció que es realitzen conjuntament amb la resta de centres de la UPC, com la participació en el Saló d'Ensenyament o al Saló Futura i altres accions de promoció internacional, són determinades pel Pla Anual de Promoció de Graus i Màsters de la UPC, segons el procés transversal de la UPC [PT.07 Promoció els estudis i captació d'estudiants](#).

L'ESEIAAT porta a cap accions de promoció pròpies del centre tant per a graus com per a màsters. El/la Sotsdirector/a responsable de la Promoció, amb el suport de l'ARESI, s'organitza i es planifica, cada curs acadèmic, les Jornades de Portes Obertes per graus i Sessions Informatives de Màster del centre. Així mateix, s'ofereixen tallers, cursos i/o campus tecnològics d'estiu, i visites al llarg del curs acadèmic. Aquests cursos i/o tallers estan adreçats a l'estudiantat de secundària i estan impartits per PDI i el seu equip de col·laboradors de l'Escola amb el suport del PAS que fa la gestió de planificació, captació, cerca d'oferta, etc.

L'Escola du a terme enquestes de satisfacció a les persones que participen en els cursos d'estiu per a secundària i batxillerat i els/les nous/ves estudiantats que es matriculen per primera vegada a l'ESEIAAT-UPC. En el cas dels/les [estudiants de nou ingrés de graus](#), es fan enquestes de satisfacció (procés transversal de la UPC [PT.11 Recollida Satisfacció dels grups d'interès](#)) amb l'objectiu de conèixer el perfil, la motivació de l'estudiantat sobre la tria d'estudis, canals que fan servir previ a la preinscripció universitària (web i xarxes social) i participació en accions de promoció que s'han ofert al llarg del curs.



L'ARESI fa difusió interna i externa de la informació més rellevant de les activitats/accions de promoció i captació d'estudiantat (previ, durant i post) a través del seu web i altres canals de comunicació habituals: xarxes socials, llistes de distribució, butlletí, pantalles als diferents edificis, reunions de seguiment amb les unitats acadèmiques, i a través de la Memòria i Informe de Gestió (MIG).

#### 4.1. Queixes i suggeriments

La/les unitat/s especialitzada/es de la UTG anualment recullen els valors dels indicadors de les queixes, reclamacions suggeriments i felicitacions (QRSFs) registrades tal com s'especifica al procés [205.3.7 Gestionar queixes, reclamacions suggeriments i felicitacions](#) i al [PM-205.3.7/1 Procediment QRSF](#).

#### 4.2. Anàlisi i revisió del procés

El/la responsable del procés, amb el suport de la resta de l'Equip Directiu i la Cap de l'ARESI, recull les dades i revisa el present procés introduint els canvis a la "Fitxa Informe d'avaluació del funcionament i millora del procés" (veure [Annex 2](#)), segons s'especifica al procés [205.6.1 Recollir dades i analitzar els resultats](#) i als processos transversals de la UPC [PT.11 Recollida Satisfacció dels grups d'interès](#) i [PT.12 Recollida de la informació](#).

Finalment, si escau, es fan propostes de millora segons l'establert al procés [205.8.1 Desplegament, seguiment i revisió del SGIQ, i control de la documentació](#), i al procés transversal de la UPC [PT.02 Revisió i millora del SGIQ marc de la UPC](#).

L'anàlisi dels resultats del procés, així com la revisió del funcionament del procés, queda recollit a la "Fitxa Informe d'avaluació del funcionament i millora del procés" (evidència EV04\_P3.1.2).

#### 4.3. Publicació de la Informació

La informació es publicarà segons l'establert al procés [205.7.1 Publicació d'informació i rendició de comptes](#).

[Veure [FLUXGRAMA](#)]

### 5. INDICADORS

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

Codi indicador	Nom	Descripció
*IN01_P3.1.2	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_P3.1.2	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.



Codi indicador	Nom	Descripció
IN03_P3.1.2	Nombre d'activitats de promoció de graus i màsters	Conjunt d'activitats: jornades de portes obertes, sessions informatives de màsters, mercat de tecnologia, proves cangur i Can Sat entre altres.
IN04_P3.1.2	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 de màsters, mercat de tecnologia, proves cangur i Can Sat entre altres, es compta el nombre d'assistents.
IN05_P3.1.2	Nombre de centres de secundària que han participat d'activitats de promoció de l'ESEIAAT	Visites a l'ESEIAAT i a centres de secundària.
IN06_P3.1.2	Nombre total de seguidors/es a les xarxes oficials.	Seguidors a LinkedIn, Twitter, Instagram, Youtube, Facebook i telegram.
IN07_P3.1.2	% d'estudiants que responen a l'enquesta Estudiant de Nou ingrés.	<a href="#">Enquesta a Estudiant de Nou ingrés</a>
**IN01_P3.7	Nombre de queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions (QRSFs).	Nombre de queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions (que fa referència al procés 205.3.1.2)

\* Els indicadors IN01\_P3.1.2 i IN02\_P3.1.2 coincideixen amb els indicadors IN01\_P3.1.1 i IN02\_P3.1.1

\*\*Indicador multidimensional. Apareix desagregat al Quadre de Comandament.

Tots els indicadors del SGIQ, inclosos els d'aquest procés, es troben al [Quadre de Comandament](#).

## 6. EVIDÈNCIES

La relació d'evidències que genera l'execució d'aquest procés és la següent:

Identificació	Descripció	Responsable custòdia	Localització arxiu	Temps conservació
EV01_205.3.1.2	Pla de promoció	Secretari/a Acadèmic/a	Web: <a href="#">Qualitat</a> , <a href="#">UPCommons</a> i Intranet Govern 2.0	Permanent
EV02_205.3.1.2	Acords òrgans de govern relatius al procés	Secretari/a Acadèmic	Intranet Govern 2.0	Permanent
EV03_205.3.1.2	Enquestes de satisfacció de estudiantat de nou ingrés de grau.	Gabinet de Planificació, Avaluació i Qualitat (GPAQ-UPC)	Web: <a href="#">Enquestes a l'Estudiantat de nou ingrés</a>	Permanent



EV04_205.3.1.2	Fitxa Informe d'avaluació del funcionament i millora del procés.	Sotsdirector/a de Qualitat	OwnCloud	Permanent
----------------	--	----------------------------	----------	-----------

Les evidències s'arxiven d'acord amb el que estableix el procés [205.8.1 Desplegament, seguiment i revisió del SGIQ, i control de la documentació](#) i el [PM205.8.1/1 Sistema de Gestió de la Documentació](#).

## 7. RESPONSABILITATS

**Responsable del procés:** Sotsdirecció de Promoció i Estudiantat. Definir i revisar el [Pla de Promoció](#). Establir directrius per assegurar el correcte funcionament de l'execució del [Pla de Promoció](#). Revisar el funcionament del procés i implantar-hi, si escau, propostes de millora. Ha d'elaborar l'informe d'avaluació del funcionament del procés. Valorar i vetllar per la implantació de les accions de millora.

**Responsable gestor/a:** Cap de l'Àrea de Relacions Externes i Suport Institucional. Donar suport en la coordinació i execució del Pla de Promoció i del procés. Identificar, definir i desenvolupar les accions necessàries per a la promoció dels programes formatius oficials de grau i de màster. Recollir les dades i indicadors. Actualitzar els continguts de les pàgines web institucionals que fan referència a la promoció dels estudis. Valorar i assegurar la implantació de les accions de millora.

**Responsable de l'aprovació del procés** Junta d'Escola (òrgan col·legiat segons el [procés 8.1 Desplegament, seguiment i revisió del SGIQ, i control de la documentació](#)).

### Altres agents implicats:

- **Equip Directiu:** Definir i revisar el [Pla de Promoció](#). Valorar i assegurar la implantació de les accions de millora.
- **Sotsdirector/a Cap d'Estudis de Màsters i Internacionalització.** Promocionar els Màsters.
- **Coordinadors/es de Titulació i PDI.** Donar suport en la promoció de les titulacions en les Jornades de Portes Obertes i Sessions informatives de Màsters.
- **Comissió Permanent:** Debatre i aprovar el [Pla de Promoció](#).
- **Unitat/s especialitzada/es de la Unitat Transversal de Gestió (UTG):** Publicar la informació del [Pla de Promoció](#), i donar suport per a la seva execució. Recollir dades. Valorar i assegurar la implantació de les accions de millora.

## 8. GRUPS D'INTERÈS

Els grups d'interès de l'Escola implicats en aquest procés són:

- Personal Docent i Investigador (PDI)
- Personal d'Administració i Serveis (PAS)
- Estudiantat
- Egressats/des

Els col·lectius de l'Escola que participen en el disseny, revisió i anàlisi de dades de millora del procés mitjançant els òrgans col·legiats i les comissions del centre. Les queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions es poden fer arribar mitjançant el canal [Bústia opina](#) i [DEMANA](#).



Societat en general:

- Ocupadors/es
- Empreses
- Institucions (Centres de primària i secundària, Centres de recursos pedagògics).
- Organitzacions, etc. (Departament d'Ensenyament de la Generalitat i dels ajuntaments).

Aquests col·lectius en general participen a través la “[Bústia Opina](#)” o per correus electrònics.

Aquests mecanismes estan definits al procés [205.3.7 Gestionar queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions](#) i explicats concretament al [PM-205.3.7/1 Procediment QRSE](#).

## 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 de la UPC](#)
- [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 ESEIAAT](#)
- [Pla de Promoció ESEIAAT](#)

**Processos relacionats ESEIAAT:**

- [205.3.7 Gestionar queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions](#)
- [PM-205.3.7/1 Procediment QRSE](#)
- [205.6.1 Recollir dades i analitzar els resultats](#)
- [205.7.1 Publicació d'informació i rendició de comptes.](#)
- [205.8.1 Desplegament, seguiment i revisió del SGIQ, i control de la documentació](#)
- [PM-205.8.1/1 Sistema de Gestió de la Documentació](#)

**Processos Transversals de la UPC:**

- [PT.02 Revisió i millora del 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.](#)

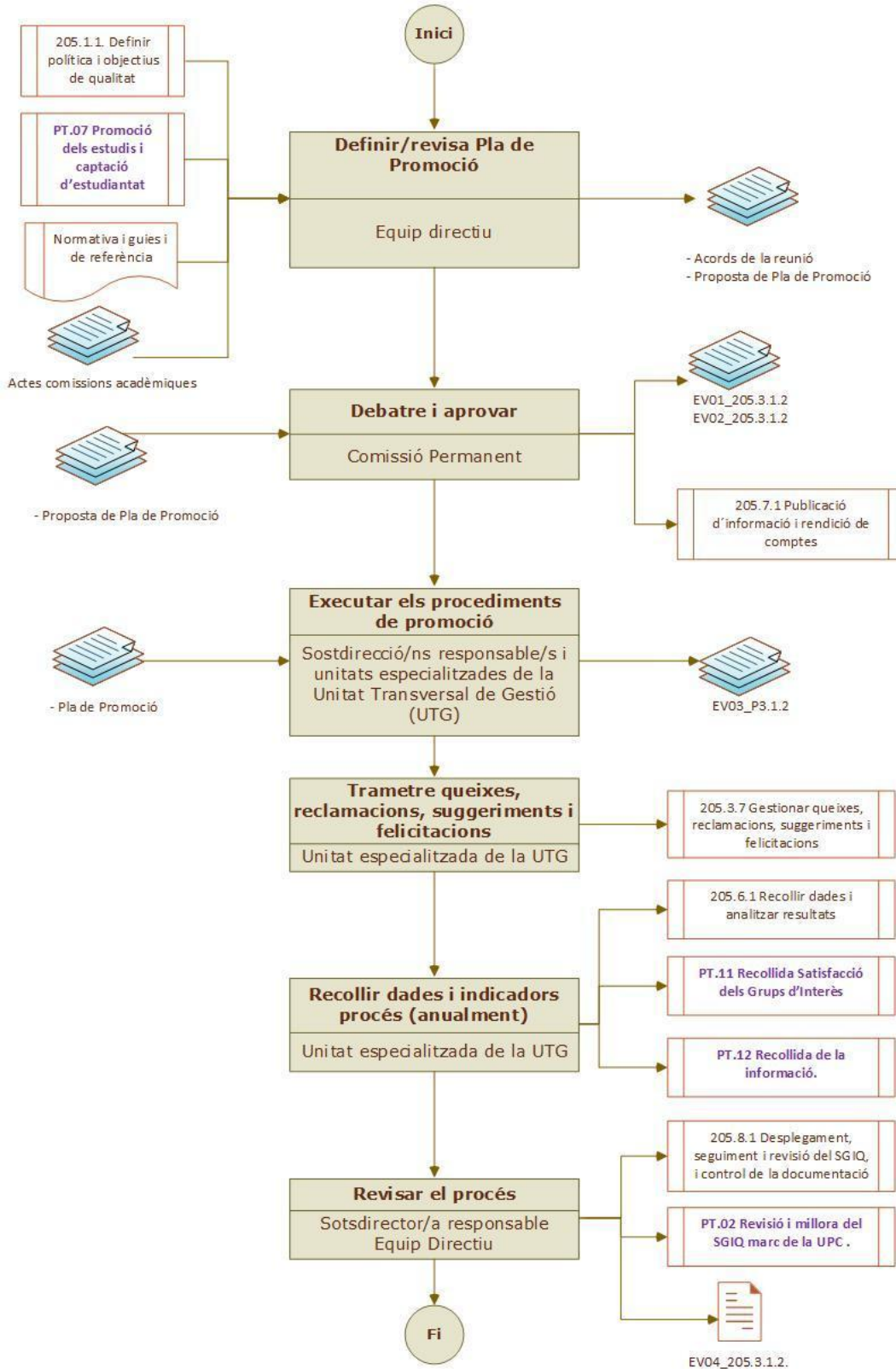


## 10. FITXA RESUM

<b>RESPONSABLE DEL PROCÉS</b>		Sotsdirecció de Promoció i Estudiantat.
<b>RESPONSABLE GESTOR/A</b>		Cap de l'Àrea de Relacions Externes i Suport Institucional. (ARESI)
<b>RESPONSABLE D'APROVACIÓ</b>		Junta d'Escola
<b>G R U P S D , I N T E R È S</b>	<b>MECANISMES DE PARTICIPACIÓ</b>	<p><b>Personal Docent i Investigador (PDI), Personal d'Administració i Serveis (PAS), Estudiantat, egressats/des:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Poden enviar queixes i suggeriments mitjançant el canal: <a href="#">Bústia opina</a> (web ESEIAAT) i <a href="#">DEMANA</a>.</li><li>• Participar en els òrgans de govern de l'ESEIAAT.</li></ul> <p><b>Ocupadors/es, Institucions, organitzacions, empreses i societat en general:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Amb l'accés a la informació sobre les titulacions.</li><li>• Poden enviar queixes i suggeriments.</li></ul> <p>Aquests mecanismes estan definits al <a href="#">205.3.7 Gestionar queixes reclamacions, suggeriments i felicitacions</a> i al <a href="#">PM-205.3.7/1 Procediment QRSF</a>.</p>
	<b>RENDICIÓ DE COMPTES</b>	<p>L'Equip Directiu vetllarà per la difusió del resultat de l'anàlisi del procés i, si escau, de la implantació de millores d'aquest amb el suport de la unitat especialitzada de la UTG.</p> <p>En cas que s'hagi de publicar informació i documentació, es publicarà segons el procés <a href="#">205.7.1 Publicació d'informació i rendició de comptes</a>.</p>
<b>RECOLLIDA I ANÀLISI D'INFORMACIÓ</b>		Les Àrees especialitzades UTG, realitzen la recollida d'informació segons el procés <a href="#">205.6.1 Recollir dades i analitzar els resultats</a> i el procés, <a href="#">205.3.7 Gestionar queixes reclamacions, suggeriments i felicitacions</a> . Amb tota la informació recollida, el/la responsable del procés amb el suport del/la responsable gestor/a les analitza seguint el procés <a href="#">205.6.1 Recollir i analitzar els resultats</a> .
<b>SEGUIMENT, REVISIÓ I MILLORA</b>		<p>El/la responsable del procés amb el suport de l'Equip Directiu, defineixen i revisen el <a href="#">Pla de Promoció</a>. Estableixen directrius per assegurar el correcte funcionament de l'execució del <a href="#">Pla de Promoció</a>.</p> <p>El/la responsable gestor/a, dona suport en la coordinació i execució del Pla de Promoció. Identifica, defineix i desenvolupa les accions necessàries per a la promoció dels programes formatius oficials de grau i màster. Així mateix, recull les dades i indicadors.</p> <p>El/la responsable del procés amb el suport del/la responsable gestor/a, analitzen les dades, valoren i revisen el procés i, si escau, s'implanten propostes de millora.</p>



11. FLUXGRAMA





## 12. ANNEXOS

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

FITXA DE CONTROL DE REVISIONS I MODIFICACIONS				
Versió	Descripció	Òrgan responsable	Acord No.	Data aprovació
V0	<p>Versió inicial. Aquest procés <b>formava part del 205.3.1 Definir els perfils d'ingrés, egrés i criteris d'accés ESEIAAT</b>. Derivat de la revisió i avaluació, es va proposar la creació del 205.3.1.2 Promoció dels Estudis i captació de l'Estudiantat.</p> <p><b>Incorporació:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>Indicadors:<ul style="list-style-type: none"><li>IN01_P3.1.2: Perfil d'ingrés graus. Demanda en primera preferència respecte l'oferta.</li><li>IN02_P3.1.2: Perfil d'ingrés graus. Demanda total respecte oferta.</li><li>IN03_P3.1.2: Nombre d'activitats de promoció de graus i màsters.</li><li>IN04_P3.1.2: Nombre d'assistents a les activitats de promoció de graus i màsters.</li><li>IN05_P3.1.2: Nombre de centres de secundària que han participat d'activitats de promoció de l'ESEIAAT.</li><li>IN06_P3.1.2: Nombre total de seguidors/es a les xarxes oficials.</li><li>IN07_P3.1.2: % d'estudiants que responen a l'enquesta Estudiant de Nou ingrés.</li><li>IN01_P3.7 Nombre de queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions (QRSFs).</li></ul></li></ul> <p><b>Eliminació:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>Indicadors:<ul style="list-style-type: none"><li>IN01_P3.1.2: Nombre d'activitats de promoció per tipus.</li><li>IN02_P3.1.2: Nombre d'inscripcions i d'assistents a les activitats de promoció per tipus.</li><li>IN03_P3.1.2: Mètriques web (pàgina web landing de cada estudi, Futurs Estudiants) i clicks als continguts.</li><li>IN04_P3.1.2: Mètriques xarxes socials</li></ul></li></ul>	Junta d'Escola	J.ESEIAAT/2023/02/01	25/10/2023



## Annex 2. Fitxa Informe d'avaluació del funcionament i millora del procés

Informe d'avaluació del funcionament i millora del procés			
Nom i codi del procés objecte de la revisió:		205.3.1.2. Promoció dels Estudis	
Data de la revisió:			
Nom del responsable del procés i de la revisió:		Sotsdirecció de Promoció i Estudiantat	
Versió i data en el moment de la revisió:			
Pregunta	Si	No	Comentari (explicar breument l'incompliment o la incidència detectada / rebuda)
S'ha detectat i incorporat algun canvi en les activitats contemplades a la descripció del procés?			
S'han incorporat/eliminat indicadors o evidències noves al procés? Quines?			
Algun dels indicadors del procés es troba per sota del seu valor mínim d'acceptació? Si és així, indica la proposta de millora vinculada o justifica per quin motiu no cal crear proposta de millora.			
Es demana alguna proposta de millora a algun dels processos transversals vinculats amb aquest procés? Quina?			
S'han rebut queixes, suggeriments o propostes de millora del procés per part d'algun grup d'interès? Indica quines han sigut, justifica si es faran propostes de millora a respecte i, si es fa, indica quines.			
<b>Propostes de millora/modificació (PM)</b> Cal utilitzar com a codi PM.PTXX.YY.Z on XX és el codi del procés, YY és l'any de la proposta i Z és el número de proposta.	<b>Breu descripció de la proposta</b>		
PM.PTXX.YYYY.Z	<ul style="list-style-type: none"><li>- Implica la modificació del procés implicat?:</li><li>- Diagnòstic:</li><li>- Objectius que es volen assolir:</li><li>- Accions proposades:</li><li>- Prioritat:</li><li>- Responsable:</li><li>- Termini: curs xxxx-xxxx</li><li>- Iniciat: (Sí/No)</li></ul>		