1. Objectiu i abast

Planificar la promoció dels nostres graus universitàris a través de campanyes i accions publicitàries. Planificar l'orientació d'estudis que té com objectiu la captació d'estudiants i la conversió en matrícula definitiva.

2. Entrades i Sortides

Entrades	Sortides
- Públic objectiu - Estudiant de nou accés	- Estudiant matriculat

3. Tipus de procés

Clau

4. Propietari / Responsable de gestió

Adjunt a Direcció

Procés/subprocés/activitat	Responsabilitat
EUM 3.1: Promoció i orientació als estudiants	Propietari

Responsable de Màrqueting

Procés/subprocés/activitat	Responsabilitat
EUM 3.1: Promoció i orientació als estudiants	Responsable de gestió

Responsable d'Orientació d'Estudis

Procés/subprocés/activitat	Responsabilitat
EUM 3.1: Promoció i orientació als estudiants	Responsable de gestió

Els exemplars d'aquest document que l'usuari es descarregui des del Visor de Documents de Certool seran CÒPIES NO CONTROLADES.

5. Desenvolupament
5.1 Descripció

PROMOCIÓ

Campanyes en línia: L'equip intern d'EUM elabora les campanyes de promoció amb els recursos i coneixements que disposa, tal com XXSS, disseny de catàlegs, edició i creació de material audiovisual, orientades al públic objectiu que s'estableix amb l'anàlisi de dades d'anys anteriors.
L'equip de màrqueting compta amb un grup d'estudiants (CMT) que col·laboren en la creació de continguts en XXSS.

La resta de campanyes s'externalitzen en empreses especialitzades que la planificació de promoció estableix prèviament. Aquests proveïdors externs han de presentar pressupostos per tota la campanya i s'activen o no segons l'aprovació del pressupost.

Campanys fora de línia: L'equip intern d'EUM elabora les campanyes de promoció amb els recursos i coneixements que disposa tal com fires, jornades de portes obertes, marxandatge, visites a centres d'estudis, orientades al públic objectiu que s'estableix amb l'anàlisi de dades d'anys anteriors.
L'equip de màrqueting compta amb un grup d'estudiants (CMT) que coopera en esdeveniments presencials, com visites al centre i fires.

La resta de campanyes s'externalitzen en empreses especialitzades que la planificació de promoció estableix prèviament. Aquests proveïdors externs han de
presentar pressupostos per tota la campanya i s'activen o no segons l'aprovació el pressupost.

ORIENTACIÓ D'ESTUDIANTS

Orientació: El departament d'orientació d'estudis planifica els materials i continguts per dur a terme l'orientació d'estudis a alumnes de nou accés. Aquests materials i continguts sempre van subjectes a la veracitat d'una orientació de qualitat per accedir al sistema universitari català.
L'equip d'orientació està format per un grup d'estudiants que col·laboren en les tasques d'orientació sobre els estudis EUM.

Registre: Els futurs estudiants ens fan arribar una sol·licitud d'informació sobre alguns dels nostres estudis universitaris, s'introdueixen al CRM i s'estableix un procés de contacte multiplataforma per tal d'oferir diferents opcions de comunicació al futur estudiant.

Seguiment: S'executa el procés de contacte multiplataforma que estableix el pas previ de registre. S'actualitza el seguiment depenent de cada etapa del futur estudiant. El procés de seguiment acaba (seguint la normativa GRDP) quan l'estudiant així ho sol·licita o en matrícula definitiva.

5.2 Participació dels grups d'interès en la presa de decisions

Grup d'interès	Participació
Orientadora d'estudis	Es la responsable de portar a terme l'orientació d'un futur estudiant.
Adjunt a Direcció	Es el encarregat de planificar i portar a terme tota la

	planificació de la promoció.
Equip promoció EUM	Format per l'equip de màrqueting (CMT) i l'equip d'Orientació. Els dos equips compten amb estudiants becats que ajuden a diverses tasques de promoció.
Societat	Una vegada l'estudiant a fer la preinscripció, des de preinscripció universitària ens faran arribat el llistat d'estudiants admesos.
Estudiants	Són els que rebran tota la informació i que decideixen si volen preinscribir-se als graus EUM.

5.3 Calendari del procés

De setembre a juliol.

5.4 Aplicacions/Sistemes d'informació

- Aplicatiu de qualitat de l'EUM: CERTOOL
- Aplicatiu de qualitat de la UdG: Service Now
- Aplicatiu de gestió de clients: CRM
- Aplicatiu de missatgeria: Gmail, Whatsapp i SMS
- Web: Formularis de contacte

5.5 Seguiment, revisió i millora del procés

La revisió del procés es duu a terme amb caràcter anual per part de l'Adjunt a Direcció. El seguiment i revisió queda plasmat en l'informe de revisió del SGIQ que aprova la comissió de qualitat.

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

- La idoneïtat de les accions descrites en el procés.
- La participació dels grups d'interès.
- L'adequació i els resultats dels indicadors del procés.
- Les incidències que s'han produït i que han sigut notificades a partir del procés EUM 5.2 Gestió d'incidències, no conformitat i reclamacions.

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

- Noves propostes de millora que es gestionaran a través del procés EUM 1.3 Anàlisis de dades i millora contínua.
- Possibles canvis en el Manual de Processos.

5.6 Normativa

- Legislació Europea de GRPD (https://www.boe.es/doue/2016/119/L00001-00088.pdf)

- Accés a la Universitat (https://universitats.gencat.cat/ca/acces-universitat/)

Els exemplars d'aquest document que l'usuari es descarregui des del Visor de Documents de Certool seran CÒPIES NO CONTROLADES.

- Requisits d'Accés segons el perfil de l'estudiant (https://universitats.gencat.cat/ca/acces-universitat/acces-segons-perfils-estudiants/index.html)

- Preinscripció https://universitats.gencat.cat/ca/preinscripcions/

- Legislació estatal centres docents no estatals (https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-1979-7044)

- Beques CMT i beques de col·laboració d'orientació als estudiants:

https://mediterrani.com/ca/serveis-par-a-la-vida/beques-alumne-mediterrani/https://mediterrani.com/ca/serveis-par-a-la-vida/beques-alumne-mediterrani/ (https://mediterrani.com/wp-content/uploads/2023/02/Beca-EUM-Experience-23_24-CAT.pdf)

serveis-par-a-la-vida/beques-alumne-mediterrani/ (https://mediterrani.com/wp-content/uploads/2024/01/Beca-CMTeam-24_25-CAT.pdf)

6. Indicadors

Codi	Denominació	Versió
ID155	Entrades de Leads GT	2
ID156	Primer contacte GT	1
ID157	Visita realitzada GT	1
ID158	Entrada Leads GM	1
ID159	Primer contacte GM	2
ID160	Visita realitzada GM	2
ID161	Entrada Lead GLE	1
ID162	Primer contacte GLE	2
ID163	Visita realitzada GLE	1
ID164	Número d'entrades de DG	1
ID165	Primer contacte DG	2
ID166	Visita realitzada DG	1
ID167	Entrades Leads Total	1
ID168	Primer contacte Total	2
ID169	Visita realitzada Total	1
ID201	Número No Show	1
ID230	RLC Online- Resultats Leads Campanyes Online	1
ID231	RLC Offline- Resultats Leads Campanyes Offline	1
ID232	Fires	1
ID233	Leads Fires	1
ID234	Leads Saló de l'Ensenyament	1
ID235	Tallers Formatius	1

7. Documentació i Vinculació amb altres processos

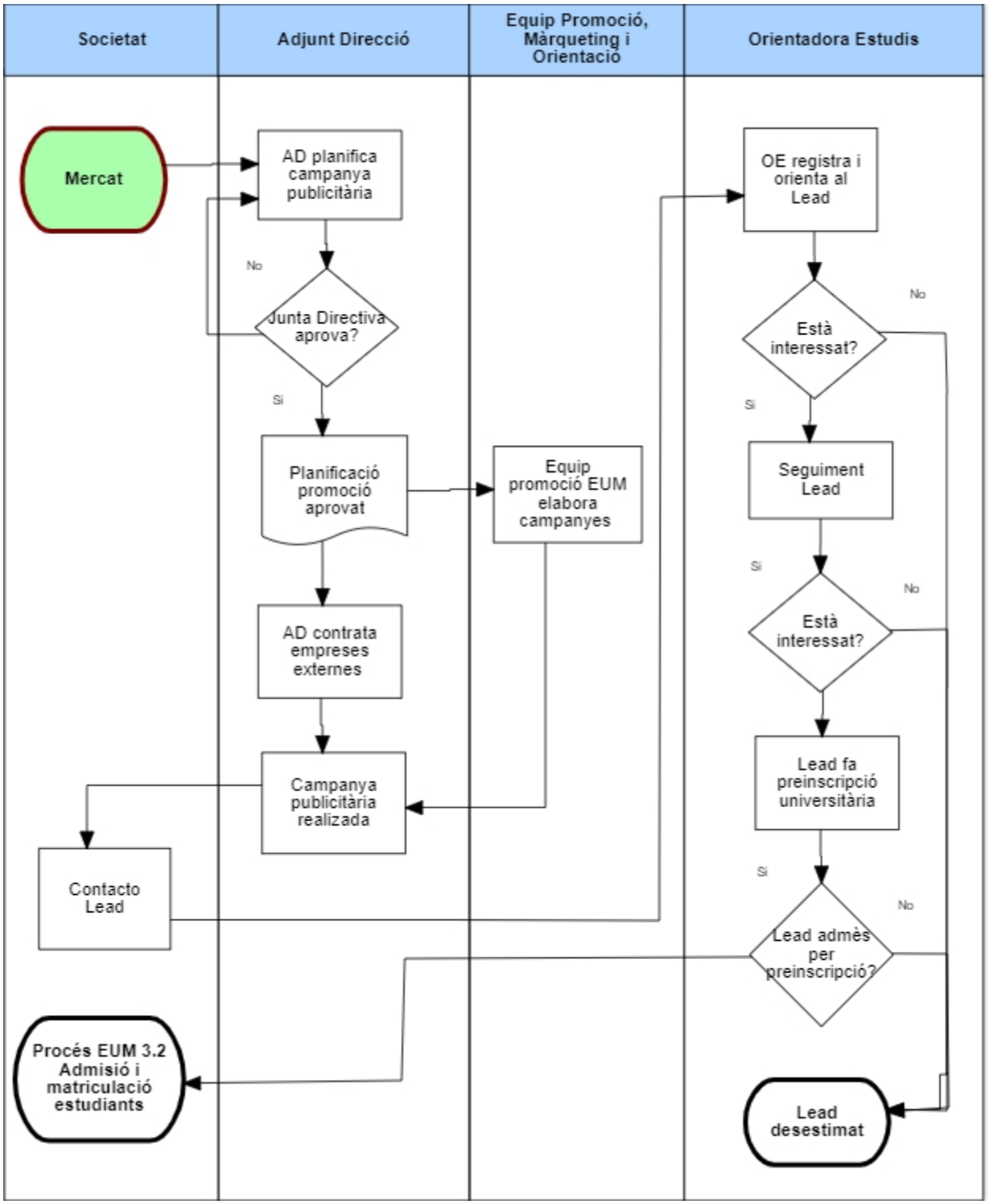
Codi	Títol	Tipus
EUM 1.1	Definició i comunicació de la política i objectius de qualitat	Procés documentat
EUM 3.2	Admissió i matriculació d'estudiants	Procés documentat
EUM 5.1	Planificació i realització del manteniment	Procés documentat
EUM 5.2	Gestió de no conformitats, incidències, suggeriments, queixes	Procés documentat

Els exemplars d'aquest document que l'usuari es descarregui des del Visor de Documents de Certool seran CÒPIES NO CONTROLADES.

Codi	Títol	Tipus
	i reclamacions	
EUM 6.1	Definició de la informació pública de les titulacions	Procés documentat
P0201	Disseny i verificació de titulacions	Procés documentat

Els exemplars d'aquest document que l'usuari es descarregui des del Visor de Documents de Certool seran CÒPIES NO CONTROLADES.

8. Diagrama de flux



Els exemplars d'aquest document que l'usuari es descarregui des del Visor de Documents de Certool seran CÒPIES NO CONTROLADES.

9. Revisions

9.1 Responsables del control del document

Empleat	Responsabilitat	Data
Segura, Monica	Elabora	17/6/2024
Segura, Monica	Revisa	17/6/2024
Braut Perulles, Blanca	Aprova	17/6/2024

9.2 Canvis

Propietari/ Responsable de gestió: s'ha afegit el responsable de màrqueting com segon responsable de gestió.
Descripció: s'ha modificat la descripció per posar en clar les accions de cada grup d'interès.
Participació dels grups d'interès en la presa de decisions: s'ha afegit a l'equip de promoció el responsable de màrqueting, equip CMT i equip d'orientació.
Aplicacions/ Sistemes d'informació: s'ha afegit l'SMS.
Normativa: s'ha afegit les bases de les beques CMT i d'orientació
Seguiment, revisió i millora continua: s'ha canviat responsable de qualitat per responsable unitat de qualitat.
Vinculació amb altres processos: s'ha eliminat aquest punt dintre de "Desenvolupament".
Documentació i vinculació amb altres processos: s'ha afegit la següent documentació,
Processos vinculats
Indicadors:
S'han donat de baixa els indicadors,
ID143 ROI Campanyes Online
ID153 ROI Campanyes Offline
S'ha afegit els nous indicadors,
ID230 RLC Online- Resultats Leads Campanyes Online
ID231 RLC Offline- Resultats Leads Campanyes Offline
ID232 Fires
ID233 Leads Fires
ID234 Leads Saló Ensenyament
ID 235 Tallers formatius
Diagrama de flux: s'ha modificat el títol a la columna "Equip de promoció EUM" afegint Màrqueting i Orientació d'Estudiants.
Responsables de control documental:
Tècnica de Qualitat: Elabora
Responsable Unitat de Qualitat: Revisa
Responsable de Qualitat: Aprova.

Els exemplars d'aquest document que l'usuari es descarregui des del Visor de Documents de Certool seran CÒPIES NO CONTROLADES.