

1.10 Proceso de formulación, Comunicación, Implantación, Seguimiento y Revisión de la Estrategia Ed- 6

Objetivo y Finalidad:	Definir las pautas a seguir para la formulación, comunicación, implantación, seguimiento y revisión de la estrategia de ESIC.	
Ámbito de aplicación:	ESIC Universidad y ESIC Business and Marketing School	
Responsable del Proceso:	Chief Operating Officer de ESIC University	
Registros que genera el proceso	Plan Estratégico Actas de las reuniones de los órganos de gobierno	
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Chief Operations Officer de ESIC University Fecha: mayo 2024	Dirección de Calidad de ESIC BS y Vicerrectorado de Calidad de ESIC University Fecha: mayo 2024	Presidencia de ESIC University Fecha: mayo 2024

El detalle de la composición, responsabilidad y periodicidad de reunión de estos órganos de gobierno puede verse en el Manual de Calidad de ESIC University. Las reuniones que mantienen estos órganos de gobierno son documentadas en actas.

1.10.10 Propuesta de Estrategia

La Presidencia conforma un grupo ad hoc para la elaboración de una propuesta de estrategia. Forman parte de dicho grupo, normalmente, el comité de dirección de ESIC, y distintas personas que se consideren relevantes en la elaboración de la estrategia, al ser representantes de los distintos grupos de interés, por su conocimiento o su relevancia en el sector. Este grupo es creado, normalmente, cada 3 años.

Este plan es presentado a través de la presidencia a la c así como a los stakeholders más estratégicos cómo entre otros es el caso del Consejo Asesor.

La estrategia está plenamente alineada con el cumplimiento de la misión y el propósito de ESIC

Esta estrategia se concreta en una propuesta de Plan Estratégico.

1.10.20 Análisis y Validación de Estrategia

La propuesta de estrategia está soportada, analizada y validada por el Comité de Dirección. Los miembros de dicho Comité, como líderes de las distintas áreas de ESIC, analizan las líneas del Plan Estratégico (propuesta) a la luz de las áreas a las que representan, de la pertinencia de dichas líneas y la viabilidad de su implementación.

Una vez realizado dicho análisis, se realizan modificaciones, si son necesarias, del Plan Estratégico, que pasa a estar validado.

1.10.30 Aprobación de Estrategia

La Junta de Gobierno SCJ recibe la propuesta del Plan Estratégico validada por el Comité de Dirección, analizándola a la luz de la misión de ESIC. Tras el análisis oportuno, la Junta de Gobierno pasa a aprobar formalmente el Plan Estratégico.

1.10.40 Comunicación de Estrategia

Una vez aprobado, el Plan Estratégico pasa a comunicarse a los diferentes grupos de interés. Es presentado al Comité Ejecutivo y junta ejecutiva para su difusión a cada uno de los departamentos/unidades y campus que encabezan sus miembros. Normalmente, se realizan presentaciones para los grupos de interés, como los claustros del personal docente e investigador, o reuniones ad hoc del personal de administración y servicios. Además, las líneas estratégicas del Plan e información sobre el mismo son publicadas en la web de ESIC a disposición de alumnos, antiguos alumnos, empleadores y otros grupos de interés.

1.10.50 Implantación de Estrategia

La implantación de la estrategia, cada año, es definida por cada una de las áreas de ESIC a través de sus Planes Anuales: Objetivos, Plan de Acción y Presupuesto. La dinámica de estos Planes está reflejada en el procedimiento 1.20 Proceso de determinación, difusión, seguimiento y revisión de objetivos.

1.10 Proceso de formulación, Comunicación, Implantación, Seguimiento y Revisión de la Estrategia Ed- 6

Además, para trabajar aspectos estratégicos concretos, la Dirección General establece objetivos institucionales, que comparte y consensua con el Comité de Dirección, y que posteriormente son comunicados al Comité Ejecutivo.

Cada objetivo institucional es liderado por un miembro del Comité de Dirección.

1.10.60 Seguimiento y revisión periódica de Estrategia

El Comité de Dirección realiza el seguimiento de la implantación de la estrategia a través de los citados Planes en dos momentos del año: mitad y final de año. En sus distintas reuniones, y especialmente al final del período, realiza un análisis de la información recabada en los seguimientos, y revisa la estrategia, modificándola si es necesario. El seguimiento de la implantación (medición de indicadores) puede ser delegado a un equipo, que reporta directamente al Comité de Dirección.

1.10.70 Revisión y reformulación quinquenal del Plan Estratégico

En torno a 3 años, el Plan Estratégico vigente es revisado y reformulado, a través de un grupo creado ad hoc (1.10.10), que, tras la revisión y consulta a los diferentes grupos de interés, reformula la estrategia que vuelve a definirse en una propuesta de Plan Estratégico. Además de esta revisión periódica, el Plan Estratégico puede ser modificado o reformulado a lo largo del período inter-planes.

Registros /Procesos vinculados a este proceso	Procesos vinculados: 1.40 Revisión, Planificación y comunicación de Resultados de Programas y Servicios (Rendición de Cuentas a Grupos de Interés) 5.70 Revisión, Planificación y Comunicación de Revisión del Sistema de Calidad (Participación de Grupos de Interés en SGIC) 5.100 Mejora Continua 5.90 Seguimiento y Medición de los Programas y Procesos
Otros Grupos de Interés:	
<ul style="list-style-type: none"> Consejo de Dirección 	Asesorar a los órganos de gobierno de ESIC en las estrategias a seguir y mejoras a desarrollar en su gestión interna. Interviene a través de este propio proceso 1.10
<ul style="list-style-type: none"> Personal Docente Personal de Gestión Estudiantes Empleadores y sociedad en general 	Participan representados a través de las Comisiones de Titulación y acceden todos a la información pública en la web. Este grupo participa desde la definición, desarrollo, revisión hasta los resultados del alcance de este procedimiento, a través del Procedimiento 5.70
Normativa Interna y Externa:	Estatutos ESIC Normativa legal vigente.
Fecha de interés:	Una vez al año
Indicadores Propuestos:	Grado de cumplimiento del Plan Estratégico

1.10 Proceso de formulación, Comunicación, Implantación, Seguimiento y Revisión de la Estrategia Ed- 6

HOJA DE CONTROL DE EDICIONES	
DOCUMENTO: FORMULACIÓN, COMUNICACIÓN, IMPLANTACIÓN, SEGUIMIENTO Y REVISIÓN DE LA ESTRATEGIA	
Nº EDICION / FECHA	NATURALEZA DE LA REVISIÓN
0/20 diciembre 2006	Edición de Partida
1/25 julio 2007	Ampliación de Alcance a Postgrado, Executive y Plat. Tecnológicas
2/1 septiembre 2008	Ampliación de Alcance a Grado En la hoja de control de ediciones, tan solo figuraba la fecha y no el número de edición del procedimiento. Se incluye el nº de edición.
3/ Noviembre 2009	Adaptación a la Acreditación Audit. Inclusión en el proceso de entrada y de salida de los procedimientos 1.40, 5.70, 5.90 y 5.100
4/ 24 mayo 2010	Eliminación del Sello Certificación SGS
5/ septiembre 2018	Actualización de órganos de gobierno que participan del proceso y fases de diseño y revisión de estrategia.
6/mayo 2024	Revisión y actualización de los documentos generados en el proceso y actualización a la nueva organización y cambios de formato de procedimientos.

1.10 Proceso de formulación, Comunicación, Implantación, Seguimiento y Revisión de la Estrategia Ed- 6

Objetivo y Finalidad:	Definir las pautas a seguir para la formulación, comunicación, implantación, seguimiento y revisión de la estrategia de ESIC.	
Ámbito de aplicación:	ESIC Universidad y ESIC Business and Marketing School	
Responsable del Proceso:	Chief Operating Officer de ESIC University	
Registros que genera el proceso	Plan Estratégico Actas de las reuniones de los órganos de gobierno	
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Chief Operations Officer de ESIC University Fecha: mayo 2024	Dirección de Calidad de ESIC BS y Vicerrectorado de Calidad de ESIC University Fecha: mayo 2024	Presidencia de ESIC University Fecha: mayo 2024

El detalle de la composición, responsabilidad y periodicidad de reunión de estos órganos de gobierno puede verse en el Manual de Calidad de ESIC University. Las reuniones que mantienen estos órganos de gobierno son documentadas en actas.

1.10.10 Propuesta de Estrategia

La Presidencia conforma un grupo ad hoc para la elaboración de una propuesta de estrategia. Forman parte de dicho grupo, normalmente, el comité de dirección de ESIC, y distintas personas que se consideren relevantes en la elaboración de la estrategia, al ser representantes de los distintos grupos de interés, por su conocimiento o su relevancia en el sector. Este grupo es creado, normalmente, cada 3 años.

Este plan es presentado a través de la presidencia a la c así como a los stakeholders más estratégicos cómo entre otros es el caso del Consejo Asesor.

La estrategia está plenamente alineada con el cumplimiento de la misión y el propósito de ESIC

Esta estrategia se concreta en una propuesta de Plan Estratégico.

1.10.20 Análisis y Validación de Estrategia

La propuesta de estrategia está soportada, analizada y validada por el Comité de Dirección. Los miembros de dicho Comité, como líderes de las distintas áreas de ESIC, analizan las líneas del Plan Estratégico (propuesta) a la luz de las áreas a las que representan, de la pertinencia de dichas líneas y la viabilidad de su implementación.

Una vez realizado dicho análisis, se realizan modificaciones, si son necesarias, del Plan Estratégico, que pasa a estar validado.

1.10.30 Aprobación de Estrategia

La Junta de Gobierno SCJ recibe la propuesta del Plan Estratégico validada por el Comité de Dirección, analizándola a la luz de la misión de ESIC. Tras el análisis oportuno, la Junta de Gobierno pasa a aprobar formalmente el Plan Estratégico.

1.10.40 Comunicación de Estrategia

Una vez aprobado, el Plan Estratégico pasa a comunicarse a los diferentes grupos de interés. Es presentado al Comité Ejecutivo y junta ejecutiva para su difusión a cada uno de los departamentos/unidades y campus que encabezan sus miembros. Normalmente, se realizan presentaciones para los grupos de interés, como los claustros del personal docente e investigador, o reuniones ad hoc del personal de administración y servicios. Además, las líneas estratégicas del Plan e información sobre el mismo son publicadas en la web de ESIC a disposición de alumnos, antiguos alumnos, empleadores y otros grupos de interés.

1.10.50 Implantación de Estrategia

La implantación de la estrategia, cada año, es definida por cada una de las áreas de ESIC a través de sus Planes Anuales: Objetivos, Plan de Acción y Presupuesto. La dinámica de estos Planes está reflejada en el procedimiento 1.20 Proceso de determinación, difusión, seguimiento y revisión de objetivos.

1.10 Proceso de formulación, Comunicación, Implantación, Seguimiento y Revisión de la Estrategia Ed- 6

Además, para trabajar aspectos estratégicos concretos, la Dirección General establece objetivos institucionales, que comparte y consensua con el Comité de Dirección, y que posteriormente son comunicados al Comité Ejecutivo.

Cada objetivo institucional es liderado por un miembro del Comité de Dirección.

1.10.60 Seguimiento y revisión periódica de Estrategia

El Comité de Dirección realiza el seguimiento de la implantación de la estrategia a través de los citados Planes en dos momentos del año: mitad y final de año. En sus distintas reuniones, y especialmente al final del período, realiza un análisis de la información recabada en los seguimientos, y revisa la estrategia, modificándola si es necesario. El seguimiento de la implantación (medición de indicadores) puede ser delegado a un equipo, que reporta directamente al Comité de Dirección.

1.10.70 Revisión y reformulación quinquenal del Plan Estratégico

En torno a 3 años, el Plan Estratégico vigente es revisado y reformulado, a través de un grupo creado ad hoc (1.10.10), que, tras la revisión y consulta a los diferentes grupos de interés, reformula la estrategia que vuelve a definirse en una propuesta de Plan Estratégico. Además de esta revisión periódica, el Plan Estratégico puede ser modificado o reformulado a lo largo del período inter-planes.

Registros /Procesos vinculados a este proceso	Procesos vinculados: 1.40 Revisión, Planificación y comunicación de Resultados de Programas y Servicios (Rendición de Cuentas a Grupos de Interés) 5.70 Revisión, Planificación y Comunicación de Revisión del Sistema de Calidad (Participación de Grupos de Interés en SGIC) 5.100 Mejora Continua 5.90 Seguimiento y Medición de los Programas y Procesos
Otros Grupos de Interés:	
<ul style="list-style-type: none"> Consejo de Dirección 	Asesorar a los órganos de gobierno de ESIC en las estrategias a seguir y mejoras a desarrollar en su gestión interna. Interviene a través de este propio proceso 1.10
<ul style="list-style-type: none"> Personal Docente Personal de Gestión Estudiantes Empleadores y sociedad en general 	Participan representados a través de las Comisiones de Titulación y acceden todos a la información pública en la web. Este grupo participa desde la definición, desarrollo, revisión hasta los resultados del alcance de este procedimiento, a través del Procedimiento 5.70
Normativa Interna y Externa:	Estatutos ESIC Normativa legal vigente.
Fecha de interés:	Una vez al año
Indicadores Propuestos:	Grado de cumplimiento del Plan Estratégico

1.10 Proceso de formulación, Comunicación, Implantación, Seguimiento y Revisión de la Estrategia Ed- 6

HOJA DE CONTROL DE EDICIONES	
DOCUMENTO: FORMULACIÓN, COMUNICACIÓN, IMPLANTACIÓN, SEGUIMIENTO Y REVISIÓN DE LA ESTRATEGIA	
Nº EDICION / FECHA	NATURALEZA DE LA REVISIÓN
0/20 diciembre 2006	Edición de Partida
1/25 julio 2007	Ampliación de Alcance a Postgrado, Executive y Plat. Tecnológicas
2/1 septiembre 2008	Ampliación de Alcance a Grado En la hoja de control de ediciones, tan solo figuraba la fecha y no el número de edición del procedimiento. Se incluye el nº de edición.
3/ Noviembre 2009	Adaptación a la Acreditación Audit. Inclusión en el proceso de entrada y de salida de los procedimientos 1.40, 5.70, 5.90 y 5.100
4/ 24 mayo 2010	Eliminación del Sello Certificación SGS
5/ septiembre 2018	Actualización de órganos de gobierno que participan del proceso y fases de diseño y revisión de estrategia.
6/mayo 2024	Revisión y actualización de los documentos generados en el proceso y actualización a la nueva organización y cambios de formato de procedimientos.

1.20 Proceso de determinación, difusión, seguimiento y revisión de objetivos. Ed.8

Objetivo y Finalidad:	Definir las pautas a seguir para la determinación, difusión, seguimiento y revisión de objetivos	
Ámbito de aplicación:	ESIC Universidad y ESIC Business and Marketing School	
Responsable del Proceso:	Vicepresidencia de ESIC University	
Registros que genera el proceso	Planes Anuales (Objetivos Generales de Área/División/Campus)	
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Vicepresidencia ESIC University Fecha: mayo 2024	Dirección de Calidad de ESIC BS y Vicerrectorado de Calidad de ESIC University Fecha: mayo 2024	Presidencia de ESIC University Fecha: mayo 2024

1.20.10 Definición de Planes Anuales

La definición de objetivos tendrá una periodicidad anual (curso académico) y se basa en Planes Anuales.

La Presidencia ESIC Universidad establece los objetivos institucionales para cada año, a la luz del Plan Estratégico vigente (1.10 Proceso de formulación, comunicación, implantación, seguimiento y revisión de la estrategia), la consulta y el asesoramiento de las distintas áreas y los grupos de interés. Estos objetivos institucionales anuales son compartidos y consensuados con el Comité de Dirección.

El período previsto de definición de objetivos son los meses de mayo y junio, previos al inicio del curso académico de aplicación

1.20.20 Elaboración de Planes Anuales

El Comité de Dirección comunica los objetivos institucionales para el siguiente año a través del Comité Ejecutivo del área o división, mediante reunión o por otros medios. Una vez comunicados, las áreas/divisiones de ESIC elaboran sus Planes Anuales: objetivos propios, plan de acción y presupuesto:

1. Los Objetivos de cada unidad deben emanar del Plan Estratégico y los objetivos institucionales establecidos por la Dirección.
2. El Plan de Acción debe establecer las acciones necesarias para llevar a cabo los objetivos, concretando recursos humanos y recursos físicos implicados.
3. El Presupuesto debe incluir ingresos y gastos.

Estos documentos se realizan según el formato vigente. El período de entrega de los Planes Anuales a la Dirección es en el mes de junio y julio, previo al inicio del curso académico de aplicación que incluirá objetivos, acciones, recursos, presupuestos y planes de formación.

Las áreas que tienen que presentar su Plan Anual son las diferentes áreas corporativas y las divisiones.

Los líderes de cada una de las unidades elaboran su Plan Anual en coordinación con los responsables de cada uno de los departamentos/áreas que dependen de ellos.

1.20.30 Aprobación de Planes Anuales

Una vez presentados los Planes Anuales y Presupuesto, éstos son valorados por el Comité de Dirección. Tras esta valoración, la Presidencia aprueba los Planes Anuales, normalmente, en reunión con los directores de cada una de las unidades. En dicha reunión se solicitan aclaraciones o se realizan sugerencias a dichos Planes, por parte de Presidencia El Plan puede ser aprobado o solicitarse modificación del mismo, para luego ser aprobado. Existe una comunicación formal de la aprobación del Plan Anual al directivo correspondiente.

La aprobación tiene lugar alrededor del inicio curso académico de aplicación, preferentemente a finales de julio.

Una vez aprobados todos los Planes Anuales, se elabora un Plan Anual global, junto a un Presupuesto global.

1.20 Proceso de determinación, difusión, seguimiento y revisión de objetivos. Ed.8

1.20.40 Comunicación e Implementación de Planes Anuales

Cada director de área o división es responsable de la comunicación de su Plan Anual al personal de ESIC University que dependa de él. Dicha comunicación puede realizarse mediante comunicado vía e-mail o en reuniones con el equipo. Además, el director de unidad es el responsable de la implementación y seguimiento del mismo, apoyándose en el personal.

1.20.50 Seguimiento y Revisión de Planes Anuales

La Presidencia de ESIC realiza seguimiento de los indicadores definidos en los Planes de Acción y el Presupuesto a mitad y final de curso académico. El Comité de Dirección realiza el seguimiento ordinario de los mismos en cada una de sus reuniones. Se recoge la información del seguimiento de dichos indicadores de los directores de unidad, se analiza y revisan los Planes Anuales.

La revisión de resultados y rendición de cuentas a los grupos de interés se realiza según el procedimiento 1.40.

1.20.60 Nuevas propuestas no contempladas en Planes Anuales ya aprobados

El responsable de departamento/área, detecta una necesidad que no había sido contemplada en el Plan Anual ya aprobado, ni en el Presupuesto anual, y lo comparte, y lo propone a su responsable directo (siempre es un miembro del Comité de Dirección y a su vez responsable del presupuesto del área o división).

El responsable de departamento/área, dialoga con su responsable directo del tema en cuestión, evaluando pros y contras de dicha decisión, así como la afectación presupuestaria, dependiendo de la evolución hasta la fecha del departamento/área con respecto al presupuesto.

En el caso de que el responsable directo (miembro del Comité de Dirección y a su vez responsable del presupuesto del área o división) deniegue la propuesta inicial, se da por finalizada la propuesta y la no continuidad de la misma.

En el caso de que el responsable directo apruebe la propuesta inicial, el responsable directo y miembro del Comité de Dirección, remitirá la misma a Presidencia.

La Presidencia de ESIC llevará la propuesta a debate en el Comité de Dirección, y será, quién tomará la decisión final al respecto.

El responsable directo en la propuesta, y miembro del Comité de Dirección, comunicará al responsable de departamento/área, la decisión final tomada, para su puesta o no en marcha. En caso de ser aprobada se continuará según el procedimiento 1.20.40.

1.20 Proceso de determinación, difusión, seguimiento y revisión de objetivos. Ed.8

Registros /Procesos vinculados a este proceso	Registros vinculados: Plan Estratégico Seguimiento de Planes Anuales Organigramas Procesos vinculados: 1.40 Revisión, Planificación y comunicación de Resultados de Programas y Servicios (Rendición de Cuentas a Grupos de Interés) Todos los procedimientos se vinculan a los procesos siguientes: 5.50 Revisión y Planificación del Sistema 5.70 Seguimiento y Medición de los Programas y Procesos 5.80 Mejora Continua
Otros Grupos de Interés:	
<ul style="list-style-type: none"> • Profesorado • Personal de Gestión • Estudiantes • Empleadores y sociedad en general 	Participan representados a través de las Comisiones de Titulación y acceden todos a la información pública en la web. Este grupo participa desde la definición, desarrollo, revisión hasta los resultados del alcance de este procedimiento, a través del Procedimiento 5.70
Normativa Interna y Externa:	Manual de Calidad
Fecha de interés:	2 veces al año (semestral)
Indicadores Propuestos:	<ul style="list-style-type: none"> • Resultados obtenidos de la revisión de los objetivos y planes de acción recogidos en los Planes Anuales

1.20 Proceso de determinación, difusión, seguimiento y revisión de objetivos. Ed.8

HOJA DE CONTROL DE EDICIONES	
DOCUMENTO: PROCESO DE DETERMINACIÓN, DIFUSIÓN, SEGUIMIENTO Y REVISIÓN DE OBJETIVOS	
N.º EDICION / FECHA	NATURALEZA DE LA REVISIÓN
0/20 diciembre 2006	Edición de Partida
1/25 julio 2007	Ampliación de Alcance a Postgrado, Executive y Plat. Tecnológicas
2/1 septiembre 2008	Ampliación de Alcance a Grado En la hoja de control de ediciones, tan solo figuraba la fecha y no el número de edición del procedimiento. Se incluye el nº de edición.
3/ noviembre 2009	Adaptación a la Acreditación Audit. Inclusión en los procesos de entrada y de salida de los procedimientos 5.70, 1.40, 5.90 y 5.100
4/ 24 mayo 2010	Eliminación del sello de certificación SGS.
5/11 noviembre 2014	Revisión de los Indicadores. Eliminación del procedimiento de la Ficha de Memoria Académica de Titulación y de Servicio, e incorporación de los Informes de Titulación por parte de Comisiones de Titulación y la Política que los regula.
6/ septiembre 2018	Redefinición de Objetivos en Planes Anuales y revisión de los implicados.
7/ marzo 2019	Se incluye el procedimiento para nuevas propuestas 1.20.60 Nuevas propuestas no contempladas en Planes Anuales ya aprobados
8/mayo 2024	Revisión y actualización de los documentos generados en el proceso y actualización a la nueva organización y cambios de formato de procedimientos.

1.20 Proceso de determinación, difusión, seguimiento y revisión de objetivos. Ed.8

Objetivo y Finalidad:	Definir las pautas a seguir para el lanzamiento de nuevos programas o procesos de negocio, y la revisión anual de los programas/procesos vigentes.	
Ámbito de aplicación:	ESIC Universidad y ESIC Business and Marketing School.	
Responsable del Proceso:	Chief Operations Officer.	
Registros que genera el proceso:	Propuesta inicial de nuevo programa o proceso de negocio. Propuesta formal de nuevo programa o proceso de negocio. Actas del Comité del Órgano de Gobierno. Propuesta de portfolio de productos para año académico y precios.	
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Chief Operations Officer Fecha: mayo 2024	Dirección de Calidad de ESIC BS y Vicerrectorado de Calidad de ESIC University Fecha: mayo/2024	Presidencia de ESIC University Fecha: mayo 2024

El presente procedimiento aplica a todas las propuestas de nuevos procesos de negocio y a los nuevos programas formativos de tipo Grado/título superior, Máster o Programa Superior (o similares). Los programas formativos menores (cursos de especialización, talleres, etc.) son valorados y aprobados por el área correspondiente de manera autónoma.

1.30.10 Propuesta de nuevo programa o proceso de negocio

Los grupos de interés (PDI, PAS, empresas, etc.) que desean proponer un nuevo programa formativo o proceso de negocio, presentan una propuesta al área correspondiente. Esta propuesta debe recoger toda la información necesaria para que pueda valorarse su viabilidad, pero sin llegar a ser un desarrollo formal de la misma.

Del mismo modo, la Dirección de ESIC, en sus procesos ordinarios (definición de estrategia, planteamiento de objetivos, etc.) puede encargar al líder del área correspondiente el estudio de un nuevo programa formativo o proceso de negocio.

1.30.20 Valoración y Aprobación inicial de propuesta por el Área

El área, a través de sus órganos de gobierno (si los tuviere), o a través del equipo correspondiente, valora la viabilidad de la propuesta, fundamentalmente en dos aspectos:

- Visión estratégica.
- Necesidad de mercado/oportunidad de negocio.

Una vez valorado lo anterior, el área procede a la aprobación o no de la propuesta.

1.30.30 Valoración y Aprobación inicial de la propuesta por el Comité de Dirección

El líder del área, a través del miembro del Comité de Dirección que le representa, presenta la propuesta en el Comité de Dirección, que es valorada siguiendo los mismos aspectos, pero desde una perspectiva más global (toda la organización), y procede a su aprobación o no.

1.30.40 Desarrollo de propuesta formal de nuevo programa formativo o proceso de negocio

Si la propuesta inicial ha sido aprobada por el Comité de Dirección, se le solicita al área correspondiente la presentación de una propuesta formal, que contiene toda la información detallada necesaria para su implementación (plan de estudios o fases del proceso, recursos físicos y humanos necesarios, campus dónde se ofertaría, presupuestos estimados, beneficios estimados, etc.), además de una propuesta de precio.

1.30.50 Valoración y Aprobación final de la propuesta por el Comité de Dirección

El Comité de Dirección recibe la propuesta formal, que vuelve a ser valorada a la luz de la información completa que recibe, y procede o no a su aprobación.

Si fuese aprobado, este Comité decide también los campus en que va a ser implantado, o si va a desarrollarse junto a una institución socia, así como la fecha de la implementación.

Excepcionalmente, por la relevancia estratégica de la propuesta, puede requerirse también la aprobación de la misma por parte de la Junta de Gobierno.

Una vez aprobado un programa, se sigue lo establecido en el 3.10 Diseño, Rediseño y Suspensión de Programas, que corresponde por área.

1.30.60 Revisión Anual del Portfolio de productos/programas formativos

Los Decanos de las áreas académicas revisan el portfolio de productos/programas formativos, con la información disponible en los procedimientos académicos correspondientes por área 3.10 Diseño, Rediseño y Suspensión de Programas y 3.60 Formación, Aprendizaje y Evaluación. A la luz de lo anterior, preparan una propuesta de portfolio de productos para el siguiente año, que incluyen en su correspondiente Plan Anual.

Esta propuesta es presentada al Comité de Dirección, que decide aprobarla o no. Una vez aprobados, el director de Desarrollo Corporativo y de Negocio dirige el proceso de fijación de precios de los mismos.

1.30 Proceso global de lanzamiento de programas o procesos de negocio Ed- 6

El proceso de fijación de precios valora los siguientes aspectos:

1. Análisis de la competencia.
2. Análisis resultados de ESIC de años anteriores.
3. Evolución de mercado.

Elaborada la propuesta de precios por el área de Desarrollo de Negocio e Innovación Digital, éstos son presentados a los campus, a través del director territorial, para su valoración. De ésta, pueden realizarse ajustes o no en la propuesta.

Una vez aprobado el portfolio para el próximo curso académico, junto a sus precios, se siguen los procedimientos académicos correspondientes por área 3.10 Diseño, Rediseño y Suspensión de Programas y resto de procedimientos de desarrollo de la formación.

Registros /Procesos vinculados a este proceso	Procesos vinculados: 3.10 Diseño de Programas y Servicios Complementarios (todas áreas) 3.50 Programación (Grado y Postgrado) 1.40 Revisión, Planificación y comunicación de Resultados de Programas y Servicios (Rendición de Cuentas a Grupos de Interés) 5.70 Revisión, Planificación y Comunicación de Revisión del Sistema de Calidad (Participación de Grupos de Interés en SGIC) 5.100 Mejora Continua 5.90 Seguimiento y Medición de los Programas y Procesos
Otros Grupos de Interés:	
<ul style="list-style-type: none"> • Futuros estudiantes 	Son encuestados en el momento de la matriculación para conocer su motivación, y expectativas respecto a la titulación y a la Universidad, en general.
<ul style="list-style-type: none"> • Personal Docente • Personal de Gestión • Estudiantes 	Participan representados a través de las Comisiones de Titulación y acceden todos a la información pública en la web. Este grupo participa desde la definición, desarrollo, revisión hasta los resultados del alcance de este procedimiento, a través del Procedimiento 5.70
<ul style="list-style-type: none"> • Empresas y egresados 	Representados dentro de la estructura de ESIC. Son consultados por medio de cuestionarios o reuniones bilaterales. Este grupo participa desde la definición, desarrollo y resultados del alcance de este procedimiento, a través del Procedimiento 5.70
<ul style="list-style-type: none"> • Administraciones Públicas 	La ANECA o Agencias Autonómicas Evaluadoras y el Consejo de Universidades intervienen en la verificación de títulos. En la Implantación interviene la Comunidad Autónoma. Este grupo participa desde la definición, desarrollo, revisión hasta los resultados del alcance de este procedimiento, a través del Procedimiento 5.70
Normativa Interna y Externa:	Normativa legal vigente vinculada. Estatutos y Normativas específicas de ESIC. Planificación y política estratégica de ESIC. Guía para la verificación de Títulos Universitarios Oficiales. Procedimiento para la aprobación de nuevas titulaciones oficiales.
Fecha de interés:	Todo el año Revisión portfolio: primer semestre del año
Indicadores Propuestos:	N.º de nuevos programas formativos presentados y aprobados N.º de nuevos procesos de negocio presentados y aprobados

HOJA DE CONTROL DE EDICIONES	
DOCUMENTO: PROCESO GLOBAL DE LANZAMIENTO DE PROGRAMAS O PROCESOS DE NEGOCIO	
N.º EDICION / FECHA	NATURALEZA DE LA REVISIÓN
0/20 diciembre 2006	Edición de Partida
1/25 julio 2007	Ampliación de Alcance a Postgrado, Executive y Plataformas Tecnológicas
2/1 septiembre 2008	Ampliación de Alcance a Grado En la hoja de control de ediciones, tan solo figuraba la fecha y no el número de edición del procedimiento. Se incluye el n.º. de edición. Eliminación de códigos de procedimientos del primer punto del presente documento. Se incluyen en el apartado de “otros documentos pertinentes” los procesos de Diseño de la División de Executive Education y Grado
3/ noviembre 2009	Adaptación a la Acreditación Audit. Inclusión en el proceso de entrada y de salida de los procedimientos 5.70, 4.10, 5.90 y 5.100
4/ 24 mayo 2010	Eliminación del sello certificación SGS
5/septiembre 2018	Revisión general de procedimiento, para cambiar la responsabilidad de aprobación al Comité de Dirección. Se incluye también la revisión anual de portfolio de productos/programas formativos.
6/mayo 2024	Revisión y actualización de los documentos generados en el proceso y actualización a la nueva organización y cambios de formato de procedimientos.

1.40 Proceso de Revisión de Resultados por la Dirección (Rendición de Cuentas sobre Resultados a GI) Ed- 6

Objetivo y Finalidad:	Definir las pautas a seguir para la Revisión de Resultados por la Dirección.	
Ámbito de aplicación:	ESIC Universidad y ESIC Business and Marketing School.	
Responsable del Proceso:	Vicepresidencia ESIC University.	
Registros que genera el proceso:	Actas de aprobación de los informes vinculados a este proceso para la rendición de cuentas en los órganos de gobierno pertinentes (Comité de Dirección, Comité de Calidad, Comité de Investigación, entre otros órganos de gobierno declarados en el Manual de Calidad).	
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Vicepresidencia ESIC University Fecha: mayo 2024	Dirección de Calidad de ESIC BS y Vicerrectorado de Calidad de ESIC University Fecha: mayo 2024	Presidencia de ESIC University Fecha: mayo 2024

1.40.10 Revisión de Planes Anuales

Como declara el procedimiento 1.20 Proceso de determinación, difusión, seguimiento y revisión de objetivos, se realiza seguimiento de los Planes Anuales a mitad y final de año, adicionalmente a las revisiones mensuales realizadas por cada área. Este seguimiento se concreta en indicadores de cumplimiento y presupuesto. La medición de final de año constituye el reporte anual de cada unidad a la Presidencia.

Además, el Comité de Dirección revisa el Plan Anual global y el Presupuesto global.

1.40.20 Análisis de los Reportes

Estos reportes son analizados por el Comité de Dirección. Las conclusiones de dicho análisis son tenidas en cuenta en la revisión de la estrategia (1.10) y de los objetivos anuales (1.20). Además, en la reunión de aprobación del Plan Anual, con la Presidencia, se presentan los resultados del Plan Anual anterior, que son comentados y analizados junto al Director de Unidad.

1.40.30 Elaboración, análisis y Aprobación del Balance de Resultados

Finanzas elabora el presupuesto consolidado para el año, a partir de los presupuestos incluidos en los reportes de los Planes Anuales individuales de áreas/campus.

El presupuesto consolidado, además de las cuestiones más relevantes estratégicas, son presentadas por el Presidente a la Junta de Gobierno SCJ, que las analiza, solicita las aclaraciones necesarias y procede a su aprobación. Derivado del análisis anterior, la Junta de Gobierno SCJ puede proponer una modificación de la estrategia (1.10) y de los objetivos anuales (1.20).

1.40.40 Rendición de Cuentas a los Grupos de Interés

ESIC rinde cuentas a los diferentes grupos de interés a través de distintos documentos publicados:

- Memoria Anual: presenta los principales indicadores de la actividad de ESIC. Es el principal informe de resultados del presente procedimiento.
- Memoria de Responsabilidad Social PRME: presenta los indicadores de adhesión y cumplimiento de los Principles for Responsible Management Education. Es el principal informe de resultados del procedimiento 4.80 Responsabilidad Social.
- Informe de Revisión anual del SGIC: incluye todos los indicadores que se recogen del Sistema de Calidad, incluyendo el Plan de Mejoras, cumplimiento de Objetivos y propuestas de Objetivos anuales para el siguiente año. Es el informe resultado del procedimiento 5.70 Revisión, Planificación, Comunicación de Revisión del Sistema de Calidad.
- Informe anual de Indicadores: incluye todos los indicadores declarados en los procedimientos del Sistema de Calidad, que son elaborados por el responsable del mismo y revisados por la Unidad de Calidad. Es el informe resultado del procedimiento 5.90 Seguimiento y Medición de los programas y procesos.
- Informes Anuales de Titulación: incluye toda la información relevante sobre la titulación para los grupos de interés: la sociedad y el futuro estudiante, el estudiante, el profesorado, otros recursos, memoria de actividades, implantación del SIGC (incluyendo la satisfacción de los grupos de interés), información sobre las evaluaciones externas del título e indicadores. Suele realizarse un informe por cada uno de los títulos oficiales e informes de títulos propios.
- Memoria Anual de Investigación: incluye información e indicadores relevantes sobre la investigación. Es elaborado según procedimiento 3.20 Investigación.

Estos documentos se publican en distintos lugares, según los grupos de interés a los que vayan dirigidos: públicos en la web corporativa para todos los grupos de interés, públicos a través del Campus Virtual es la web pues van dirigidos a algunos grupos de interés e informes dirigidos a grupos de interés específicos, a los que suele hacerseles llegar vía comunicado por e-mail.

1.40 Proceso de Revisión de Resultados por la Dirección (Rendición de Cuentas sobre Resultados a GI) Ed- 6

Otros documentos pertinentes:	<p>Registros vinculados:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Planes Anuales de ESIC • Memoria anual de ESIC • Revisión anual del SGIC • Informe anual de Indicadores • Memoria anual por titulación (Memoria Anual Académica, incluye todas las titulaciones) • Memoria Anual de Investigación • Informes de Satisfacción • Balance de Resultados Económicos <p>Procesos vinculados: 1.20 Proceso de determinación, difusión, seguimiento y revisión de objetivos 5.70 Revisión, Planificación y Comunicación de Revisión del Sistema de Calidad (Participación de Grupos de Interés en SGIC) (Informe anual de Revisión del SGIC) 5.100 Mejora Continua (planes de mejora desarrollados) 5.90 Seguimiento y Medición de los Programas y Procesos (informes de Indicadores) 5.80 Satisfacción de Grupos de Interés (informes de satisfacción)</p> <p>Todos los procedimientos del SGIC para la rendición de cuentas, como entrada y salida</p>
Otros Grupos de Interés:	
<ul style="list-style-type: none"> • Personal Docente • Personal de Gestión • Estudiantes 	Participan representados a través de las Comisiones de Titulación y acceden todos a la información pública en la web. Este grupo participa desde la definición, desarrollo, revisión hasta los resultados del alcance de este procedimiento, a través del Procedimiento 5.70
<ul style="list-style-type: none"> • Empresas y egresados 	Representados dentro de la estructura de ESIC. Son consultados por medio de cuestionarios o reuniones bilaterales. Este grupo participa desde la definición, desarrollo, revisión y resultados del alcance de este procedimiento, a través del Procedimiento 5.70
<ul style="list-style-type: none"> • Administraciones Públicas 	La ANECA o Agencias Autonómicas Evaluadoras y el Consejo de Universidades intervienen en la verificación de títulos. En la Implantación interviene la Comunidad Autónoma. Este grupo participa desde la definición, desarrollo, revisión hasta los resultados del alcance de este procedimiento, a través del Procedimiento 5.70
Normativa Interna y Externa:	<p>Ley de Ordenación Universitaria. Normativa estatal y propia de la Comunidad Autónoma. Plan estratégico de ESIC. Manual de Calidad Política de calidad. Programa de Evaluación Docente. Ley de protección de datos.</p>
Fecha de interés:	Septiembre/octubre
Indicadores Propuestos:	Todos los Indicadores del SGIC.

1.40 Proceso de Revisión de Resultados por la Dirección (Rendición de Cuentas sobre Resultados a GI) Ed- 6

HOJA DE CONTROL DE EDICIONES	
DOCUMENTO: PROCESO DE REVISIÓN DE RESULTADOS POR LA DIRECCIÓN	
N.º EDICION / FECHA	NATURALEZA DE LA REVISIÓN
0/20 diciembre 2006	Edición de Partida.
1/25 julio 2007	Ampliación de Alcance a Postgrado, Executive y Plataformas Tecnológicas.
2/1 septiembre 2008	Ampliación de Alcance a Grado En la hoja de control de ediciones, tan solo figuraba la fecha y no el número de edición del procedimiento. Se incluye el n°. de edición.
3/ noviembre 2009	Adaptación a la Acreditación Audit. Inclusión en el proceso de entrada y de salida de los procedimientos 5.70, 1.40, 5.90 y 5.100.
4/24 mayo 2010	Eliminación del sello de certificación SGS.
5/ septiembre 2018	Revisión de la Rendición de cuentas: informes que se presentan para la rendición de cuentas detallados.
6/mayo 2024	Revisión y actualización de los documentos generados en el proceso y actualización a la nueva organización y cambios de formato de procedimientos.

2.10 Captación y Comercialización Ed.5

Objetivo y Finalidad:	Describir las actividades que se llevan a cabo en ESIC para la captación de alumnado.	
Ámbito de aplicación:	ESIC Universidad y ESIC Business and Marketing School	
Responsable del Proceso:	Dirección de Marketing de ESIC BS, Dirección de Marketing de ESIC Corporate Ed., Dirección Comercial de ESIC BS y Dirección de Executive Programs ESIC BS.	
Registros que genera el proceso	Formularios de actividades. Solicitud de Admisión. Formato Solicitud de Información. Salesforce (registros de comercialización).	
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Dirección de Marketing de ESIC BS, Dirección de Marketing de ESIC Corporate Ed., Dirección Comercial de ESIC BS y Dirección de Executive Programs ESIC BS Fecha: mayo/2024	Dirección de Calidad de ESIC BS y Vicerrectorado de Calidad de ESIC Universidad Fecha: mayo/2024	Chief Operations Officer (Operaciones) de ESIC University y CIO de ESIC University Fecha: mayo/2024

La ejecución de esta primera fase se basa en un previo Plan Anual Comercial y de Promoción el cual es aprobado por la Dirección de Desarrollo de negocio de cada unidad, Adjunto a la dirección general.

En la tarea de captación de alumnado del Área Universitaria y Área BS, tienen el apoyo previo de la promoción institucional y programas desarrollada por el Dpto. Marketing según el procedimiento 4.10. Marketing y Comunicación.

Las acciones que se llevan a cabo son:

2.10.10 Acciones promocionales de apoyo a la captación

El Dpto. de Admisiones, realiza las labores previas en la organización de las actividades, para los diferentes campus. El Dpto. de Admisiones, realiza las labores previas en la organización de las actividades, para los diferentes campus. Dependiendo de las necesidades de las sedes realizarán acciones más concretas o específicas acorde con el mercado local.

De forma común a las tres áreas se realizan acciones publicitarias para captación de leads en medios pagados a través de los medios digitales. Y además también se desarrolla una estrategia de posicionamiento orgánico (proyecto CRO, contenido en web y blog Rethink, entre otros) y de Content Marketing para la captación de leads de forma orgánica desde los formularios de la web.

Y de manera específica se realizan las siguientes acciones de captación por área:

Acciones Área Universitaria

- Seminarios “Preuniversitarios”
- Seminarios “Orientación Profesional”
- Open Days
- Competiciones empresariales entre estudiantes
- Talleres para profesores y padres de futuros alumnos
- Jornadas para colegios, asociaciones y otros colectivos de formación e investigación
- Generación ESIC
- Seminarios fin de semana.
- Marketing Mail para las Llamadas comerciales
- Participación en Miniferias y Ferias

La planificación de ferias, nacionales e internacionales, se cierra a principios de año y debe ser aprobado Dirección del área de negocio. Desde el Dpto. de Marketing se apoya con el cierre de las ferias y en el envío de material.

Acciones Área BS larga

- Webinars de temáticas afines a Business School
- Workshops de contenidos (locales o nacionales) acompañada de presentación de programa
- Eventos locales: Live Experience Day, Talleres, Workshops, etc. de programas de Madrid
- Plan acompañamiento alumnos de 4º y 5º + plan 3º

2.10 Captación y Comercialización Ed.5

- Open Days y presentación de programas
- Eventos y actividades relacionales (summits, Marketing Playlist, masterclass/workshops, presentación de programas, Open Days y On Boarding)
- Ferias especializadas y post-ferias

Acciones área Executive Programs corta duración

- Webinars de temáticas afines y de productos Exepro
- Actividad relacional de acompañamiento híbrido para grandes categorías: Marketing, Ventas, Management e Innovación
- Eventos locales: SMP Summit, Customer Service Summit, MKT Foresight y Encuentro de Ventas relacionados con programas de Madrid
- Plan de generación de contenidos Foresight: Talent Foresight, MKT Foresight y Sales Foresight
- Actividades partnerships en eventos externos con partners: RRHH, Retail e Innovación
- Acciones especiales de campaña en RRSS con material audiovisual para poner en valor categoría Executive Programs
- Acción de detección de oportunidades con call center a éxito para generar demanda sobre BBDD frías.

La planificación de toda la actividad de Growth, contenido y activación comercial del área se cierra con el máximo responsable del área de Corporate/Exepro.

2.10.20 Acciones llevadas a cabo por el Área de Captación del Área Universitaria

El departamento realiza un comunicado a su BB.DD de centros enseñanza en los inicios del año académico.

Dependiendo de qué actividad de captación sea, el alumnado podrá inscribirse individualmente con el profesor o directamente ellos. Para realizar dichas inscripciones se puede hacer a través de la web o vía email.

Una vez recibida la solicitud y dependiendo de la actividad, la persona responsable de los centros de enseñanza deberá coordinar con los profesores que impartirán dicha actividad.

Las actividades se pueden realizar tanto en ESIC como en un Centro Educativo o en modo on line.

Cuando se realizan en ESIC, se recibe al alumnado a su llegada para acompañarlos al aula donde se impartirá el seminario empresarial.

Si la actividad lo requiere por horario, y dependiendo del Campus, se hace un desayuno para los alumnos y profesorado implicado en la actividad, al igual que una visita a las instalaciones.

Al final de la actividad, se hace entrega del cuestionario de toma de datos y de actividades para que aquellos alumnos interesados en realizar otras actividades próximas lo indiquen, aceptando y firmando la conformidad de protección de datos.

Personal del Departamento de Admisiones, acompaña al alumnado a la salida.

Cuando se realizan en un Centro Educativo, la persona responsable del Centro recibe al profesor de ESIC que realizará la actividad e impartirá el seminario empresarial.

Una vez haya finalizado la actividad, el profesor entregará los cuestionarios de toma de datos y de actividades para que aquellos alumnos interesados en realizar otras actividades próximas lo indiquen, aceptando y firmando la conformidad de protección de datos.

Una vez se acercan a la fase final del funnel, existen diferentes vías de solicitud de información vía telefónica, mail, web y presencialmente.

2.10.20 Acciones llevadas a cabo por el Área de Captación de Executive Programs

El departamento comercial realiza una doble acción de captación, pull y push. Donde además de gestionar todas las solicitudes de información entrantes de sus programas, se gestiona una segunda vía de captación a empresas y perfiles directivos o profesionales desde una figura concreta del equipo. Esta persona de actividad push está muy coordinada con el equipo de empresas de Corporate Education.

Durante las acciones de comercialización, el % de descuento comercial es utilizado como una herramienta de venta para acelerar el proceso e intentar que el candidato empiece el proceso de Admisión con nosotros y no con el resto de las escuelas que está valorando.

2.10 Captación y Comercialización Ed.5

2.10.20 Acciones llevadas a cabo por el Área de Captación del Área Business School

- En caso de que el alumnado solicite información vía telefónica, si no se encuentran en el sistema SF se les invitará a rellenar una landing para su entrada en el sistema y posteriormente se les enviará la información. Se le envía una landing page de registro de datos para que valide la política de uso de datos y quede registrado en nuestros sistemas.
- Si se pone en contacto vía mail, se mantiene el mail como dato, y se le envía también un mail con toda la información solicitada. Se le envía una landing page de registro de datos para que valide la política de uso de datos y quede registrado en nuestros sistemas.
- En caso de que un candidato solicite la información a través de la web, se le envía de manera automática un email informativo. El candidato puede elegir con qué campus, quiere contactar para recibir información. En caso de que el candidato haya dado su autorización previa también se les podrá contactar vía telefónica para facilitarles dicha información.
- Orientaciones con los padres y/o los candidatos. Se trata de reuniones de asesoramiento donde, en base al perfil del candidato y en ocasiones, se procede incluso a una reorientación en la elección de la Titulación. En estas reuniones se trata de transmitir cercanía a los candidatos y de actuar de forma totalmente imparcial en el caso de que la reunión sea conjunta con padres y candidatos. Estas orientaciones se realizarán para los candidatos de larga duración del área universitaria y de BS.

2.10.30 Captación de Alumnos Internacionales

En el caso de alumnos Internacionales, la captación se realiza vía digital, vía relacional a través de eventos específicos locales en los países objeto de captación, a través de Ferias internacionales o a través de los Convenios firmados con diferentes Instituciones Internacionales.

En las acciones de captación de alumnos internacionales, se cuenta también con el apoyo previo de la promoción institucional y de programas, según el procedimiento POST-GR.4.10, adaptando las acciones a los diferentes mercados a los que se dirigen.

De las acciones de captación surgen candidatos interesados que pasan al procedimiento 2.20 Admisión.

2.10 Captación y Comercialización Ed.5

Registros/ Procesos vinculados	Registros vinculados: Folletos Web corporativa Procesos vinculados: 4.10 Marketing y Comunicación 2.20 Admisión 4.50 Compras y Proveedores 1.40 Revisión, Planificación y comunicación de Resultados de Programas y Servicios (Rendición de Cuentas a Grupos de Interés) 5.70 Revisión, Planificación y Comunicación de Revisión del Sistema de Calidad (Participación de Grupos de Interés en SGIC) 5.100 Mejora Continua 5.90 Seguimiento y Medición de los Programas y Procesos
Otros Grupos de Interés:	
<ul style="list-style-type: none"> • Profesores • Estudiantes • Personal de Gestión • Sociedad: padres y profesores de secundaria 	Participan representados a través de las Comisiones de Titulación y acceden todos a la información pública en la web. Este grupo participa desde la definición, desarrollo, revisión hasta los resultados del alcance de este procedimiento, a través del Procedimiento 5.70
Futuros estudiantes	Son encuestados en el momento de la matriculación para conocer su motivación, y expectativas respecto a la titulación y a la Universidad, en general.
Dirección General	Establecer la estrategia a alto nivel a medio y largo plazo, Revisión de indicadores clave. Dirección de personal y recursos
Normativa Interna y Externa:	Convenios Internacionales Directrices generales para la elaboración de programas formativos de ESIC Normativa propia de ESIC
Fecha de interés:	Una vez año
Indicadores Propuestos:	N.º de leads N.º de matriculas N.º de alumnado con descuentos % Descuento entre Facturación Bruto.

HOJA DE CONTROL DE EDICIONES	
DOCUMENTO: CAPTACIÓN	
N.º EDICION / FECHA	NATURALEZA DE LA REVISIÓN
0/ 1 septiembre 2008	Edición de Partida.
1/ noviembre 2009	Adaptación a la Acreditación Audit. Incluso en los procesos de entrada y de salida de los procedimientos 5.70, 1.40, 5.90 y 5.100.
2/ 24 mayo 2010	Eliminación del sello de certificación SGS.
3/ 21 septiembre 2018	Se actualizan los puestos, así como las acciones promocionales y el proceso de captación de alumnos internacionales. Se actualizan los indicadores.
4/ 1 septiembre 2021	Adaptación del Proceso a Campus. Se excluye cualquier referencia al Campus de Pozuelo.
5/mayo 2024	Revisión y actualización de los documentos generados en el proceso y actualización a la nueva organización y cambios de formato de procedimientos.

Objetivo y Finalidad:	Definir el procedimiento a seguir para la admisión de candidatos en ESIC University	
Ámbito de aplicación:	ESIC Universidad y ESIC Business & Marketing School	
Responsable del Proceso:	Vicerrectorado de Calidad de ESIC Universidad Vicedecanato Académico de ESIC Business & Marketing School Dirección de Operaciones de Corporate Education. ESIC Business & Marketing School ¿Antonio Andreu?	
Registros que genera el proceso	Declarados en la Normativa vigente <ul style="list-style-type: none"> • Normativa de Admisión de ESIC Universidad • Normativa de ESIC Universidad sobre las Enseñanzas de Doctorado • Normativa de Admisión de ESIC Business & Marketing School 2.30 Matriculación y Becas Política General en relación con el servicio de apoyo a alumnos con discapacidad Guía de Recomendaciones para Atención al alumnado con Diversidad Funcional y/o NEE	
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Vicerrectorado de Calidad de ESIC Universidad Vicedecanato Académico de ESIC Business & Marketing School Dirección de Operaciones de Corporate Education. ESIC Business & Marketing School Fecha: mayo 2024	Vicerrectorado de Calidad de ESIC Universidad Dirección de Calidad de ESIC Business & Marketing School Fecha: mayo 2024	Rectorado de ESIC Universidad Dirección General de ESIC Business & Marketing School Dirección de Corporate Education. ESIC Business & Marketing School. Fecha: mayo 2024

2.20 SOLICITUD DE ADMISIÓN

Durante todo el proceso de admisión, el candidato estará apoyado y recibirá orientación por parte del departamento correspondiente.

Este proceso se inicia cuando un candidato solicita la admisión en alguna de las titulaciones de ESIC University. El proceso se realiza online a través del formulario web de admisión.

En caso de que el alumno/a declare, en la solicitud de admisión, la necesidad de alguna adaptación en el Proceso, se llevará a cabo dicha adaptación requerida, dependiendo de las necesidades del candidato, según lo declarado en la Guía de Atención al Alumnado con Diversidad Funcional y/o NEE y la Política General en relación con el servicio de apoyo a alumnos con discapacidad.

2.20.10 FASES DEL PROCESO DE ADMISIÓN:

- 1- Solicitud de admisión: La solicitud de admisión se puede realizar a través del formulario Web en la página de ESIC o a través del correo electrónico. El asesor del departamento pertinente facilitará información sobre el proceso. La solicitud de admisión deberá ir acompañada de la documentación correspondiente.
- 2- Prueba de admisión: Se podrá realizar una prueba específica para cada programa, que podrá consistir en la resolución de un caso de empresa, la elaboración de un ensayo personal, etc.
- 3- Entrevista personal: Se realizará una entrevista personal al candidato con el objetivo de valorar su perfil en relación con la titulación seleccionada y poder realizar una correcta orientación académica, facilitándole información detallada del desarrollo y los contenidos del Título/Programa, así como del funcionamiento de ESIC.
- 4- Resolución de la solicitud: Se realizará un informe de la entrevista personal en el que valorará el resultado de las pruebas de admisión, la entrevista personal realizada, el currículum y, atendiendo al tipo de programa, el expediente académico y/o la experiencia profesional, y se remitirá al Comité de Admisiones, que determinará si el candidato es apto (o apto pendiente de la finalización de estudios), de acuerdo con los requerimientos de acceso y el número y demanda de plazas.
- 5- Notificación de la resolución del Comité de Admisiones: ESIC notificará por correo electrónico y/o en llamada personal, el resultado del proceso de admisión a la dirección y teléfonos facilitados, y se comunicarán los plazos para formalizar la reserva de plaza.
- 6- Reserva de plaza: Una vez recibida la notificación de que ha sido pre-admitido, el candidato puede proceder a la formalización de la reserva de plaza, que garantiza una plaza en la titulación escogida siempre y cuando antes de la fecha límite presente la Documentación de Acceso a ESIC. El candidato deberá entregar también la Declaración Responsable de Veracidad. Aquellos candidatos que estando en esta fase del proceso y aún no hayan terminado sus estudios de grado deberán entregar la Declaración Responsable de Finalización. Ver apartado documentación necesaria según sistema educativo de procedencia.
- 7- Confirmación de la reserva de plaza: Una vez recibida la reserva de plaza, ESIC University remitirá un correo electrónico de confirmación y facilitará el acceso al Portal del Candidato, donde podrá realizar los siguientes pasos.
- 8- Aportar la documentación acreditativa de la vía legal de acceso y el resto de los documentos necesarios según el programa elegido, si no la hubiera aportado toda durante las fases anteriores del proceso de admisión.

Excepciones: todas las excepciones de admisiones de candidatos que incumplan algún requisito establecido en las [Normativas de Admisión](#) deben estar bajo aprobación escrita del máximo responsable académico.

En el caso de Corta duración, el proceso de admisión es similar al anteriormente declarado excepto en el apartado 2, ya que solo en algunas tipologías de programa se podrá realizar una prueba específica.

El apartado 4 declarado anteriormente no aplica en el caso de programas de corta duración, ni tampoco la declaración responsable declarada en el apartado 6.

A continuación, el Departamento de Admisiones envía al candidato la carta de pre-admisión y le invita a terminar de formalizar la matrícula, aceptando sus condiciones y procediendo a la firma.

A partir de este momento se pasa al procesamiento de la matrícula en el sistema.

Procedimiento [2.30 Matriculación y Becas](#) / [2.60 Matriculación y Atención a participantes](#) / [Instituciones](#)

Registros /Procesos vinculados a este proceso	<p>Registros vinculados: Normativa de Admisión</p> <ul style="list-style-type: none"> • ESIC Universidad • ESIC BS <p>Normativa de ESIC Universidad sobre las Enseñanzas de Doctorado</p> <p>Procesos vinculados: 1.40 Revisión, Planificación y comunicación de Resultados de Programas y Servicios (Rendición de Cuentas a Grupos de Interés) Todos los procedimientos se vinculan a los procesos siguientes: 5.50 Revisión y Planificación del Sistema 5.70 Seguimiento y Medición de los Programas y Procesos 5.80 Mejora Continua</p>
Otros Grupos de Interés:	
<ul style="list-style-type: none"> • Profesores • Personal de Gestión • Estudiantes • Empleadores y sociedad en general 	Participan representados a través de las Comisiones de Titulación y acceden todos a la información pública en la web. Este grupo participa desde la definición, desarrollo, revisión hasta los resultados del alcance de este procedimiento, a través del Procedimiento 5.60
Normativa Interna y Externa:	Manual de Calidad
Fecha de interés:	Todo el año
Indicadores Propuestos:	N.º Candidatos que realizan la reserva de plaza (Larga y Corta duración) N.º de Alumnos matriculados / Admitidos

HOJA DE CONTROL DE EDICIONES	
DOCUMENTO: ADMISIÓN	
N.º EDICION / FECHA	NATURALEZA DE LA REVISIÓN
0/ 1 septiembre 2008	Edición de Partida
1/ noviembre 2009	Adaptación a la Acreditación Audit. Inclusión en el proceso de entrada y de Salida de los procedimientos 5.70, 1.40, 5.90 y 5.100
2/ mayo 2010	Cambios en responsabilidades del proceso y actividades dentro del proceso de admisiones
3/24 mayo 2010	Eliminación del sello de certificación SGS
4/21 mayo 2018	Actualización de los puestos. Se incluye en el Proceso la Política y la Guía Atención al Alumnado con Diversidad Funcional y/o NEE. Se actualizan los Indicadores
5/30 junio 2020	Actualización de puestos, implicados y documentación generada. Actualización del procedimiento teniendo en cuenta las nuevas herramientas tecnológicas implantadas y las acciones comerciales correspondientes
6/ mayo 2024	Revisión y actualización de los documentos generados en el proceso y actualización a la nueva organización.

Objetivo y Finalidad:	Definir el procedimiento a seguir para la matriculación del alumnado en ESIC.	
Ámbito de aplicación:	ESIC Universidad y ESIC Business and Marketing School	
Responsable del proceso	Vicedecanato de Calidad de ESIC Universidad y Direcciones de Operaciones de ESIC BS	
Registros que genera el proceso	Formulario de matrícula Normativa de Matrícula y Permanencia de Grado/Titulaciones Propias de ESIC Universidad Normativa de Matrícula y Permanencia de Master de ESIC Universidad Normativa de sobre las enseñanzas oficiales de Doctorado de ESIC Universidad Normativa de permanencia en programas de doctorado de ESIC Universidad Normativa de Convalidaciones de Reconocimiento y Transferencia de Créditos de Grados de ESIC Universidad Normativa de Reconocimientos de Estudios de Master ESIC Universidad Plan de Becas de ESIC Universidad Gestión de Beca por Campus Virtual Carta de concesión/denegación de Beca Carta de Aceptación de Alumnado Incoming Formulario para elegir la titulación/asignaturas para alumnado incoming.	
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Dirección de Calidad de ESIC Universidad y Dirección de Operaciones ESIC BS Fecha: mayo 2024	Dirección de Calidad de ESIC BS y Vicerrectorado de Calidad de ESIC Universidad Fecha: mayo 2024	Rector ESIC Universidad y Vicedecano de ESIC BS y Fecha: mayo 2024

Este proceso se inicia con el procedimiento 2.20 Admisión siendo el proceso que realiza el candidato/a y alumnado para matricularse en el un año académico de la titulación/es elegida.

En el caso de titulaciones de las universidades públicas o privadas, tanto el Ministerio de Educación como las Consejerías autonómicas pueden solicitar información sobre expedientes de alumnos en cualquier momento.

El periodo y trámites de matriculación es publicado a través de los diferentes canales (Campus Virtual y correo electrónico). Estas comunicaciones son diferentes dependiendo si son para alumnado de nuevo ingreso o alumnado que renuevan su matrícula en los siguientes años.

2.30.10 Titulaciones de ESIC UNIVERSIDAD

Una persona admitida que desee formalizar su matrícula recibe una comunicación para realizar en una semana el pago de la reserva de plazo y matrícula.

Una vez pagado, la persona recibe una comunicación para el acceso al Campus virtual como candidato/a e iniciar su proceso de matrícula. En el campus virtual realizan el Formulario de matrícula. El departamento de Admisiones revisa la información y valida la documentación aportada. Una vez validada la información, el candidato/a firma el formulario de matrícula y queda matriculado/a. Para el alumnado que renueva matrícula a través de la cumplimentación y firma de la Formulario de Matrícula, la cuál es revisada por la Secretaría quién formaliza su estado a matriculado/a.

Para el proceso de matrícula se tiene en cuenta las normativas: Normativa de Matrícula y Permanencia de Grado/Titulaciones Propias de ESIC Universidad, Normativa de Matrícula y Permanencia de Master Universitarios de ESIC Universidad, Normativa de sobre las enseñanzas oficiales de Doctorado de ESIC Universidad, Normativa de permanencia en programas de doctorado de ESIC Universidad, Normativa de Convalidaciones de Reconocimiento y Transferencia de Créditos de Grados de ESIC Universidad, Normativa de Reconocimientos de Estudios de Master ESIC Universidad.

2.30.20 Titulaciones Propias de ESIC Universidad de MFP

Una persona admitida que desee formalizar su matrícula recibe una comunicación para realizar en una semana el pago de la reserva de plazo y matrícula.

Una vez pagado, la persona recibe una comunicación para el acceso al Campus virtual como candidato/a e iniciar su proceso de matrícula. En el campus virtual comprueban su información personal, cargan los documentos para cerrar y validar el proceso de admisión y realizan el Formulario de matrícula. El departamento de Admisiones revisa la información y valida la documentación aportada. Una vez validada la información, el candidato/a firma el formulario de matrícula y queda matriculado/a. Para el alumnado que renueva matrícula a través de la cumplimentación y firma de la Formulario de Matrícula, la cuál es revisada por la Secretaría quién formaliza su estado a matriculado/a.

Para el proceso de matrícula se tiene en cuenta las normativas: Normativa de Matrícula y Permanencia de Grado/Titulaciones Propias de ESIC Universidad,

2.30.30 Titulaciones Propias de ESIC BS

Para los cursos de larga duración, una persona admitida que desee formalizar su matrícula recibe una comunicación para realizar en una semana el pago de la reserva de plazo y matrícula.

Una vez pagado, la persona recibe una comunicación para el acceso al Campus virtual como candidato/a e iniciar su proceso de matrícula. En el campus virtual comprueban su información personal, cargan los documentos para cerrar y validar el proceso de admisión y realizan el Formulario de matrícula. El departamento de Admisiones revisa la información y valida la documentación aportada. Una vez validada la información, el candidato/a firma el formulario de matrícula y queda matriculado/a. Para el alumnado que renueva matrícula a través de la cumplimentación y firma de la Formulario de Matrícula, la cuál es revisada por la Secretaría quién formaliza su estado a matriculado/a.

Para los cursos de corta duración, una persona admitida recibe una comunicación con el documento matrícula y orden Sepa.

2.30.40 Alumnado de programas de movilidad incoming

El alumnado de movilidad incoming que viene a cursar titulaciones en ESIC Universidad/ ESIC BS recibe una comunicación con una Carta de Aceptación de Alumnado Incoming (mayo o noviembre, siendo primero o segundo cuatrimestre). El alumnado firma la carta y la envía a la Oficina Internacional.

La Oficina Internacional envía un Formulario para elegir la titulación/ asignaturas para alumnado incoming que desean cursar. La Oficina Internacional una vez recibe el formulario revisa la viabilidad de su solicitud y procede a la matriculación.

2.30.40 Alumnado de programas Dual Degree Incoming ESIC Universidad

El alumnado que opta a un Dual Degree incoming en ESIC Universidad solicita la matriculación a través de la Dirección de Proyectos Internacionales y solicita a la Secretaría el alta en el sistema de gestión.

2.30.30 Matriculación de Alumnado que solicita convalidaciones

Para alumnado que solicite convalidaciones de créditos superados fuera o en ESIC Universidad seguirá la Normativa de Convalidaciones de Reconocimiento y Transferencia de Créditos de Grados de ESIC Universidad.

Para el alumnado de Extensión Universitaria efectúan los pagos de convalidación en ESIC Universidad/ESIC BS y la docencia en la Universidad de destino.

2.30.40 BECAS para ESIC Universidad

El proceso de beca se aplica a programas de larga duración (grados y titulación superior). Se inicia de forma paralela a la matriculación para candidato/a de nuevo ingreso y según el Plan de Becas de ESIC Universidad. En el caso de alumnado que renueva matrícula puede solicitar la beca según el Plan de Becas de ESIC Universidad y hasta el último día del periodo de matriculación ordinario.

La solicitud de beca se realiza a través del Campus Virtual. A las solicitudes de nuevo ingreso se les remite comunicación para informar sobre el proceso., existe una Comisión de Becas que resuelve las solicitudes y la Secretaría informa al alumnado de renovación sobre la resolución a través del Campus Virtual a concedida o

denegada. La resolución de nuevo ingreso se informa a través de una comunicación por parte de la Unidad de tramitación de becas.

El alumnado que solicita Beca MEC, la Unidad de tramitación de becas gestiona las solicitudes en la plataforma del Ministerio de Universidades e informa al alumnado que la ha solicitado. Los ingresos de becas MEC se realizan en una parte al alumnado y en otra a la propia Universidad quién distribuye la beca en base a las indicaciones del propio Ministerio. De igual forma se tramitan las Becas autonómicas.

Becas de movilidad internacional para alumnado outgoing: el proceso de solicitud del alumnado se realiza siguiendo el proceso 3.50. Movilidad.

El Ministerio de Universidades aporta un presupuesto a la Universidad quién debe distribuir en base a la normativa que establece el Ministerio. Los pagos de la Universidad al alumnado se establecen en varios periodos en función del periodo de estancia de la movilidad que realiza el alumnado. El periodo último de pago al alumnado estará vinculado a la realización de la encuesta Erasmus/Munde.

En este procedimiento está implicado también procedimiento 4.30 Gestión Económica.

Una vez matriculado el alumno, y asignada beca, en su caso, se procede con:

La Atención al alumnado según procedimiento 2.40 Atención al Estudiante.

Al proceso formativo según 3.60 Formación, Aprendizaje y Evaluación

Registros/Procesos vinculados a este proceso	<p>Registros vinculados: Normativa de Admisión de Alumnado de Grado y Master Universitario /MFP</p> <p>Procesos vinculados: GR.2.40 Bienvenida GR.2.50 Becas GR.2.60 Atención al Estudiante GR.3.60 Formación, Aprendizaje y Evaluación 1.40 Revisión, Planificación y comunicación de Resultados de Programas y Servicios (Rendición de Cuentas a Grupos de Interés) 5.70 Revisión, Planificación y Comunicación de Revisión del Sistema de Calidad (Participación de Grupos de Interés en SGIC) 5.100 Mejora Continua 5.90 Seguimiento y Medición de los Programas y Procesos.</p>
Otros Grupos de Interés:	
<ul style="list-style-type: none"> Profesores Estudiantes Personal de Gestión 	Participan representados a través de las Comisiones de Titulación y acceden todos a la información pública en la web. Este grupo participa desde la definición, desarrollo, revisión hasta los resultados del alcance de este procedimiento, a través del Procedimiento 5.70
<ul style="list-style-type: none"> Dirección General 	Establecer la estrategia a alto nivel a medio y largo plazo, Revisión de indicadores clave. Dirección de personal y recursos
<ul style="list-style-type: none"> Administraciones Públicas 	La ANECA o Agencias Autonómicas Evaluadoras y el Consejo de Universidades intervienen en la verificación de títulos. En la Implantación interviene la Comunidad Autónoma. Este grupo participa desde la definición, desarrollo, revisión hasta los resultados del alcance de este procedimiento, a través del Procedimiento 5.70.
Normativa Interna y Externa:	Normativas europeas, estatal y autonómicas vigente.
Fecha de interés:	Una vez al año
Indicadores Propuestos:	<p>% Matriculaciones/admitidos</p> <p>% Becas concedidas/solicitudes</p> <p>% Convalidaciones concedidas por titulación/solicitudes.</p>

HOJA DE CONTROL DE EDICIONES	
DOCUMENTO: MATRICULACIÓN	
N.º EDICION / FECHA	NATURALEZA DE LA REVISIÓN
0/1 septiembre 2008	Edición de Partida
1/ noviembre 2009	Adaptación a la Acreditación Audit. Inclusión en el proceso de entrada y salida de los procedimientos 5.70, 1.40, 5.90 y 5.100
2/ 24 mayo 2010	Eliminación del sello de certificación SGS
3/ 24 marzo 2014	Revisión de procedimiento debido al cambio a Grados y al nuevo calendario académico de clases de septiembre a mayo.
4/ abril 2018	Se actualiza el responsable del procedimiento, así como los implicados y los puestos. Se incluye la Política de Convalidaciones, Reconocimientos y Transferencias de Créditos.
5/ 1 septiembre 2021	Adaptación del Proceso a Campus. Se excluye cualquier referencia al Campus de Pozuelo.
6/mayo 2024	Revisión y actualización de los documentos generados en el proceso y actualización a la nueva organización y cambios de formato de procedimientos. Este proceso surge de la unión del proceso de edición anterior de Matriculación y Becas.

Objetivo y Finalidad:	Definir el procedimiento a seguir con relación a la atención/servicios que se presta al alumnado desde los diferentes departamentos /áreas.	
Ámbito de aplicación:	ESIC Universidad y ESIC Business and Marketing School	
Responsable del proceso:	Vicerrectorado de Calidad, Vicedecano Académico de ESIC BS	
Registros que genera el proceso	Solicita- Expone (ESIC Universidad) Manual de Bienvenida al Estudiante Certificados de Notas Títulos y Diplomas	
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Dirección de Ordenación Académicas de ESIC Universidad y Vicedecano Académico de ESIC BS Fecha: mayo 2024	Dirección de Calidad de ESIC BS y Vicerrectoría de Calidad de ESIC University Fecha: mayo 2024	Rector ESIC Universidad y Dirección General de ESIC BS Fecha: mayo 2024

Este procedimiento contempla todas las tareas, trámites, procesos e información que tiene que ver con el alumnado desde su matriculación 2.30 Matriculación y Becas hasta que finaliza su programa formativo. Además, pueden aplicarse a la vez otros procedimientos, como 3.50 Prestación de Servicios complementarios, 5.50 Reconocimientos y Sugerencias, y, 5.80 Satisfacción de los Grupos de Interés.

La atención al alumnado por parte de las Secretarías/Coordinaciones de las divisiones, así como del resto de departamentos/áreas implicadas en dicha atención es continua, incluso una vez finalizados sus estudios. Considerándole entonces ya como Alumni, cuya responsabilidad de atención recae sobre el Departamento de Alumni (Procedimiento 3.50.) aunque el Alumni sigue recibiendo los servicios de secretaría para sus trámites administrativos que pueda solicitar después de la finalización de sus estudios.

La atención al alumno durante el proceso académico se divide en las diferentes etapas o necesidades del alumno frente a cada momento del curso:

1. Bienvenida al alumnado:
El alumnado recibe un documento de Manual de Bienvenida al estudiante en los programas de larga duración. En ellos se informa de los servicios/unidades a los que puede acudir según el Campus al que pertenezca.
2. Durante el desarrollo de la formación: el alumnado recibe atención en los siguientes ámbitos:
 - Solicitud de servicios administrativos: para la gestión de los servicios administrativos tipo: certificados de notas, gestión de títulos y diplomas, carnés, gestiones económicas, modificación de datos, resolución de problemas administrativos, claves de acceso al campus virtual, apoyo en la gestión de visados para alumnado internacional, seguro escolar, seguro de continuidad, etc. Estos servicios son tramitados en gran mayoría por la secretaría y/u otros departamentos como pueden ser ID. El Estudiante acudirá a la Secretaría/Atención al Alumno de cada Campus, donde llevará a cabo la solicitud del servicio que desee. Cualquiera de estos documentos podrá ser solicitados por el alumnado directamente al personal o a través del formato "Solicita/Expone" disponible en el Campus Virtual y en la propia secretaría (ESIC Universidad).
 - Desde la Secretaría se emite las comunicaciones al alumnado durante todo el programa para informar de todos los procesos que está vinculado con el programa como con la actividad en el centro.
 - Solicitud de información: peticiones de información que haga el alumno o sus familiares sobre cualquier cuestión que tengan como datos académicos, información sobre profesores, calendarios, horarios, procedimiento que debe hacer el alumno ante tramitaciones, información general, etc.
 - Toda la documentación relacionada con el alumnado se archiva por parte de la secretaría.
 - Solicitud de resolución de Incidencias o de problemas a lo largo del curso: los alumnos y padres podrán acudir a la Secretaría/Coordinación para la resolución de incidencias o problemática tanto académica como personal. Resolviéndose desde la Secretaría o derivándose al organismo competente para hacerlo. Dichas solicitudes en algunos casos son atendidas por las direcciones académicas (recogido en el 3.80 Tutorías Académicas)
 - Solicitud de servicios relacionados con la Política de Diversidad Funcional y NEE vigente y los protocolos declarados en la Guía de Atención al Alumnado DF y NEE de ESIC. En relación con el servicio

de apoyo por parte de la Secretaría a alumnos con discapacidad en ESIC que articula las acciones específicas a desarrollar para apoyar el Proyecto Diversidad con relación a las necesidades educativas especiales, y desde la Atención, Formación y Servicios Complementarios. (Ver documento Proceso 3.50 Atención a la Diversidad).

- Reuniones con Delegados/as. Los delegados son los representantes del alumnado que sirven para canalizar las opiniones y peticiones de los mismos. La Dirección Académica mantiene reuniones periódicas que se declara en el procedimiento 3.70 Gestión Académica y 3.80 Tutorías Académicas.
- Solicitud de quejas/sugerencias/felicitaciones que realiza el alumnado se gestiona a través del procedimiento 5.30 Gestión de quejas, reclamaciones, reconocimientos y sugerencias
- El alumnado participa aportando sus valoraciones e inquietudes y apoyando la mejora de la calidad de la titulación en las Comisiones de Titulaciones declarado en el procedimiento 3.10 Diseño, Rediseño y Suspensión de Titulaciones/ 3.70 Gestión Académica y 3.80 Tutorías Académicas
- El alumnado internacional/movilidad solicita a lo largo de su estancia en ESIC University servicios que son apoyados desde las Oficinas Internacionales junto a el área de secretaria de cada división. Las actividades específicas dirigidas a este alumnado se describen en el procedimiento 3.50.30 Movilidad.
- Al alumnado se le hace partícipe de procesos de encuestas para que valore los procesos vividos en ESIC University. El proceso de encuestas se declara en el procedimiento 5.70 Satisfacción por grupos de interés.
- El alumnado recibe un apoyo/seguimiento a través de las Tutorizaciones académicas descritas en el procedimiento 3.80 Tutorías Académicas.
- El alumnado puede plantear solicitudes al Defensor Universitario en ESIC Universidad.
- Plan de Apoyo de desarrollo al estudiante: Tutores Académicos (ESIC Universidad).
ESIC considera fundamental, dentro de su modelo educativo, la formación integral de su alumnado y para ello ha creado la figura del tutor académico de grupo, cuya misión es orientar, asesorar y apoyar al alumnado en su adaptación a la vida universitaria. (recogido en el 3.80 Tutorías Académicas)
- Servicios complementarios (los que apliquen en cada Campus y declarados en el Procedimiento 3.50 Prestación de servicios complementarios).

Registros/ Procesos vinculados	Registros vinculados: Todos los registros de los procesos vinculados Procesos vinculados: 2.30 Matriculación y Becas 2.40 Atención al Estudiante 3.80 Tutorías académicas 3.50 Servicios Complementarios 5.50 Reconocimientos y Sugerencias 5.80 Satisfacción de los grupos de interés 1.40 Revisión, Planificación y comunicación de Resultados de Programas y Servicios (Rendición de Cuentas a Grupos de Interés) 5.70 Revisión, Planificación y Comunicación de Revisión del Sistema de Calidad (Participación de Grupos de Interés en SGIC) 5.100 Mejora Continua 5.90 Seguimiento y Medición de los Programas y Procesos
Otros Grupos de Interés:	
<ul style="list-style-type: none"> • Personal Docente • Personal de Gestión • Estudiantes 	Participan representados a través de las Comisiones de Titulación y acceden todos a la información pública en la web. Este grupo participa desde la definición, desarrollo, revisión hasta los resultados del alcance de este procedimiento, a través del Procedimiento 5.70
<ul style="list-style-type: none"> • Empresas y egresados 	Representados dentro de la estructura de ESIC BS y ESIC Universidad. Son consultados por medio de cuestionarios o reuniones bilaterales. Este grupo participa desde la definición, desarrollo, revisión y resultados del alcance de este procedimiento, a través del Procedimiento 5.70

2.40 Atención al Estudiante. Ed.7

• Dirección General	Establecer la estrategia a alto nivel a medio y largo plazo, Revisión de indicadores clave. Dirección de personal y recursos.
Normativa Interna y Externa:	Guía Académica Memorias de las titulaciones Convenios Internacionales Web corporativa Plan de estudios del programa formativo. Memoria Académica anterior y Planes de Mejora.
Fecha de interés:	Una vez al año
Indicadores Propuestos:	Media de satisfacción de estudiantes en Atención recibida

HOJA DE CONTROL DE EDICIONES	
DOCUMENTO: ATENCIÓN AL ESTUDIANTE	
N.º EDICION / FECHA	NATURALEZA DE LA REVISIÓN
0/1 septiembre 2008	Edición de Partida.
1/1 junio/2009	Cambio de responsable del procedimiento debido a los cambios organizativos en la Dirección.
2/ noviembre 2009	Adaptación a la Acreditación Audit. Inclusión en el proceso de entrada y salida de los procedimientos 5.70, 1.40, 5.90 y 5.100.
3/24 mayo 2010	Eliminación del sello de certificación SGS.
4/24 marzo 2014	Eliminación de la entrega en papel de la Guía Académica en la Bienvenida. Eliminación de Eriete, y sustitución por Portal del Alumno. Eliminación del link al buzón de sugerencias.
5/21 mayo 2018	Se actualizan los puestos, así como los implicados en el procedimiento. Se incluye como Normativa Externa, las Memorias Verificadas de las Titulaciones Oficiales. Actualización de los servicios y procedimientos asociados Se incluye nuevo indicador: Satisfacción con los Programas de Movilidad
6/ 1 septiembre 2021	Adaptación del Proceso a Campus. Se excluye cualquier referencia al Campus de Pozuelo.
7/mayo 2024	Revisión y actualización de los documentos generados en el proceso y actualización a la nueva organización y cambios de formato de procedimientos.

2.50. Captación y Admisión Instituciones Privadas y Públicas Ed.2

Objetivo y Finalidad:	Describir las actividades que se llevan a cabo en para la captación Empresas o Instituciones y admisión de su alumnado.	
Ámbito de aplicación:	ESIC Business and Marketing School	
Responsable del Proceso:	Director Corporate Education de ESIC BS	
Registros que general el proceso:	Presentación del Area de Creación y Desarrollo Empresarial Sistema de alertas de concursos públicos Registros de Preinscripción e Inscripción Si procede, pruebas y entrevistas Pliegos Administrativos y Técnicos Adjudicaciones Ofertas Presentadas Contratos Aceptaciones de Oferta.	
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Director Área Empresas y AAPP de Corporate Education de ESIC BS Fecha: mayo 2024	Dirección de Calidad de ESIC BS y Vicerrectorado de Calidad de ESIC University Fecha: mayo 2024	Director Corporate Education de ESIC BS Fecha: mayo 2024

2.50.10 Gestión y Captación de Instituciones públicas

2.50.10.10 Acciones de Captación a través de una acción comercial programada

El Manager de Negocio o los Managers de Negocio que se asignan al sector, localiza a los clientes potenciales utilizando la base de datos interna o bien a través de eventos, LinkedIn:

- o Localizan a los clientes interesantes.
- o Priorizan los contactos.
- o Verifican y chequean los datos.

El Manager de Negocio llama al cliente objetivo bien directamente o bien indaga sobre quién es la persona idónea para contactar con él. Una vez establecido el contacto, se cierra la fecha de una primera reunión.

El Manager de Negocio localiza el logo a través de Internet o de la base de logos. Se prepara una presentación de Executive Education y en concreto del área de Corporate Education, añadiendo el logo del cliente. Y además, si es conveniente, se añade la experiencia de ESIC en asistencias técnicas de interés para el potencial cliente (referencias).

En la reunión con el cliente, el Manager de Negocio detecta sus necesidades formativas y obtiene unas conclusiones. En caso de posible colaboración, y teniendo en cuenta las directrices facilitadas por el potencial cliente, el Manager de Negocio queda en enviar un documento de trabajo.

El Manager de Negocio, desarrolla un briefing con el que el responsable de Operaciones de proyectos en el plazo pactado con el cliente realizará un Documento de Trabajo para un primer aterrizaje de una posible colaboración en un proyecto concreto. Este documento puede ser de nueva creación, modificación de uno ya existente o fusión de varios. Para la creación del Documento de Trabajo se siguen las siguientes fases:

1. Diseño o definición de las líneas generales de la propuesta técnica
2. Desarrollo o elaboración
3. Maquetación
4. Archivo con el nombre completo y fecha, siguiendo las normas que se especifican en la carpeta “cajón común”

2.50. Captación y Admisión Instituciones Privadas y Públicas Ed.2

5. Elaboración del presupuesto orientativo

Una vez elaborado y enviado el Documento de Trabajo, el Manager de Negocio llevará a cabo el seguimiento del mismo para lo cual hablará con el cliente sobre su idoneidad. De esta interacción con el cliente podrán surgir distintas situaciones de propuestas de modificación o nuevas entrevistas bien para eliminar o suspender el posible proyecto o bien para ponerlo en marcha.

Si el Documento de Trabajo Final, es de interés para la institución, ésta convocará un concurso público para esta asistencia técnica.

Conviene destacar que no existe garantía total de adjudicación al ser concurso público, y al presentarse probablemente un número importante de competidores. Y, por otro lado, la propuesta generada entre responsables técnicos se verá alterada probablemente por la intervención de la institución cliente, imponiendo tal vez criterios de valoración que adulteren lo pactado con el representante de la institución cliente.

2.50.10.20 Detección, por el sistema de alertas, de un concurso público de interés de un cliente nuevo

En el Área de Corporate Education disponemos de información diaria y puntual de todos los concursos públicos nacionales, mediante un servicio contratado con una empresa externa, en función de una serie de “alertas” que se han estimado prioritarias.

En este contexto, la labor comercial a realizar por los Managers de Negocio puede tener dos vertientes:

- Intentar concertar una visita, o en su defecto una conversación telefónica, para recoger información adicional bien para decidir si nos presentamos a una oferta en concreto, o, si la decisión está inicialmente tomada, para ayudar a la elaboración de la oferta de la forma más adecuada a lo que la institución-cliente desea.
- Concertar una visita, al margen del objeto del concurso, para analizar posibilidades de colaboración.

2.50.10.30 Captación de Participantes de Instituciones públicas

En la mayoría de las situaciones, no se desarrollan actividades de captación de los/as participantes a los que van dirigidas las acciones formativas, ya que normalmente es la institución que nos contrata, la que proporciona y suministra los beneficiarios/as de los servicios que se prestan.

Sí se asume la labor de difusión y captación de alumnado para los programas. En estos casos el cliente facilita el perfil y requisitos de las personas que pueden ser participantes de programas formativos financiados por la institución e impartidos o ejecutados por ESIC.

En estos casos un MODELO DE REFERENCIA es el siguiente:

- La Institución confirma el perfil de los destinatarios del Programa en cuestión, ya conocido inicialmente por los Pliegos de Contratación o por instrucciones previas.
- El Director de Área analiza el presupuesto dedicado a la difusión y captación del programa, o bien ya establecido previamente en la contratación (como partida independiente) o bien ESIC internamente reflexiona sobre la cuantía máxima a emplear en este apartado.
- El Manager de Negocio propone a la Institución un programa de difusión (mensaje, soportes, frecuencia de anuncios,), para su aprobación, en donde aclara como tratar cuestiones de logos, protocolos, de la institución cliente y como puede aparecer ESIC, como asistencia técnica, con o sin logo,...

2.50. Captación y Admisión Instituciones Privadas y Públicas Ed.2

Por otro lado, el Manager de Negocio propone y concreta directamente con el cliente la gestión de la captación, para formalizar oficialmente las inscripciones de los/as participantes al Programa Formativo.

Posibles Programas de Difusión

- En colaboración con Staff de Marketing, anuncios en prensa especializada (nacional, provincial, local, etc..). En estos anuncios se informa del Programa, se incluyen webs o teléfonos para más información y para facilitar el proceso de inscripción.
- En colaboración con el web master de ESIC, diseño de una página web del programa donde se informa del mismo y a la vez se facilita la inscripción de los posibles participantes.
- En colaboración con Staff de Marketing, diseño de dípticos y/ o carteles, consensuando los contenidos, la maquetación y la estética. Envío de mailing con los soportes anteriores más carta de la institución presentando el proyecto a Base de Datos normalmente facilitadas por el cliente.

Gestión de la Captación de participantes

El proceso de captación propiamente dicho se inicia cuando la persona interesada tiene información básica del programa (a través de alguno de los medios del punto anterior 2.110.30.10) y solicita más información para decidir si le interesa o no su participación. Como resultado de un proceso de variable duración, si finalmente la persona muestra su interés creyendo reunir los requisitos necesarios, realiza la preinscripción (en caso de que haya un proceso de selección formalmente establecido, pruebas, entrevistas...) o bien directamente la inscripción. Para formalizar oficialmente su inscripción el interesado deberá cumplimentar unos impresos o documentos que incluyen información sobre datos personales, formativos, situación laboral y experiencia. En algunos casos se acompañan con impresos firmados como declaraciones, títulos, copia de nómina, etc., estando todo ello sujeto a la Ley de protección de datos. Para realizar todas estas acciones de gestión de la captación se asigna personal de Coordinación y de apoyo, juntamente con un manual de procedimiento y el apoyo de una herramienta informática (base de datos).

A los participantes seleccionados finalmente o que han formalizado su inscripción correctamente, el personal de Coordinación y de apoyo les confirma bien vía e-mail o por teléfono (dejando, en este caso, registro en el fichero del Proyecto en cuestión) que han sido admitidos al programa formativo. Posteriormente y al menos una semana antes de inicio de los cursos (si es que no es conocida previamente la fecha de inicio de las acciones formativas), les convoca en la fecha y en el lugar oportuno a que asistan al comienzo de la acción formativa.

2.50. Captación y Admisión Instituciones Privadas y Públicas Ed.2

2.50.10.40 Concursos públicos: Ofertas para la licitación

En estos casos, los requisitos para la elaboración y presentación de las ofertas son establecidos a través de los pliegos de cláusulas administrativas y los pliegos de prescripciones técnicas:

2.50.10.50 Planificación de la realización de la oferta:

Una vez conocido el concurso público y la determinación de ESIC de presentarse al mismo, el Director del Área procede a:

- Confirmar la Fecha o plazo límite para presentar la oferta (determinada en la convocatoria pública). Normalmente el plazo es de 8, 15 o 21 días desde el anuncio en el Boletín Oficial correspondiente.
- La designación del Manager de Negocio por parte del Director del Área para la realización de la propuesta técnica. Por otro lado, el Director de Área se reúne con el equipo para la coordinación del grupo asignando responsabilidades y tareas para que la oferta esté acabada en plazo y con la máxima calidad. A la vez, repasa con la responsable de Requerimientos Administrativos, los trámites y documentos necesarios para dar respuesta a los Pliegos de Cláusulas Administrativas.

Se realizan, por tanto, dos trabajos paralelos ADMINISTRATIVO y TÉCNICO.

Trabajo Administrativo

La responsable de Requerimientos Administrativos analiza en detalle todas las exigencias de los Pliegos y va preparando el sobre con la documentación administrativa de la Oferta, que normalmente incluye entre otros:

- Presentación de ESIC.
- Poder del representante y DNI.
- Bastanteo del Poder.
- Inscripción en el Registro.
- Aval o fianza provisional, que hay que gestionar y depositar, aportando documento justificativo.
- Declaraciones varias: estar al corriente con la Seguridad Social, de las obligaciones tributarias, de disponer de una organización con los medios adecuados.
- IAE, altas y epígrafes.
- Datos de personal de la plantilla de la empresa.
- Experiencia general de la empresa y experiencia específica relacionada con el objeto del contrato.
- Personal propuesto para la realización de la asistencia técnica, currícula, titulaciones.
- Datos globales de facturación de la empresa en los últimos tres años e informe de facturación en el mismo periodo indicando cliente, trabajo, año y facturación.
- Cualquier otra documentación de carácter específico solicitada en los Pliegos.

2.50. Captación y Admisión Instituciones Privadas y Públicas Ed.2

- ...

Estos trabajos están en cierta medida estandarizados, en cuanto a los requerimientos generales de los contratos públicos, existiendo modelos de certificados y declaraciones, aunque siempre son adaptados a cada asistencia técnica. Por otro lado, siempre hay requerimientos específicos, no estandarizables que hay que solucionar en breve plazo. Para ello la responsable de Requerimientos Administrativos cuenta con la ayuda del Director del Área.

Una vez finalizado el contenido del sobre con la documentación administrativa de la oferta, tan sólo falta compulsar los documentos del mismo en el lugar y momento de la entrega en el registro correspondiente.

Trabajo Técnico

El Manager de Negocio asignado por la dirección del área junto con el responsable del proyecto del equipo de Operaciones son los responsables de realizar la Propuesta Técnica. Para ello coordinará su trabajo con el del equipo interno y/o externo.

La propuesta técnica debe responder a las indicaciones, estructura y orden establecidos en los Pliegos técnicos.

La propuesta global y especialmente la técnica deben tener en cuenta el sistema de valoración de la oferta indicado en los pliegos, para garantizar en la medida de lo posible el máximo número de puntos y por tanto la adjudicación final a ESIC.

El Manager de Negocio junto con el responsable del proyecto del equipo de Operaciones elaborará una propuesta técnica que responda a los Pliegos Técnicos, resaltando los aspectos de Mejora que ESIC proponga. Un modelo general de contenidos y estructura de la oferta técnica podría ser el siguiente:

- Contexto-Justificación de la asistencia técnica.
- Objetivos Generales y Específicos.
- Perfil de selección de los participantes (si procede)
- Contenidos detallados e intensidad horaria.
- Prácticas o trabajos a realizar por los/as participantes.
- Criterios metodológicos.
- Formato del programa (días, horarios y lugar de impartición, secuencia de las sesiones).
- Sistema de Evaluación de los/as participantes.
- Sistema de evaluación del Programa.
- Propuesta, en su caso, de una codirección o coordinación técnico/académica de apoyo, indicando funciones y relaciones con la institución cliente.
- Currícula del profesado propuesto.
- Modelo de Informes parciales y Memoria final.
- Aspectos de mejoras incorporados a la propuesta sobre lo indicado en los Pliegos.
-

Hay que indicar que el Modelo indicado anteriormente se refiere a una asistencia técnica relacionada con actividades formativas, pero puede ser un proyecto integral que supere el concepto de formación (diagnóstico, elaboración de materiales, seguimiento...) o bien un objeto que no sea propiamente formación.

2.50. Captación y Admisión Instituciones Privadas y Públicas Ed.2

El Manager de Negocio o el responsable del proyecto del equipo de Operaciones durante el proceso de elaboración de la propuesta podrá solicitar opinión y consejo de la dirección del área, que es la responsable de supervisar la marcha de la misma. En cualquier caso, tres días antes de la finalización del plazo de entrega, la Dirección del Área supervisa la propuesta técnica para verificar la adecuación y la calidad de la misma.

Una vez elaborada la oferta completa, ésta es revisada y aprobada por el Director del Área.

Finalmente, la Dirección del Área y el Manager de Negocio, en función de la cuenta de resultados provisional inicial y de la información contenida en la propuesta, decidirán conjuntamente el precio final al cual ESIC concursa a esta oferta pública, siempre teniendo en cuenta el peso asignado a la rebaja realizada sobre el precio máximo de licitación determinado en los Pliegos.

1. Entrega de la Oferta

La responsable de Requerimientos Administrativos entrega en el registro correspondiente los sobres que incluyen toda la Oferta de ESIC para concursar al contrato. Una vez entregada la oferta la de alta como oferta presentada.

2. Resolución de la Adjudicación

En un plazo no superior a dos semanas la responsable de Requerimientos Administrativos asistirá en el lugar y hora comunicado por la institución a la Apertura de Plicas, acto público en el que la institución da a conocer las empresas concursantes, así como el precio al que han ofertado cada una de ellas. La responsable toma nota de esta información. Además, en este acto, la Institución comunica si alguna de las empresas concursantes no ha cumplido con algún requerimiento administrativo, dando un plazo máximo de 5 días para su subsanación. Si este fuera el caso de ESIC, la responsable se lo comunicará a la Dirección del Área, y gestionará y aportará en plazo los documentos requeridos.

En un plazo que varía entre uno y tres meses la Institución comunicará la adjudicación o no a ESIC.

De no resultar adjudicataria ESIC, la responsable de Requerimientos Administrativos lo comunica a la Dirección quien decidirá si se archiva esta notificación en el expediente de la oferta (la mayoría de las veces), o bien si procede una reclamación o petición de aclaraciones a la institución.

La Dirección del Área informa a su vez al jefe de Proyecto relacionado con la oferta, que pone al tanto a Administración, para su inclusión en el sistema de gestión como oferta rechazada.

De resultar adjudicataria ESIC.

La responsable de Requerimientos Administrativos notifica este hecho a la Dirección del Área, que informa a su vez al Manager de Negocio correspondiente. Será el Manager de Negocio el que lo comunique a Administración, para su inclusión en el sistema de gestión como Proyecto.

Acto seguido, la responsable de Requerimientos Administrativos formaliza (en el plazo estipulado) todos los requerimientos relacionados con la adjudicación, que pueden ser entre otros entre otros:

- Pago del anuncio del concurso y aportación del justificante del mismo a la institución.
- Constitución del aval o fianza definitiva (anulando la provisional).
- Aportación de documentos actualizados de justificantes de la Seguridad Social, Hacienda...
- Presentación al representante legal de ESIC del contrato facilitado por la Institución para su firma en el lugar y plazo solicitado.

La institución cita a ESIC, en una primera reunión de comisión mixta para centrar, orientar y planificar la asistencia técnica adjudicada, así como para abordar aspectos de diversa índole relacionados con la misma: sistema de comunicación, responsables, seguimiento, informes, forma y cuantía de facturación.

2.50. Captación y Admisión Instituciones Privadas y Públicas Ed.2

3. Otras Ofertas

Existen casos de empresas públicas, fundaciones, asociaciones empresariales, cámaras de comercio..., que pueden solicitar oferta tanto técnica como económica para realizar programas formativos o asistencias técnicas, no estando sujetas al formalismo de la contratación pública. En este caso, las ofertas (que no son licitaciones públicas), son elaboradas por el Manager de Negocio junto con el responsable del proyecto del equipo de Operaciones y son revisadas y aprobadas por el Director del Área.

El Manager de Negocio comunica a la responsable de Requerimientos Administrativos las aceptaciones de oferta, para que proceda a darlas de alta en el sistema.

4. Convenios

Por último, existen algunos casos en los que los acuerdos con los clientes se establecen por medio de convenios. Estos convenios se derivan inicialmente de las conversaciones mantenidas entre el Manager de Negocio y un representante de la entidad correspondiente. Analizada la propuesta inicial del Jefe de Proyecto, ésta es validada o modificada por el Director del Área, que finalmente entrega al representante de la entidad. Si éste da el visto bueno, el Director del Área entrega dos copias del convenio al Secretario General de ESIC para su firma. Acto seguido, el convenio debe ser firmado/sellado por la entidad correspondiente, manteniendo una copia la Entidad y la otra copia el Director del Área.

2.50.20 Gestión y Captación de Instituciones privadas

La toma de contacto con el cliente suele suceder de dos formas diferentes.

- la primera es cuando el propio cliente se pone en contacto con Corporate Education, para solicitar información sobre los servicios que el área puede ofrecerle
- la segunda es cuando desde el área de Corporate Education, a través del Manager de Negocio y el Director del área, nos ponemos directamente en contacto con el cliente haciendo uso de nuestras Bases de Datos o utilizando otras Bases de Datos tales como las de Pozuelo, así como contactos de otras áreas de la escuela.

Los clientes susceptibles de ser llamados son preseleccionados, por el Jefe de Proyecto, en función de criterios de volumen de compañía, número de empleados, sector en el que compiten, Una vez preseleccionados, el Manager de Negocio busca la información necesaria para conocer la compañía (fundamentalmente Internet) y si se tiene en la Escuela el contacto.

Las llamadas son realizadas por el Manager de Negocio y van dirigidas a los Departamento de Recursos Humanos, formación o de Negocio.

A la hora de hacer la llamada telefónica, independientemente de si es por nuestra parte o si viene del exterior, el objetivo se centra en cerrar una reunión de presentación, tratando de evitar el presentar la actividad por teléfono, limitándonos en esta llamada a presentarnos y cerrar dicha reunión.

Llegada la fecha de la reunión, el Manager de Negocio prepara la siguiente documentación para llevar a cliente:

- Folleto de actividades de Corporate Education
- Folletos de programas específicos.

El desarrollo de la reunión, a la cual puede asistir el Manager de Negocio y/o el Director del Área, consta de cuatro partes:

- 1.- Presentación de las actividades de Corporate Education
- 2.- Presentación de la actividad de la empresa, número de empleados, organigrama.
- 3.- Presentación de algún producto ESIC
- 4.- Detección de necesidades

2.50. Captación y Admisión Instituciones Privadas y Públicas Ed.2

2.50.20.10 Elaboración de la Oferta

Una vez recopiladas las necesidades del cliente, el Manager de Negocio elabora un briefing que se manda al área de Operaciones en la cual se asigna a un responsable del proyecto que será el que elabore los dos siguientes documentos:

- oferta
- documento de trabajo

El proceso de elaboración de ambos documentos es el mismo excepto en un aspecto: la oferta lleva presupuesto para el cliente y el documento de trabajo no.

La decisión de elaborar uno u otro documento la basa el Manager de Negocio en el tipo de proyecto y en el grado de información conseguido en un primer estadio. En el caso de un proyecto de alto calado y poca información inicial elaboran y presentan al cliente el documento de trabajo; en el otro extremo elaboran y presentan la oferta.

Si el cliente solicita específicamente presupuesto, el Manager de Negocio presenta siempre oferta.

Una vez decidido el tipo de documento, su elaboración la llevan a cabo según el siguiente proceso:

- 1) Como norma general usan un modelo común de oferta
- 2) Los contenidos a desarrollar dependen de la necesidad. La elaboración del documento la lleva a cabo el área de Operaciones mediante el briefing elaborado por el Manager de Negocio.
- 3) Maquetación en formato ESIC de la oferta y cierre final del diseño lo elabora el Manager de Negocio en base al diseño establecido para el área.

Acabada la fase de elaboración de la oferta, el Manager de Negocio llama al cliente y acuerda una reunión con él para su presentación.

La oferta es revisada y firmada en señal de aprobación por el Director de Área. El registro de la oferta lo realiza el Manager de Negocio o el Director de Área dentro de la base de datos interna del Área (ver último apartado de este procedimiento "Alimentación Base de Datos (Propuestas y Ofertas)").

2.50.20.20 Presentación de la oferta.

El Manager de Negocio y/o el Director del Área llevan consigo a la reunión de presentación, según proceda, la oferta o el documento de trabajo y lo describen con detalle ante el cliente. Por lo general no se suele hacer ningún cambio en lo presentado, pero si surgiera algún posible cambio se procedería tal y como se describe en el apartado anterior 2.150.10 "Elaboración de la oferta".

- Ya no se presentan a administración las ofertas presentadas desde el nuevo sistema informático.
- En el caso de ser un documento de trabajo, se presenta al cliente sin presupuesto, dejando este pendiente hasta la solicitud por parte del cliente. Una vez solicitado, el Manager de Negocio y/o el Consultor elabora el presupuesto y lo envía al cliente, normalmente por e-mail.

El periodo de maduración de la oferta es largo, con lo que es fundamental llevar a cabo un seguimiento de la oferta, generalmente vía telefónica, mail, o presencial. Este seguimiento de las ofertas lo llevará a cabo el Manager de Negocio.

Una vez se pronuncia el cliente, pueden darse los siguientes casos:

- **Oferta denegada:** El Manager de Negocio registra en la carpeta del cliente la oferta y el presupuesto presentado y en su cuadro de mando la oferta para el control de las ofertas presentadas que han sido rechazadas.
- **Oferta aceptada:** El Manager de Negocio entrega a Administración la aceptación de la oferta, la cuenta de resultados provisional y la ficha de alta de proyecto para generar el código de proyecto, el ciclo de facturación y cobro. Administración la da de alta, transformándose en proyecto.

En ambos casos también el Manager de Negocio notifica a Coordinación el estado del proyecto.

2.50. Captación y Admisión Instituciones Privadas y Públicas Ed.2

Cuadro de Mando

Adicionalmente a todo lo descrito en el procedimiento, cada Manager de Negocio dispone, como herramienta de gestión, de un cuadro de mando que pretende representar la evolución en lo referente a contratación y consecución de los objetivos durante el año.

Este cuadro es completado por el Manager de Negocio de forma particular en lo referente a contratado mes a mes y presentado mes a mes, de forma que se pueda chequear su actividad. Además, recoge los clientes, contratación por cliente, valor de propuestas, propuestas presentadas y aprobadas, etc.

Del cuadro particular de cada Jefe de Proyecto se genera el cuadro total del área, de forma que se tiene una visión global de la actividad.

Alimentación Base de Datos (Propuestas y Ofertas)

Este Área de la división de Corporate Education se dispone, internamente, de una base en red en la cual se guardan todas las propuestas, ofertas, documentaciones.

Cada Manager de Negocio y Responsable de Operaciones son los responsables de guardar los documentos que se generan en su actividad. Esta actualización la llevarán a cabo para cada proyecto y cada acción que conlleve la generación de documentación.

Además, cada persona del Área dispone de un cajón personal donde guarda toda aquella información de gestión interna que consideren necesite ser guardada. Este cajón es de acceso público.

Registros/ Procesos vinculados a este proceso	<p>Procesos Vinculados</p> <p>3.60 Matriculación y Atención a participantes / Instituciones</p> <p>2.70 Acuerdos, Atención y Fidelización de empresas e instituciones (patrocinios)</p> <p>1.40 Revisión, Planificación y comunicación de Resultados de Programas y Servicios (Rendición de Cuentas a Grupos de Interés)</p> <p>5.70 Revisión, Planificación y Comunicación de Revisión del Sistema de Calidad (Participación de Grupos de Interés en SGIC)</p> <p>5.100 Mejora Continua</p> <p>5.90 Seguimiento y Medición de los Programas y Procesos</p>
Otros Grupos de Interés:	
<ul style="list-style-type: none"> • Profesores • Participantes / Instituciones • Personal de Gestión 	Participan representados a través de las Comisiones de Titulación y acceden todos a la información pública en la web. Este grupo participa desde la definición, desarrollo, revisión hasta los resultados del alcance de este procedimiento, a través del Procedimiento 5.70
<ul style="list-style-type: none"> • Futuros Participantes / Instituciones 	Son encuestados en el momento de la matriculación para conocer su motivación, y expectativas respecto al programa.
Dirección General	Establecer la estrategia a alto nivel a medio y largo plazo, Revisión de indicadores clave. Dirección de personal y recursos
Normativa Interna y Externa:	<p>Convenios Internacionales</p> <p>Directrices generales para la elaboración de programas formativos de ESIC</p> <p>Normativa propia de ESIC</p>
Fecha de interés:	Una vez año

2.60. Matriculación y Atención a participantes de Instituciones Ed.4

Objetivo y Finalidad:	Determinar las pautas a seguir para la matriculación y atención de alumnado de programas de formación contratados por instituciones privadas o públicas.	
Ámbito de aplicación:	ESIC Business and Marketing School	
Responsable del proceso:	Director Corporate Education de ESIC BS	
Registros que genera el proceso	Ficha de alta del proyecto Acceso al LMS	
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Director de Operaciones de Corporate Education ESIC BS Fecha: mayo 2024	Dirección de Calidad de ESIC BS y Vicerrectorado de Calidad de ESIC University Fecha: mayo 2024	Director Corporate Education de ESIC BS Fecha: mayo 2024

2.60.10. Solicitud y Requisitos de matriculación

Una vez recibida la información de los alumnos, el Manager la comparte con Operaciones que es quien procede al alta en el LMS y procede a enviar un mail con los datos de acceso al sistema y la información relevante del programa

El importe del programa se abonará en función del acuerdo cerrado entre el Manager y la empresa. Si las empresas tienen condiciones especiales de pago, se reflejará en la ficha de alta del proyecto, quedando justificado antes de pasar a Administración.

2.60.20. Atención al participante

La atención al participante de programas de formación a instituciones privadas o públicas, desde el primer contacto hasta la finalización del proceso académico. A partir de ahí, es decir, cuando adquieren la condición de antiguos alumnos, es AESIC quien toma esa responsabilidad.

2.60.20.10 Antes del comienzo del curso:

Se inicia con el mail de Bienvenida que la secretaría técnica de Operaciones envía a los alumnos con la información del programa, datos de acceso al LMS dirección del centro de formación, aula asignada, persona de contacto etc. Una vez que el alumnado llega al edificio, secretaría facilita la localización del aula y les dirige a ella.

Una vez en el aula y antes de iniciar la sesión o sesiones, el ponente/consultor recibe a los alumnos. En algunas ocasiones, en proyectos específicos, el Manager o el Director del Área proceden a la apertura del programa en el nombre de ESIC, y de igual modo una persona de la empresa cliente participa en la misma línea.

2.60.20.20 Atención durante el curso:

Si durante el desarrollo del programa cualquier alumno necesitara algún tipo de apoyo en lo referente a teléfono, ordenador... se le proporciona. Igualmente, si necesitara un despacho, y hubiera disponibilidad, se le proporcionaría uno para su uso. Toda petición que se hace es solucionada por la secretaría técnica de operaciones de Corporate Education.

2.60. Matriculación y Atención a participantes de Instituciones Ed.4

Las funciones de la secretaría técnica de operaciones de Corporate Education, en la atención al participante son las siguientes:

- Cuidar que el aula esté dispuesta para cada sesión del programa: equipo informático y/o audiovisual, material del profesor, documentación del participante, material auxiliar (si procede, según la metodología), etc.
- Gestión de las listas de asistencia. Justificación de faltas y gestión de hoja de asistencia actualizada, con información sobre el índice de asistencia acumulado.
- Gestión de notas de los diferentes elementos de evaluación. Tabla de notas constantemente actualizada, con las ponderaciones de cada elemento de evaluación.
- Aclaración de dudas sobre temas de funcionamiento del programa (calendario de clases, fechas de realización de pruebas, etc.).
- Interlocución con el grupo y con el delegado/a.
- Gestión y tabulación de los cuestionarios de evaluación de la formación (de los profesores/as).
- Velar por el cumplimiento de las fechas de entrega y recepción de los casos de evaluación.
- Gestionar la reserva de espacios de trabajo solicitados por los diferentes equipos.
- Organizar y atender las sesiones de los tribunales finales de evaluación.
- Gestionar, en los casos que los programas lo prescriban, la reserva y la organización de los lugares y actividades que se desarrollen en régimen residencial.
- Despachar con el Director del Programa/Área, todas aquellas cuestiones que el grupo pueda plantear, en las que tenga que intervenir la Dirección.

En esta fase, también colaboran en la atención de los participantes otros servicios del centro, destacando especialmente las personas que atienden el puesto de recepción.

2.60.20.30 A la finalización del programa

El equipo de la secretaría técnica de Operaciones se encarga de la gestión de los títulos, y organiza el acto de fin de programa.

En el caso de campus con socios locales, los procesos de atención son desarrollados por el personal del socio local.

2.60. Matriculación y Atención a participantes de Instituciones Ed.4

Registros/Procesos vinculados a este proceso	Procesos vinculados: 2.50 Captación y Admisión a Instituciones privadas y públicas 1.40 Revisión, Planificación y comunicación de Resultados de Programas y Servicios (Rendición de Cuentas a Grupos de Interés) 5.70 Revisión, Planificación y Comunicación de Revisión del Sistema de Calidad (Participación de Grupos de Interés en SGIC) 5.100 Mejora Continua 5.90 Seguimiento y Medición de los Programas y Procesos
Otros Grupos de Interés:	
<ul style="list-style-type: none"> Profesores Participantes/Instituciones Personal de Gestión 	Participan representados a través de las Comisiones de Titulación y acceden todos a la información pública en la web. Este grupo participa desde la definición, desarrollo, revisión hasta los resultados del alcance de este procedimiento, a través del Procedimiento 5.70
<ul style="list-style-type: none"> Dirección General 	Establecer la estrategia a alto nivel a medio y largo plazo, Revisión de indicadores clave. Dirección de personal y recursos
<ul style="list-style-type: none"> Administraciones Públicas 	La ANECA o Agencias Autonómicas Evaluadoras y el Consejo de Universidades intervienen en la verificación de títulos. En la Implantación interviene la Comunidad Autónoma. Este grupo participa desde la definición, desarrollo, revisión hasta los resultados del alcance de este procedimiento, a través del Procedimiento 5.70.
Normativa Interna y Externa:	Normativas europeas, estatal y autonómicas vigente.
Fecha de interés:	Una vez al año
Indicadores Propuestos:	% Matriculaciones/admitidos % Becas concedidas/solicitudes % Convalidaciones concedidas por titulación/solicitudes.

HOJA DE CONTROL DE EDICIONES	
DOCUMENTO: ADMISIÓN, MATRICULACIÓN Y BIENVENIDA PROGRAMAS ABIERTOS	
N.º EDICIÓN / FECHA	NATURALEZA DE LA REVISIÓN
0/agosto/2007	Edición de Partida
2/diciembre/2008	Eliminación de la abreviatura PR en todos los procesos
3/marzo/2016	Las matriculaciones con pagos con condiciones especiales deben ser justificadas.
4/mayo 2024	Revisión y actualización de los documentos generados en el proceso y actualización de nueva organización y cambios de formato de procedimientos. Cambio de codificación proceso EXE.2.80 a este.
2/ julio 2024	Incorporación del equipo de Operaciones en los procesos. Modificación del informe resultante, siendo el acceso al LMS y la ficha de alta del proyecto los que resultan de este programa.

2.70 Acuerdos, Atención y fidelización de empresas e instituciones. Ed- 5

Objetivo y Finalidad:	Establecer los tipos de relación que se mantiene con empresas privadas y públicas y responsabilidad de estas relaciones.	
Ámbito de aplicación:	ESIC Business and Marketing School.	
Responsable del proceso:	Dirección de ESIC Experience	
Registros que genera el proceso	Convenios/acuerdos firmados Informe de Resultados	
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Director Área Empresas y AAPP de Corporate Education de ESIC BS Fecha: mayo 2024	Dirección de Calidad de ESIC BS y Vicerrectorado de Calidad de ESIC University Fecha: mayo 2024	Director Corporate Education de ESIC BS Fecha: mayo 2024

2.70.10 Atención a la institución privada y pública

Las actividades de atención y fidelización que cada Manager de Negocio de esta área lleva a cabo con sus clientes son, entre otras, las siguientes:

- Información e invitación a actos que ESIC organiza en los distintos campus y que puedan ser de su interés
- Felicitaciones navideñas
- Invitación a los Aster
- Regalos puntuales
- Asesoramiento permanente para soluciones de formación que no son estrictamente de su área
- Actuación, en ocasiones, como intermediario entre Entidades

Asimismo, cada Manager de Negocio presenta proactivamente propuestas de posible interés para la Institución en función del objeto de la misma. Estas propuestas están basadas en el “saber hacer de ESIC”, a través de productos desarrollados con otros clientes, de información obtenida de la competencia, de las prioridades que a nivel político nacional o europeo se establecen y fundamentalmente de las necesidades detectadas en el cliente

2.70.20 Fidelización de Clientes

Las acciones de fidelización, que son llevadas a cabo por el Director de Área o el Manager de Negocio, suelen orientarse hacia:

- Participaciones especiales en programas de formación de carácter abierto
- Participación gratuita en eventos de la escuela, desayunos, Summit, etc.
- Participación como ponentes en masterclass formativas consensuado con el área de operaciones.

Una vez el Manager de Negocio identifica la posibilidad, lo comenta con el Director del Área de Executive Programs de Corporate Education y asigna la persona que asistirá del cliente al programa.

Los clientes están ampliamente informados de las diferentes actividades no formativas que desarrolla la escuela y son los primeros con los que se cuenta y a los que se les da un trato VIP.

2.70 Acuerdos, Atención y fidelización de empresas e instituciones. Ed- 5

No se suele trabajar conceptos de reducción de precios en programas customizados, aunque como hemos comentado, algunas veces si se pueden hacer concesiones en precio en programas de larga duración, o regalar plazas de formación abierta como elemento fidelizador. Estas acciones son puntuales y están condicionadas a situaciones concretas de programas de la escuela, como, por ejemplo: que no se cubran las plazas de un programa y para sacarlo adelante se regalen algunas; también cuando se desea probar un programa o metodología nueva.

Registros/Procesos vinculados a este proceso	Procesos vinculados: POST.2.70 Captación y 2.80 Acuerdos con las empresas 4.80 Responsabilidad Social 3.50 Prestación de servicios complementarios 4.60 Compras y proveedores 4.90 Patrocinios y actividades vinculadas 1.40 Revisión, Planificación y comunicación de Resultados de Programas y Servicios (Rendición de Cuentas a Grupos de Interés) 5.70 Revisión, Planificación y Comunicación de Revisión del Sistema de Calidad (Participación de Grupos de Interés en SGIC) 5.100 Mejora Continua 5.90 Seguimiento y Medición de los Programas y Procesos
Otros Grupos de Interés:	
<ul style="list-style-type: none"> • Personal Docente • Personal de Gestión • Estudiantes 	Participan representados en el Consejo de Gobierno y acceden todos a la información pública en la web. Este grupo participa siempre a través del Comité de Garantía de Calidad participando desde la definición, desarrollo, revisión y resultados del alcance de este procedimiento, a través del Procedimiento 5.70
<ul style="list-style-type: none"> • Dirección General 	Establecer la estrategia a alto nivel para la escuela a medio y largo plazo, Revisión de indicadores clave en ESIC. Dirección de personal y recursos
Normativa Interna y Externa:	Convenio con empresas Acuerdos con Empresas
Fecha de interés:	Todo el año
Indicadores Propuestos:	N.º de Acuerdos/convenios/relaciones

HOJA DE CONTROL DE EDICIONES	
DOCUMENTO: ATENCIÓN y FIDELIZACIÓN A LAS EMPRESAS	
N.º EDICION / FECHA	NATURALEZA DE LA REVISIÓN
0 /20/diciembre/2006	Edición de Partida
1/ julio 2007	Inclusión en el procedimiento de los requisitos del resto de programas de postgrado
2 / noviembre 2009	Adaptación a la Acreditación Audit. Inclusión en los procesos de entrada y de salida de los procedimientos 5.70, 1.40, 5.90 y 5.100
3/24 mayo 2010	Eliminación del sello de certificación SGS
4/ 21 septiembre 2018	Revisión general del procedimiento: se detallan todos los tipos de relación que la Escuela tiene con empresas, más allá de Convenios de formación.
5/mayo 2024	Revisión y actualización de los documentos generados en el proceso y actualización a la nueva organización y cambios de formato de procedimientos. Se unifica en un solo procedimiento la Atención y fidelización de Empresa privada, Atención y fidelización de Empresa Pública y Convenios con Empresas para Open Groups, en un solo procedimiento.
2/julio 2024	Modificación Jefe de proyecto por Manager de Negocio. Modificación de programas abiertos por Executive Program. Y modificación de Executive Education por Corporate Education

2.80 Bienvenida y atención al PAS y PDI Ed. 5

Objetivo y Finalidad:	Definir el procedimiento en relación a la bienvenida y atención al Personal de Administración y Servicios (PAS) y al Personal Docente Investigador (PDI) de ESIC	
Ámbito de aplicación:	ESIC Universidad y ESIC Business & Marketing School	
Responsable del Proceso:	Dirección de Recursos Humanos	
Registros que genera el proceso	Manual de Bienvenida al Profesor Manual de Bienvenida del PAS Hoja de solicitud de personal Sistemas de gestión Documentación solicitada a cada PDI/PAS	
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Dirección de Recursos Humanos de ESIC Fecha: mayo 2024	Vicerrectorado de Calidad de ESIC University Dirección de Calidad de ESIC Business & Marketing School Fecha: mayo 2024	Vicepresidencia de ESIC Fecha: mayo 2024

2.80.10 Bienvenida al PDI

La Bienvenida formal al nuevo PDI tiene lugar en los Claustros académicos que se realizan al inicio del curso académico. El Departamento de Eventos es el responsable de la organización de dichos actos. En ellos, se ofrece a los PDI documentación útil e información sobre ESIC y su trabajo como personal docente e investigador. Al menos, se da acceso al PDI a los siguientes documentos:

- Manual de Bienvenida del PDI: que puede ser entregado en papel o electrónicamente (está disponible siempre en el Campus Virtual).
- Guías Académicas: que son entregadas electrónicamente, o se indica el acceso a las mismas a través del Campus Virtual y la web.

Siempre que un PDI se incorpore a alguna de las áreas fuera del plazo del Claustro, se le realiza una Bienvenida por parte de los responsables académicos que correspondan, en la que se le explica brevemente el funcionamiento de ESIC, se resuelven dudas y se da acceso a los documentos arriba indicados (Manual de Bienvenida y Guías Académicas).

2.80.20 Atención al PDI

La atención que recibe el PDI está reflejada en los Manuales de Bienvenida al PDI. En general, la atención se concreta en:

- Información sobre ESIC, especialmente relevante la Misión.
- Edificio e instalaciones a su disposición (procedimiento **4.50 Infraestructuras**).
- Conexión con la Dirección Académica.
- Servicios de Atención al PDI, tanto administrativos como económicos.
- Explicación de la operativa docente: acceso a documentos académicos, derechos y obligaciones, recursos materiales para la docencia.
- Servicios de apoyo a la actividad docente e investigadora: formación, investigación y publicaciones (**3.20 Investigación e Innovación**), y Movilidad (**3.50.30 Movilidad**).
- Otros servicios (**3.50 Prestación de Servicios Complementarios**).

2.80.30 Bienvenida al PAS

Se fija el día y hora del recibimiento con su responsable inmediato.

Se mantiene una breve reunión para explicar las funciones a desarrollar, así como para resolver dudas iniciales.

Se hace una presentación por todos los Departamentos, presentando a cada una de las personas y explicando las funciones de cada uno de los Departamentos, sobre todo con aquellos que tendrá gestión directa.
Se le informa sobre el canal de comunicación, donde encontrará toda la información de interés.
Se le explica su acceso al Portal del empleado.

2.80.40 Atención al PAS

La atención que recibe el PAS está reflejada en el Manual de Bienvenida al PAS. En general, la atención se concreta en:

- Información sobre ESIC, especialmente relevante la Misión.
- Edificio e instalaciones a su disposición (procedimiento **4.60 Infraestructuras**).
- Organigrama y Áreas, explicando cada una de las áreas y sus líderes.
- Servicios de Atención al PAS, tanto administrativos como económicos: Atención al PAS y PDI, Administración, Unidad de Calidad, entre otros.
- Explicación de la operativa del PAS: acceso al sistema de gestión, Campus Virtual y espacios físicos y recursos a su disposición.
- Servicios de apoyo al desarrollo profesional del personal de administración y servicios: formación y Movilidad (**3.50.50 Movilidad**).
- Otros servicios (**3.50 Prestación de Servicios Complementarios**).

Registros /Procesos vinculados a este proceso	<p>Registros vinculados: Normativa legal vigente. Manual de Calidad</p> <p>Procesos vinculados: 1.40 Revisión, Planificación y comunicación de Resultados de Programas y Servicios (Rendición de Cuentas a Grupos de Interés) Todos los procedimientos se vinculan a los procesos siguientes: 5.50 Revisión y Planificación del Sistema 5.70 Seguimiento y Medición de los Programas y Procesos 5.80 Mejora Continua</p>
Otros Grupos de Interés:	
<ul style="list-style-type: none"> • Profesores • Personal de Gestión • Estudiantes • Empleadores y sociedad en general 	Participan representados a través de las Comisiones de Titulación y acceden todos a la información pública en la web. Este grupo participa desde la definición, desarrollo, revisión hasta los resultados del alcance de este procedimiento, a través del Procedimiento 5.60
Normativa Interna y Externa:	Manual de Calidad
Fecha de interés:	Todo el año
Indicadores Propuestos:	<ul style="list-style-type: none"> • N.º de altas PDI por año • N.º de bajas PDI por año • N.º de altas PAS por año • N.º de bajas PAS por año

HOJA DE CONTROL DE EDICIONES	
DOCUMENTO: BIENVENIDA Y ATENCIÓN AL PAS Y PDI	
N.º EDICION / FECHA	NATURALEZA DE LA REVISIÓN
0/1 septiembre 2008	Edición de Partida
1/ noviembre 2009	Adaptación a la Acreditación Audit. Inclusión en los procesos de entrada y de salida de los procedimientos 5.70, 1.40, 5.90 y 5.100
2/24 mayo 2010	Eliminación del sello de certificación SGS
3/ 10 marzo 2015	Sustitución Eriete por Intranet. Inclusión de la Política de Coordinación Asignaturas-Módulos en Grado y Postgrado ESIC y el Formato Informe de Coordinación Docente.
4/ septiembre 2018	Revisión general del procedimiento para incluir al PAS y PDI. Además, se incluye las Altas y Bajas en el sistema de gestión y Bases de datos.
5/ mayo 2024	Revisión y actualización de los documentos generados en el proceso y actualización a la nueva organización.

2.90. Alta, Gestión y Baja de Socios colaboradores Ed- 0

Objetivo y Finalidad:	Definir las pautas a seguir para el alta, gestión y baja de socios colaboradores en cualquier ámbito nacional, internacional para desarrollar procesos de negocio y/o programas académicos.	
Ámbito de aplicación:	ESIC Universidad y ESIC Business and Marketing School y ESIC Ciclos Formativos	
Responsable del Proceso:	Rector ESIC University y Director General ESIC Business & Marketing School	
Registros que genera el proceso	Contratos con Socios Colaboradores Actas aprobación de altas/bajas/seguimiento con Socios Colaboradores	
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Rector ESIC University y Director General ESIC Business & Marketing School mayo 2024	Dirección de Calidad de ESIC BS y Vicerrectorado de Calidad de ESIC University Fecha: mayo 2024	Presidencia de ESIC University Fecha: mayo 2024

2.90.10 Alta de socio colaborador

Las alianzas con terceros, agrupadas bajo la denominación “socios”, para la generación de procesos de negocios y/o programas académicos se estructuran bajo la siguiente descripción según el objetivo de la alianza

ESIC Universidad:

- Socios para ser Centro adscrito de ESIC Universidad en Madrid
- Socios para ser Centro Adscrito de ESIC Universidad fuera de Madrid
- Alianzas con instituciones nacionales o internacionales para la generación de programas académicos conjuntos.
- Alianzas con instituciones internacionales para el intercambio de alumnos y/o profesores
- Alianzas con instituciones nacionales e internacionales para proyectos de investigación

ESIC Business & Marketing School:

- Socios para impartir en exclusiva programas académicos de ESIC BS.
- Socios para ser Centro Adscrito en un campus de ESIC BS a una Universidad.
- Socios comerciales para la venta de programas de ESIC BS a terceros.
- Alianzas con instituciones nacionales e internacionales para la generación de programas académicos conjuntos.
- Alianzas con institucionales internacionales para el intercambio de alumnos y/o profesores.
- Alianza con instituciones nacionales e internacionales para proyectos de investigación

Una vez que surge la oportunidad de generar una alianza conducente a cualquiera de las relaciones anteriormente mencionadas el procedimiento a seguir será el siguiente:

1. Elaborar los acuerdos borradores pertinentes de alianza y ver la viabilidad con la supervisión de la asesoría jurídica de ESIC
2. Según la naturaleza y el objetivo de la alianza, se presentará en los siguientes órganos
 - a. Comité Ejecutivo de ESIC Universidad y/o ESIC Business & Marketing School
 - b. Comisión mixta Internacional (si es acuerdo internacional)
 - c. Comisiones académicas correspondientes.
3. Aprobadas en estas comisiones, las propuestas se elevarán a:
 - a. Comité de Dirección de ESIC
 - b. En el caso de ESIC University, se elevarán adicionalmente al Patronato de FESIC.
4. Revisión de los acuerdos borradores para pasar a ser definitivos con la supervisión de la asesoría jurídica de ESIC
5. Firma de los acuerdo y custodia de estos.

Los acuerdos firmados serán custodiados tanto por el departamento correspondiente de ESIC University o ESIC Business & Marketing School que haya generado la alianza, como por la asesoría jurídica de ESIC y el Gabinete de Presidencia de ESIC.

2.90.20 Gestión de socio colaborador

Una vez establecidos los acuerdos correspondientes, la gestión del socio colaborador será supervisada, estableciendo los mecanismos que correspondan, por los siguientes responsables:

ESIC Universidad:

- Socios para ser Centro adscrito de ESIC Universidad en Madrid
 - o Supervisa: VR de Política Académica y Profesorado, VR de Calidad.
 - o Responsable: Rector
- Socios para ser Centro Adscrito de ESIC Universidad fuera de Madrid
 - o Supervisa: VR de Política Académica y Profesorado, VR de Calidad.
 - o Responsable: Rector
- Alianzas con instituciones nacionales o internacionales para la generación de programas académicos conjuntos.
 - o Supervisa: VR Política Académica y profesoras, VR Relaciones Internacionales.
 - o Responsable: Rector
- Alianzas con instituciones internacionales para el intercambio de alumnos y/o profesores
 - o Supervisa: VR de Relaciones Internacionales.
 - o Responsable: Rector
- Alianzas con instituciones nacionales e internacionales para proyectos de investigación
 - o Supervisa VR Investigación e Innovación.
 - o Responsable: Rector

ESIC Business & Marketing School:

- Adscripciones de los campus de ESIC Business & Marketing School a Universidades de sus territorios
 - o Supervisa: Dirección de Gestión y Ordenación Académica de ESIC BS y Vicedecano Académico de ESIC BS, Dirección de Calidad, Director del Campus, Director Red territorial.
 - o Responsable: director general Business School
- Socios para impartir en exclusiva programas académicos de ESIC BS
 - o Supervisa: Dirección de Gestión y Ordenación Académica de ESIC BS y Vicedecano Académico de ESIC BS, Director Red Territorial.
 - o Responsable: Director General Business School
- Socios comerciales para la venta de programas de ESIC BS a terceros.
 - o Supervisa: Dirección de Gestión y Ordenación Académica de ESIC BS y Vicedecano Académico de ESIC BS, Director Red Territorial
 - o Responsable: Director General Business School
- Alianzas con instituciones nacionales e internacionales para la generación de programas académicos conjuntos.
 - o Supervisa: Dirección de Gestión y Ordenación Académica de ESIC BS y Vicedecano Académico de ESIC BS, Decano Internacional de la Business School
 - o Responsable: Director General Business School
- Alianzas con institucionales internacionales para el intercambio de alumnos y/o profesores.
 - o Supervisa: Dirección de Gestión y Ordenación Académica de ESIC BS y Vicedecano Académico de ESIC BS, Decano Internacional de la Business School
 - o Responsable: Director General de la Business School
- Alianza con instituciones nacionales e internacionales para proyectos de investigación
 - o Supervisa: Dirección de Investigación de ESIC BS, Decano Internacional de la Business School, Dirección de Gestión y Ordenación Académica de ESIC BS y Vicedecano Académico de ESIC BS.
 - o Responsable: Director general de la Business School

Cada año el responsable de Socios de ambas instituciones, deberá reportar un informe de seguimiento con Socios al Comité Ejecutivo de ambas instituciones, y de ahí, al Comité de Dirección para la supervisión de las relaciones y propuestas de mejora para su continuidad.

2.90. Alta, Gestión y Baja de Socios colaboradores Ed- 0

Cualquier incidencia en la relación con los socios, será reportada a los comités ejecutivos y/o comisiones correspondientes. Dependiendo de su naturaleza, puede ser también elevadas al Comité de Dirección de ESIC o al Patronato de FESIC (en el caso de ESIC Universidad) si así se requiriera.

2.90.30 Baja de socio colaborador

Una vez decidida la baja de un socio colaborador, en cualquier de las dimensiones anteriormente descritas, se procederá a tratar la misma en los comités o comisiones correspondientes. De ahí la decisión será elevada por los responsables de dicho socio al Comité de Dirección de ESIC (y al Patronato de FESIC si atañe a ESIC Universidad) para su corroboración y decisión definitiva.

Tomada la decisión y acordada la baja con el socio correspondiente, se procederán a firmar los convenios correspondientes (supervisados por asesoría jurídica de ESIC) para terminar la relación.

Dichos documentos serán custodiados tal y como se expresa en el apartado de “alta” de un socio colaborador.

Registros /Procesos vinculados a este proceso	Procesos vinculados: 1.40 Revisión, Planificación y comunicación de Resultados de Programas y Servicios (Rendición de Cuentas a Grupos de Interés) 5.70 Revisión, Planificación y Comunicación de Revisión del Sistema de Calidad (Participación de Grupos de Interés en SGIC) 5.100 Mejora Continua 5.90 Seguimiento y Medición de los Programas y Procesos
Otros Grupos de Interés:	
<ul style="list-style-type: none">• Comité de Dirección	
<ul style="list-style-type: none">• Personal Docente• Personal de Gestión• Estudiantes• Empleadores y sociedad en general	
Normativa Interna y Externa:	Normativa interna de gestión con socios colaboradores.
Fecha de interés:	Una vez al año
Indicadores Propuestos:	N.º Altas/bajas y modificaciones de Socios por institución

2.100. Atención al Antiguo/a Alumno/a Ed. 5

Objetivo y Finalidad:	Definir la atención que reciben los antiguos alumnos de ESIC	
Ámbito de aplicación:	ESIC Universidad y ESIC Business and Marketing School	
Responsable del proceso:	Chief Communication Officer de ESIC BS	
Registros que general el proceso	Página web de ESIC Alumni Revista ESIC Alumni	
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Dirección Alumni de ESIC BS Fecha: mayo 2024	Dirección de Calidad de ESIC BS y Vicerrectorado de Calidad de ESIC University Fecha: mayo 2024	Chief Communication Officer de ESIC BS Fecha: mayo 2024

2.10.10 Definición de categoría “Alumni”

Se considera Alumni a los antiguos alumnos de ESIC de Ciclo Formativo, Grado, Postgrado, Máster, y programas/cursos especializados, del portfolio formativo de ESIC, tanto presencial como online.

Existen dos categorías dentro de los antiguos alumnos/Alumni:

- Los antiguos alumnos no asociados, que no pertenecen a la Asociación de Antiguos Alumnos de ESIC, AESIC.
- Los antiguos alumnos asociados, que sí pertenecen a dicha asociación. Éstos pagan la cuota anual de pertenencia a la asociación.

El acceso a distintos servicios de atención al antiguo alumno varía en función de si son antiguos alumnos asociados o no. El detalle de AESIC – ESIC Alumni y de la variación de estos servicios se describe en la web corporativa. Lo descrito a continuación es de aplicación para todos los antiguos alumnos.

2.10.20 Áreas de atención a Antiguos Alumnos

La atención a antiguos alumnos está canalizada a través del Departamento de Alumni. Las principales áreas de atención son:

- Servicios administrativos.
- Desarrollo profesional, emprendimiento y Networking.
- Formación/ Lifelong Learning.
- Ocio.
- Celebraciones y reuniones conmemorativas.
- Otros servicios.

2.10.30 Servicios Administrativos

El antiguo alumno es atendido por las Secretarías para la solicitud de acceso a su expediente académico. Por poner algunos ejemplos: solicitud de certificado, duplicado del título académico, solicitud de guías docentes o información académica relevante de su programa, etc.

La solicitud de dichos servicios es similar a la reflejada para alumnado en el procedimiento 2.40 Atención al Estudiante.

2.10.40 Desarrollo Profesional

El antiguo alumno, por el hecho de serlo, tiene acceso de por vida los servicios de empleabilidad (según el tipo de Alumni tiene unos servicios) y de Emprendimiento. Estos servicios están descritos en los procedimientos 3.50. Prestación de Servicios Complementarios.

2.10.50 Formación permanente

El Departamento de Antiguos Alumnos organiza para ellos distintas actividades formativas, que están destinadas a la actualización y reciclaje de la formación de sus antiguos alumnos, y LifeLong Learning.

Además, el antiguo alumno asociado cuenta con descuentos, según política vigente, en la formación reglada de ESIC, tanto para él como para familiares.

2.10.60 Actividades lúdicas (ocio) y descuentos comerciales

Se organiza para antiguos alumnos, desde el Departamento, distintas actividades lúdicas: culturales, deportivas, etc. También se cuenta con convenios con empresas/entidades consistentes en el acceso a descuentos comerciales por parte de los antiguos alumnos.

2.10.70 Celebraciones y reuniones conmemorativas

2.100. Atención al Antiguo/a Alumno/a Ed. 5

Anualmente, se organizan dos grandes actividades-eventos de celebración y conmemoración con antiguos alumnos: Hoy es Marketing: evento enmarcado en la formación permanente, se trata de una jornada de actualización de contenidos en torno a las áreas de conocimiento de ESIC, que sirve además como networking y encuentro entre antiguos alumnos.

Los campus suelen realizar, anualmente, al menos una actividad de homenaje/encuentro de antiguos alumnos. Algunos ejemplos son:

- Encuentros anuales de Antiguos Alumnos: que se realiza anualmente en algunos campus, a una promoción o a todos los antiguos alumnos, que consiste en un acto formal más un espacio para la celebración.
- Concierto de Navidad: que se realiza en el campus Pozuelo, como gran evento de celebración de antiguos alumnos.
- Otros: esporádicamente, pueden organizarse otros eventos conmemorativos/celebrativos destinados a antiguos alumnos.

2.10.80 Otros servicios

El antiguo alumno, ante la necesidad de resolver asuntos personales en los que crea que ESIC puede serle útil, se dirigirá a quién considere y será atendido según los procedimientos vigentes. Los antiguos alumnos cuentan con otros servicios, además de los anteriores:

- Grupo de Reflexión Cristiana o MásESIC.
- Descuentos en Editorial/Venta de libros y artículos promocionales de ESIC.
- Acceso a la revista ESIC Alumni.
- Grupo de LinkedIn: ESIC Alumni Community.
- Etc.

Un detalle de los otros servicios de los que dispone puede verse en el procedimiento 3.50. Prestación de Servicios Complementarios.

Registros/ Procesos vinculados a este proceso	<p>Procesos vinculados:</p> <p>2.40 Atención al Estudiante</p> <p>3.50. Prestación de Servicios Complementarios.</p> <p>1.40 Revisión, Planificación y comunicación de Resultados de Programas y Servicios (Rendición de Cuentas a Grupos de Interés)</p> <p>5.70 Revisión, Planificación y Comunicación de Revisión del Sistema de Calidad (Participación de Grupos de Interés en SGIC)</p> <p>5.100 Mejora Continua</p> <p>5.90 Seguimiento y Medición de los Programas y Procesos</p>
Otros Grupos de Interés:	
<ul style="list-style-type: none"> • Personal Docente • Personal de Gestión • Estudiantes 	Participan representados a través de las Comisiones de Titulación y acceden todos a la información pública en la web. Este grupo participa desde la definición, desarrollo, revisión hasta los resultados del alcance de este procedimiento, a través del Procedimiento 5.70
<ul style="list-style-type: none"> • Egresados 	<p>Representados dentro de la estructura de ESIC.</p> <p>Son consultados por medio de cuestionarios o reuniones bilaterales. Este grupo participa desde la definición, desarrollo, revisión y resultados del alcance de este procedimiento, a través del Procedimiento 5.70</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Dirección General 	Establecer la estrategia a alto nivel para la ESIC Universidad a medio y largo plazo, Revisión de indicadores clave en ESIC. Dirección de personal y recursos
Normativa Interna y Externa:	Estatutos Asociación AESIC
Fecha de interés:	Todo el año
Indicadores Propuestos:	N.º de acciones realizadas, desagregadas por tipo de actividad

2.100. Atención al Antiguo/a Alumno/a Ed. 5

HOJA DE CONTROL DE EDICIONES	
DOCUMENTO: ATENCIÓN AL ANTIGUO ALUMNO Y FIDELIZACIÓN	
N.º EDICION / FECHA	NATURALEZA DE LA REVISIÓN
0/1 septiembre 2008	Edición de partida
1/ noviembre 2009	Adaptación a la Acreditación Audit. Inclusión en el proceso de entrada y salida de los procedimientos 5.70, 1.40, 5.90 y 5.100
2/ 24 mayo 2010	Eliminación del sello de certificación SGS
3/ 21 septiembre 2018	Revisión general del procedimiento: definición precisa de la categoría “antiguo alumno”, diferenciación de áreas de atención y desarrollo de las mismas.
4/ 4 noviembre 2020	Actualización de puestos y ámbito de alcance según la nueva estructura.
5/ mayo 2024	Revisión y actualización de los documentos generados en el proceso y actualización a la nueva organización y cambios de formato de procedimientos.

Objetivo y Finalidad:	Establecer las fases del ciclo de vida de una titulación.	
Ámbito de aplicación:	ESIC Universidad y ESIC Business & Marketing School	
Responsable del Proceso:	Rectorado de ESIC Universidad y Dirección General de ESIC Business & Marketing School	
Registros que genera el proceso	Memoria del Título (Titulaciones de larga duración) Informes de aprobación de verificación o modificación (Titulaciones oficiales) Política de Comisiones de Titulación Informes Anuales de Titulación (larga duración)	
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Rectorado de ESIC Universidad Dirección General de ESIC Business & Marketing School Fecha: mayo 2024	Vicerrectorado de Calidad de ESIC Universidad Dirección de Calidad de ESIC Business & Marketing School Fecha: mayo 2024	Presidencia ESIC University Fecha: mayo 2024

Las fases de un Título en el Área Universitaria son las siguientes:

1. Propuesta del nuevo Título con estudio de viabilidad,
2. Validación del nuevo Título por comité de expertos,
3. Aprobación interna del nuevo Título,
4. Verificación interna, y en caso de titulación oficial, externa del nuevo Título,
5. Autorización y puesta en marcha del nuevo Título,
6. Revisión y Validación del Título (seguimiento),
7. Modificación del Título, si procede, y
8. Suspensión del Título, si procede, y
9. Reacreditación de Títulos oficiales.

Las tres primeras etapas conectan con el procedimiento 1.30 Proceso global de lanzamiento de programas o procesos de negocio.

3.10.10 Propuesta del nuevo Título con estudio económico

Tal como se indica en el 1.30, cualquier persona de los grupos de interés, o un grupo de trabajo creado al efecto (formado por la Unidad de Diseño de Títulos y un experto en el ámbito de conocimiento del nuevo Título) puede hacer propuesta a la dirección académica correspondiente.

Siguiendo el 1.30, la dirección académica que corresponda estudiar si la propuesta, solicitará la propuesta con todo el detalle y su primer estudio económico (viabilidad y rentabilidad). La Dirección Comercial junto con la Dirección de Operaciones de ESIC University y en consenso con los máximos responsables de las divisiones, realizará y aprobará el análisis económico del programa propuesto y se determinará el precio, número de alumnos rentable y rentabilidad esperada.

Si la dirección académica aprueba la propuesta detallada con estudio económico, la elevará al Comité de Dirección.

Una vez aprobado en Comité de Dirección, la dirección académica establece el grupo de trabajo (si no estaba constituido previamente) que participará en el diseño del Título.

3.10.20 Validación del nuevo Título por comité de expertos

La dirección académica elevará la propuesta a un panel de Expertos para su validación.

3.10.30 Aprobación interna del Título propuesto

La dirección académica una vez aprueba la propuesta, la elevará al Comité de Dirección de ESIC University para su revisión y si procede aprobación.

3.10.40 Verificación interna, y en caso de titulación oficial, externa del nuevo Título

El título ha de estar sujeto a las siguientes verificaciones:

- INTERNA para todas las titulaciones, tanto propias como oficiales: Desarrollo de la Memoria de titulación con todos los apartados completados (Objetivos, Resultados de Aprendizaje, Plan de estudios, Metodologías Docentes, etc.) para su puesta en marcha.
- Y, además, EXTERNA, si el título es oficial: Desarrollo del programa autorizado con todos los materiales necesarios para la verificación de la memoria por parte de las Comisiones externas pertinentes (Programa Verifica con las Agencias de Calidad Autonómicas).
- Y, además, EXTERNA, en caso de título de ESIC BS que es formación permanente de ESIC Universidad: Desarrollo del programa autorizado con todos los materiales necesarios para la verificación de la memoria por parte de ESIC Universidad.

En cualquier caso, se trabajará el modelo de memoria interna que incluya, al menos, la siguiente información:

- Resultados del proceso de formación y aprendizaje
- Admisión y perfil de ingreso y egresado de alumnado
- Reconocimiento de Créditos
- Plan de estudios, que incluirá: Fichas de las asignaturas: Serán las bases sobre las que se elaborarán las guías docentes
- Profesorado y personal de administración y servicios
- Movilidad
- Infraestructuras
- SGIC
- Calendario de implantación
- Estudio económico, entre otros.

Se procederá de la misma forma tanto para el diseño como para el rediseño de Títulos.

El programa se verifica por parte de la Dirección de la Titulación, una vez dada la aprobación por la Dirección de Calidad/Vicerrectorado de Ordenación Académica y Profesorado de todos los materiales presentados (memorias y requisitos), en cualquier caso. Si es un título oficial, el proceso de verificación será responsabilidad del Vicerrectorado de Calidad de ESIC University con el apoyo de la Dirección de la Titulación y profesorado vinculada a ella.

3.10.50 Autorización y puesta en marcha del nuevo Título

En el caso de Titulaciones oficiales, dicha propuesta final aprobada por los Órganos de Gobiernos de ESIC y posteriormente por la Agencia Evaluadora Autonómica que es la que procede a dicha evaluación definitiva.

La agencia evaluadora podrá aprobar, denegar o solicitar aclaraciones adicionales sobre el Título planteado. Si solicita aclaraciones, se responderá en los plazos establecidos.

En el caso de titulaciones oficiales, se debe solicitar, a la Dirección General de Universidades, la implantación del título, en el periodo establecido al efecto.

Por parte de la Institución:

- Se nombra al Director Titulación, según **Política de Comisiones de Titulación**.
- La propuesta se materializa en la documentación correspondiente, así como su programación y actividades académicas siguiendo el proceso **3.30_40 Planificación y Programación Académica** y **Gestión Académica**.
- La Dirección Comercial revisará el análisis económico inicial con la actualización del mismo y asignación del precio, así como la campaña de captación siguiendo el proceso **2.10 Captación**.

- Gestión de profesorado siguiendo el proceso **3.70 Gestión de Académica**.
- La Dirección de Marketing diseña y desarrolla la campaña de captación para el nuevo título siguiendo el proceso **4.10 Marketing**.
- El desarrollo del Título durante su primera edición se realiza según el procedimiento **3.60 Formación, Aprendizaje y Evaluación**.

3.10.60 Revisión y Validación del Título (Seguimiento)

Tras la primera impartición de la Titulación, según procedimiento **3.60 Formación, aprendizaje y evaluación**, se procederá a la validación del nuevo Título/ Plan de Estudios, se tendrán en cuenta el análisis de los cuestionarios entregados, según el procedimiento **5.60 Satisfacción de grupos de interés**

El Título/ Plan de Estudios se considera validado si la puntuación media obtenida es igual o mayor a 7 por todos los grupos de interés, siempre que los resultados obtenidos, en dichas encuestas, sean representativos del grupo encuestado.

En la revisión del Título se pueden identificar mejoras que impliquen una modificación del título, en este caso, se procederá con el 3.10.70 Modificación del Título.

Seguimiento del Título

En titulaciones de larga duración y anualmente, la dirección de titulación realizará un seguimiento en su proceso de mejora continua de cada titulación a través de los **Informes Anuales de Titulación** (según **Política de Comisión Académica de Titulaciones**) y/o a través de los Informes de Seguimiento de Indicadores de titulaciones y, además, de la información publicada en la web.

En el caso de titulaciones de corta duración el seguimiento anual se realizará mediante el análisis de indicadores que anualmente se generan.

Este seguimiento puede suponer propuesta de modificaciones que se seguirán según 3.10.70 Modificación del Título.

Dichas modificaciones deben ser aprobadas, en primera instancia por la universidad que corresponda (en el caso de títulos propios también deben aprobarse antes en ESIC Universidad), y en titulaciones oficiales, además, se deben aprobar por la agencia evaluadora autonómica.

3.10.70 Modificación del Título

A propuesta de la Dirección de Titulación, Direcciones Académicas u Órganos de Gobierno superiores, pueden realizarse modificaciones en las titulaciones, a la finalización de un curso académico y para implementarse en la siguiente. Estas modificaciones deben ser aprobadas por los máximos responsables académicos, y los Órganos que correspondan. En caso de que las modificaciones afecten o influyan en áreas de la Institución que exceden las competencias de la Dirección Académica, ésta eleva al Comité de Dirección la propuesta de modificación.

Las revisiones de titulación tendrán en cuenta:

- Las propuestas de mejora aportadas por la Comisión de Titulación junto con la Dirección de Calidad Académica del Área Universitaria.
- Las sugerencias de mejora y opiniones manifestadas por los grupos de interés (según procedimiento **5.50 Satisfacción del cliente**).
- **Inserción Laboral** aportará información relevante sobre los puestos que desempeñan los egresados, así como sus valoraciones sobre el nivel de formación y utilidad de lo adquirido en el título con la realidad en su carrera profesional.
- El **mercado/sector** en el que se encuentra la titulación.

En el caso de las titulaciones oficiales esta revisión se realizará periódicamente cada 4-5 años.

Las modificaciones implicarán una nueva revisión y validación siguiendo **3.10.60 Revisión y Validación del Título (Seguimiento)**.

3.10.80 Suspensión del Título

Cuando concurren las causas que lo justifiquen, la Comisión de Titulación, la Dirección Académica u Órgano de Gobierno, puede proponer la suspensión del título. Las causas más comunes son:

- Falta de número de alumnos suficiente.
- Escasa empleabilidad del alumnado.
- Falta de consecución de objetivos de aprendizaje.

Esta propuesta, que se eleva al Comité de Dirección, debe estar debidamente justificada. Si se aprueba debe trasladarse a la Universidad de referencia, en caso de estar operando como centro adscrito a otra universidad.

Una vez aprobada, debe establecerse un **Plan de Suspensión del Título**, que recoja de manera detallada los pasos a llevar a cabo para la extinción del plan de estudios. Este Plan de Suspensión debe tener en cuenta la situación de los actuales alumnos, alumnos con parte del plan de estudios sin superar, así como de los egresados, y dar respuesta a la misma.

3.10.80 Reacreditación de Títulos oficiales

Tal y como establece la normativa vigente, los diferentes Títulos Oficiales pasarán un proceso de reacreditación cuando así lo establezca la agencia correspondiente. Dicho proceso será llevado a cabo por el Vicerrectorado de Calidad de ESIC Universidad y/o la Dirección de Calidad de ESIC Business & Marketing School según corresponda, la Comisión de Titulación y la Dirección Académica que aplique, así como el resto de los grupos de interés vinculados al Título.

En caso de no reacreditación, se procede al proceso de suspensión **3.10.80 Suspensión del Título**. En caso de reacreditación, se continúa desarrollando el título, y en caso de solicitud de mejoras, se procedería con **3.10.70 Modificación del Título**.

Registros /Procesos vinculados a este proceso	Registros vinculados: Política de Comisiones Académicas de Titulación Manual de Calidad Normativa legal vigente. Procesos vinculados: 1.40 Revisión, Planificación y comunicación de Resultados de Programas y Servicios (Rendición de Cuentas a Grupos de Interés) Todos los procedimientos se vinculan a los procesos siguientes: 5.50 Revisión y Planificación del Sistema 5.60 Satisfacción de Grupos de Interés 5.70 Seguimiento y Medición de los Programas y Procesos 5.80 Mejora Continua
Otros Grupos de Interés:	
<ul style="list-style-type: none"> • Profesores • Personal de Gestión • Estudiantes • Empleadores y sociedad en general 	Participan representados a través de las Comisiones de Titulación y acceden todos a la información pública en la web. Este grupo participa desde la definición, desarrollo, revisión hasta los resultados del alcance de este procedimiento, a través del Procedimiento 5.60
Normativa Interna y Externa:	Manual de Calidad Normativa Vigente
Fecha de interés:	Todo el año
Indicadores Propuestos:	N.º de Titulaciones nuevas N.º de Modificaciones de Titulaciones N.º de Titulaciones extinguidas Grado de Satisfacción Intermedia y Final de Titulación

HOJA DE CONTROL DE EDICIONES	
DOCUMENTO: DISEÑO, REDISEÑO Y SUSPENSIÓN DE TITULACIONES	
N.º EDICION / FECHA	NATURALEZA DE LA REVISIÓN
0/1 septiembre 2008	Edición de Partida
1/ 3 Noviembre 2009	Adaptación a la Acreditación Audit. Inclusión en los procesos de entrada y de salida de los procedimientos 5.70, 1.40, 5.90 y 5.100
2/19 Abril 2010	Adaptaciones a las mejoras propuestas por la Comisión de Evaluación de AUDIT: se incluye un subproceso POST-GR.3.11 Planificación y desarrollo de la Guía Académica; se incluye con más detalle el tipo de información que se analiza, se define y se hace seguimiento en este proceso (Perfiles)
3/24 Mayo 2010	Eliminación del sello de certificación SGS
4/ 14 Septiembre 2012	Se incluye la formación de Comisión de Titulación, con la articulación de una Política de la Comisión Académica de Titulación y las Actas e Informes que generan dicha Comisión y que dará pie a las revisiones de los Programas descrito en este procedimiento.
5/ 24 octubre 2013	Se incorporan la Política de Perfil de Ingreso y Egresado, determinando variables a analizar de dichos perfiles como parte de la revisión del programa que se describe en este procedimiento. También se incluye la nueva Política de Inserción Laboral como aportación de información relevante al proceso de revisión de programas.
6/ septiembre 2018	Se cambia el nombre del procedimiento GR.3.10, pasando a GR.3.10 Diseño, Rediseño y Suspensión de Titulaciones Revisión general del procedimiento y de los implicados. Se actualizan los indicadores de medición
7/mayo 2024	Revisión y actualización de los documentos generados en el proceso y actualización a la nueva organización y cambios de formato de procedimientos.

Objetivo y Finalidad:	Definir las actividades de investigación e innovación que se llevan a cabo en ESIC	
Ámbito de aplicación:	ESIC Universidad y ESIC Business & Marketing School	
Responsable del Proceso:	Vicerrectorado de Investigación e Innovación Dirección de Área de Conocimiento y Documentación Dirección de ICEMD	
Registros que genera el proceso	Plan Anual de Investigación Política de Investigación: “Ayudas a Asistencias a Congresos, Jornadas y Reuniones Científicas para el profesorado” Solicitud Bolsa de viaje Congresos Solicitud Convocatoria de Ayuda a Publicaciones Científicas Resolución de Solicitud. Actas del Comité de Investigación. Listado de editoriales de prestigio Documento “Expone/Solicita” Memoria Anual de Investigación Normativa de Programas de Doctorado Normativa de Cátedras Normativa de Proyectos Competitivos Normativa de Proyectos de Investigación	
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Vicerrectorado de Investigación e Innovación Dirección de Área de Conocimiento y Documentación Dirección de ICEMD Fecha: mayo 2024	Vicerrectorado de Calidad de ESIC University Dirección de Calidad de ESIC Business & Marketing School Fecha: mayo 2024	Rectorado ESIC University Dirección General ESIC Business & Marketing School Vicedecanato Académico ESIC Business & Marketing School Dirección Corporate Education ESIC Business & Marketing School Fecha: mayo 2024

3.20.10 Investigación/Publicaciones

La Investigación y la Innovación de ESIC Universidad es responsabilidad, en primera instancia, del Vicerrector de Investigación e Innovación, quien reporta directamente al Rector, que es el responsable ante la Presidencia de ESIC Universidad. El Vicerrectorado está compuesto por la Dirección de Investigación, la Dirección de Innovación y la Dirección de la Oficina de Transferencia de Resultados. Asimismo, de éste dependen la Dirección de Revistas Académicas y la Dirección de Programas de Doctorado de ESIC Universidad.

Esta estructura se replica en ESIC Business & Marketing School a través del Vicerrector de Investigación e Innovación de ESIC Universidad, quien tiene igualmente la responsabilidad previamente mencionada para los campus de Madrid, Barcelona, Valencia y Zaragoza a través de sus correspondientes Direcciones de Investigación. El vicerrector, ostenta dicha responsabilidad a través del desempeño de su carga como presidente del Comité de Investigación de ESIC. Las actas y decisiones del Comité se reportan al rector de ESIC Universidad y al Director General de ESIC Business & Marketing School para su conocimiento y reporte ante Presidencia.

El Vicerrectorado de Investigación e Innovación será el Responsable de articular las vías de actuación del Director de Investigación, tales como: fomentar la investigación, tramitar ayudas a publicaciones e investigación, incentivar proyectos de investigación, etc. Asimismo, articulará la labor de la coordinación de la Dirección de la Oficina de Transferencia de Resultados en el apoyo, difusión y presentación de proyectos competitivos y proyectos con empresas, así como la organización de actos académicos o empresariales de transferencia de resultados.

Finalmente, orquestará la labor de la Dirección de Innovación y sus actividades relacionadas con la formación en metodologías.

Entre sus funciones, también destaca la Dirección de las Revistas Académicas, en cuanto al seguimiento de la correcta edición de las mismas y la Dirección Científica por parte de los editores jefe designado a cada una de las cabeceras. Finalmente, también ostenta la Dirección de Programas de Doctorado con las funciones de seguimiento de los coordinadores de cada Programa y de las Comisiones de cada una de esas titulaciones.

La actividad investigadora estará formada, entre otros, por los siguientes desarrollos:

- Publicaciones en Revistas Científicas de Investigación
- Publicaciones en Editoriales
- Tesis Doctorales
- Desarrollo e Innovación Pedagógica
- Proyectos de Investigación
- Participación en Congresos, Seminarios y Jornadas Científicas
- Otras Actividades de Investigación

En la Memoria de Investigación anual, la cual se publica en la web corporativa de ESIC, se encuentra el detalle de todas las actividades investigadoras vigentes.

La descripción detallada sobre la normativa de la investigación en ESIC Universidad se encuentra identificada en el corpus de documentos relativos a las normativas sobre grupos de investigación que puede ser solicitado al Vicerrectorado y, en mayor parte de los casos, accesibles en la web.

De la actividad de Investigación se derivan diversas tareas y objetivos:

1. Definición de áreas y líneas de investigación preferentes:
2. Acreditación ANECA y/o Agencias de Evaluación Autonómicas de profesores
 - Establecimiento de un Plan de acreditación, dentro del **Plan Anual de Investigación**
 - Asesoramiento y apoyo al profesor para las figuras contempladas en PEP, Academia y la Evaluación del Profesorado Universitario (sexenios de investigación).
 - Motivación y elementos de apoyo, por ejemplo, grupos de investigación.
3. Concurrencia y participación en proyectos competitivos y con empresas
 - Presentación de al menos 5 proyectos competitivos a instancias autonómicas, nacionales o internacionales.
 - Búsqueda de colaboraciones con instituciones públicas y privadas para el desarrollo de proyectos de investigación aplicada.
4. Colaboraciones externas con otras instituciones

Es deseable la colaboración a nivel Institucional y particular de los profesores con otras entidades, Universidades, Empresas, Asociaciones, Institutos para la publicación de trabajos científicos en revistas, así como la realización de proyectos y otras actividades de investigación: Cursos y seminarios de investigación, Elaboración de la Memoria anual de investigación, Elaboración Plan de Investigación Anual, Publicación constante de las revistas de Investigación.

En cuanto a las ayudas a publicaciones (reconocimiento económico a una publicación realizada en algún medio), Se detallan los trabajos de actividad investigadora, por los que se pueden solicitar dichas ayudas, en el Plan de Investigación.

Existen unos formatos para la Solicitud de ayudas concretas de apoyo a la Investigación, que son:

1. Formulario Para Asistencia A Congresos, Jornadas Y Reuniones Científicas: Donde se expresarán los datos del solicitante, del viaje objeto de la solicitud, el presupuesto de gastos y documentación adjunta según los casos
2. Solicitud Convocatoria de ayuda a publicaciones científicas: Se considerarán las solicitudes presentadas en un plazo de tres meses a partir de la comunicación de aceptación de la publicación.
3. Formulario Solicita/Expone: Para cualquier otra solicitud que se quiera realizar al área de investigación en relación con ayudas a dicha actividad se debe cumplimentar el formulario “Expone/ Solicita”. Para cualquier sugerencia relacionada con un proyecto o actividad de investigación científica, descriptiva o interpretativa.

La actividad investigadora podrá ser evaluada según se marca en el procedimiento **4.20.30.30 Evaluación del Desempeño de la Actividad investigadora del PDI.**

3.20.20 Innovación

La innovación podrá surgir de los propios diseños/rediseños de programas, según procedimientos, **3.10 Diseño de Programas**, **3.10 Diseño de Programas**, o bien, producto de la actividad investigadora **3.20.10 Investigación.**

La innovación procura la formación en metodologías docentes. Esta Dirección promoverá nuevas vías de innovación que afecten a una mejora en el desarrollo del programa formativo o en los servicios que complementan la actividad formativa, siempre bajo la supervisión y aprobación en su caso del Vicerrector y, en consecuencia, del Rector.

Registros /Procesos vinculados a este proceso	<p>Registros vinculados: Normativa legal vigente. Manual de Calidad</p> <p>Procesos vinculados: 1.40 Revisión, Planificación y comunicación de Resultados de Programas y Servicios (Rendición de Cuentas a Grupos de Interés) Todos los procedimientos se vinculan a los procesos siguientes: 5.50 Revisión y Planificación del Sistema 5.70 Seguimiento y Medición de los Programas y Procesos 5.80 Mejora Continua</p>
Otros Grupos de Interés:	
<ul style="list-style-type: none"> • Profesores • Personal de Gestión • Estudiantes • Empleadores y sociedad en general 	Participan representados a través de las Comisiones de Titulación y acceden todos a la información pública en la web. Este grupo participa desde la definición, desarrollo, revisión hasta los resultados del alcance de este procedimiento, a través del Procedimiento 5.60
Normativa Interna y Externa:	Ley orgánica de Universidades Manual de Calidad
Fecha de interés:	Todo el año
Indicadores Propuestos:	<p>N.º de Publicaciones N.º de Sexenios obtenidos N.º de profesores acreditados N.º de proyectos competitivos presentados y logrados Factor de impacto de las revistas ESIC N.º de Formación en Innovación Docente Número de programas de Doctorado verificados Número de alumnos por programas de Doctorado</p>

HOJA DE CONTROL DE EDICIONES	
DOCUMENTO: INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN	
N.º EDICION / FECHA	NATURALEZA DE LA REVISIÓN
0/1 septiembre 2008	Edición de Partida
1/ 2 noviembre 2009	Se añade a este procedimiento el vínculo con el nuevo procedimiento creado en la gestión del personal académico para la evaluación de la actividad investigadora (POST-GR.4.20.30.30 Evaluación del Desempeño de la Actividad Investigadora del PDI). Inclusión en los procesos de entrada y de salida de los procedimientos 5.70, 1.40, 5.90 y 5.100
2/ 24 mayo 2010	Eliminación del sello de certificación SGS
3/ 21 septiembre 2018	Se revisa el procedimiento en general. Se elimina la Política de Investigación. Programa Fomento de la Investigación, por la creación y puesta en marcha del Plan Anual de Investigación
4/ 11 de junio 2020	Se incorporan dos nuevas Políticas: - Política de Reconocimiento de horas de docencia por Investigación de ESIC Universidad. - Política de Becas a la Movilidad Internacional del PDI de ESIC Universidad.
5/ mayo 2024	Revisión y actualización de los documentos generados en el proceso y actualización a la nueva organización.

Objetivo y Finalidad:	Definir el procedimiento a seguir para la confección de la planificación académica, en cuanto a despliegue de la titulación en su plan de estudios, memorias, guías docentes, y asignación de perfiles docentes en base a las ordenaciones académicas.	
Ámbito de aplicación:	ESIC Universidad y ESIC Business and Marketing School	
Responsable del proceso:	Vicedecanato Académico de ESIC BS, Vicerrectorado de Política Académica y Profesorado de ESIC Universidad, Vicerrectorado de Calidad de ESIC Universidad y Dirección de Corporate Education de ESIC BS	
Registros que genera el proceso	Guía Académica Memorias de Titulación Guías Docentes/Syllabus Política de Ordenación Académica Reglamento de Trabajo de Fin de Titulación Programación Académica Provisional, Definitiva y Modificaciones Calendario del Curso Académico provisional/definitivo Calendario de Evaluaciones de Convocatorias Primera y Segunda	
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Vicedecanato Académico de ESIC BS, Vicerrectorado de Calidad de ESIC Universidad y Dirección de Corporate Education de ESIC BS Fecha: mayo 2024	Dirección de Calidad de ESIC BS y Vicerrectorado de Calidad de ESIC Universidad Fecha: mayo 2024	Dirección General de ESIC BS, Rectorado de ESIC Universidad Fecha: mayo 2024

La Programación Académica de Profesorado, en cuanto a carga lectiva y dedicación docente del mismo es de aplicación según se establece en la Política de Ordenación Académica de ESIC University.

El procedimiento se inicia con el 2.20 Admisión y 2.30 Matriculación, en función al número de matriculados o que ha reservado plaza por Titulación. Vicedecanato de ESIC BS, Vicedecanato de Gestión de ESIC BS, Vicerrectorado de Política Académica y Profesorado de ESIC Universidad y Dirección de Corporate Education de ESIC BS, junto a las Direcciones/coordinaciones de titulaciones y/o departamentos académicos, inician un proceso paralelo sobre:

- Planificación Académica: Revisión y Elaboración de material académico previo al desarrollo de titulaciones, y
- Programación Académica: Generación de las programaciones con asignación de docentes a las sesiones.

La planificación académica toma también de partida los diseños de titulaciones según se marca en el procedimiento 3.10 Diseño, rediseño y suspensión de Titulaciones.

El procedimiento describe la puesta en marcha de las titulaciones aprobadas en:

3.30 PLANIFICACIÓN ACADÉMICA

En este proceso, las diferentes direcciones académicas de cada división realizan:

- Revisión y elaboración de nueva Guía Académica previo al inicio del curso académico siguiente. La dirección académica de cada división elabora y publica vía Ordenación Académica/Operaciones en campus virtual y página web.
- Revisión y elaboración la Estructura Académica/Memorias de Titulación. Las direcciones académicas de titulación actualizan y proponen las estructuras académicas/memorias para su revisión a las Direcciones de Titulaciones/Vicedecano Académico /Vicerrectorado de Política Académica y Profesorado de ESIC Universidad para su revisión y aprobación. Una vez aprobadas se entregan a Operaciones/Ordenación Académica para el desarrollo de la planificación académica.
- Larga duración: Revisión y elaboración de Guías Docentes/Syllabus nuevos en base a las memorias de titulación ya revisadas. En titulaciones grado/título superior se elaboran una vez se ha realizado la programación donde hay un docente entre los que imparten la asignatura que es nombrado por las direcciones de departamento académico coordinador de asignatura y es quién elabora las guías docentes. Las cuales una vez hechas, se comparten con las direcciones académicas y una vez aprobadas, éstas las publican en el campus virtual y página web antes del inicio de curso. En el caso de master, son las direcciones de titulaciones responsables de la elaboración de guías docentes/syllabus con el apoyo de los docentes de la titulación. Así mismo, en las titulaciones de larga duración, con respecto a las prácticas externas

curriculares o extracurriculares, se sigue un Reglamento de Prácticas Externas, según se indica en el procedimiento 3.50 Prácticas Externas, así como, la Normativa Académica de Prácticas Externas.

- Elaboración de otros materiales necesarios para la puesta en marcha de las titulaciones en un curso académico (Fichas de Resumen de la Titulación, Cartas de Bienvenida de la Dirección Académica, Material para la página web, etc.). La responsabilidad de los materiales es de las direcciones académicas y la publicación de los mismos es de Ordenación Académica/Operaciones y/o departamentos de apoyo (Marketing, Comunicación, entre otros) y en la ubicación adecuada (Campus Virtual, Equipos compartidos internos, Páginas web, etc.)

3.40 PROGRAMACIÓN ACADÉMICA

Para la asignación de docentes a las asignaturas y grupos que se van a programar para un curso académico, es necesario previamente revisar la Política Académica de Ordenación Académica que establece los criterios de asignación de clases a los docentes y a los contratos de los docentes.

La Dirección de Gestión y Ordenación Académica de ESIC BS revisa la política cada año con la Dirección de RRHH. Así mismo, el Vicerrectorado de Calidad de ESIC Universidad junto a Vicerrectorado de Política Académica y Profesorado de ESIC Universidad revisan la política, cada año con la Dirección de RRHH.

El Vicedecanato Académico de ESIC BS y Vicerrectorado de Calidad de ESIC Universidad, revisan el cumplimiento mes a mes de la política de ordenación académica durante el trascurso del desarrollo de las titulaciones para proporcionar la información necesaria a RRHH para revisión de pagos a docentes.

En base a la Política Académica de Ordenación Académica y con la previsión de grupos que elabora la Dirección Comercial y Desarrollo de Negocio (el portfolio de titulaciones), el equipo de programación (Ordenación Académica/Operaciones) realiza el desglose de asignaturas/actividades/evaluaciones/ visitas etc. en función de las fechas lectivas disponibles. La dirección de cada titulación propone docentes que impartan las asignaturas en cada grupo, en función de las necesidades y de los resultados obtenidos de los docentes en las encuestas de alumnos en curso/s anterior/res. En el caso de ESIC Universidad, son las direcciones de departamentos académicos quienes hacen la asignación de profesorado a cada asignatura. Posteriormente, la Ordenación Académica/Operaciones comparte con la dirección de titulación o departamentos académicos la programación con la asignación de docentes a asignaturas. Estas programaciones se realizan aproximadamente 3 meses previos al inicio de curso académico.

Ordenación Académica/Operaciones recoge las programaciones propuestas por las direcciones/coordinaciones académicas y realiza los ajustes necesarios para aportar una Programación Académica provisional. La programación provisional se realiza con un mes previo al inicio de curso académico.

Una vez realizada la programación académica provisional, Ordenación Académica/Operaciones aporta la propuesta de programación a cada docente. El docente confirma la programación en un periodo limitado para que Ordenación Académica/Operaciones confirme una Programación Académica definitiva. La programación definitiva se realiza en periodo inmediatamente previo a la puesta en marcha del curso académico de cada titulación. Las programaciones se realizan una vez al año para cualquier edición del curso académico.

Para la programación académica se puede identificar la necesidad de altas de docentes, para lo cual se seguiría el proceso 4.20 Altas y bajas de Docentes.

Cualquier desviación por incidencias que surjan y que implicase un cambio de cargas docentes establecidas siguiendo la Política de Ordenación Académica, deberá ser revisada y aprobada por la Dirección de RRHH, y siguiendo el procedimiento 4.20 Gestión de Personal.

La reprogramación de sesiones y/o sustituciones de docentes por cualquier incidencia se realiza desde Ordenación Académica/ Coordinación Académica/Operaciones y Dirección Académica.

Ordenación Académica/Operaciones elabora el Calendario del Curso Académico provisional, teniendo en cuenta el calendario laboral autonómico/s donde se desarrollan las titulaciones, y lo publica en el Campus Virtual y páginas web, teniendo en cuenta que podrán ser revisados generando un Calendario del Curso Académico definitivo.

3.30-3.40 Planificación y Programación Académica Ed-6

Así mismo, Ordenación Académica (ESIC Universidad), en base al Calendario del curso académico, establece el Calendario de Evaluaciones de Primera y Segunda Convocatoria. Estas evaluaciones se definen teniendo en cuenta la asignación de las evaluaciones en el horario de clases habitual de cada titulación/grupo. Las segundas convocatorias en titulaciones de larga duración (ESIC BS) o corta duración las asigna Operaciones con la Dirección Académica que aplique al alumnado que debe evaluarse y en el caso de ESIC Universidad las asigna Ordenación Académica.

Registros/ Procesos vinculados a este proceso	<p>Procesos vinculados:</p> <p>2.30 Matriculación</p> <p>3.10 Diseño, Rediseño y Suspensión de Titulaciones</p> <p>4.20 Gestión de Personal</p> <p>1.40 Revisión, Planificación y comunicación de Resultados de Titulaciones y Servicios (Rendición de Cuentas a Grupos de Interés)</p> <p>5.50 Revisión, y Planificación del Sistema</p> <p>5.70 Seguimiento y Medición de los programas y los procesos</p> <p>5. 80 Mejora Continua</p> <p>Política de Reconocimiento de horas de docencia por investigación de ESIC Universidad</p>
Otros Grupos de Interés:	
<ul style="list-style-type: none"> Futuros estudiantes 	Son encuestados en el momento de la matriculación para conocer su motivación, y expectativas respecto a la titulación y a la Universidad, en general. Este grupo participa siempre a través de las comisiones de titulaciones participando desde la definición, desarrollo, revisión y resultados del alcance de este procedimiento, a través del Procedimiento 5.70
<ul style="list-style-type: none"> Personal Docente Personal de Gestión Estudiantes 	Participan representados a través Comisión de Titulaciones y acceden todos a la información pública en la web. Este grupo participa siempre a través del Comité de Garantía de Calidad participando desde la definición, desarrollo, revisión y resultados del alcance de este procedimiento, a través del Procedimiento 5.70
<ul style="list-style-type: none"> Empresas y egresados 	Representados dentro de la estructura de la Escuela. Son consultados por medio de cuestionarios o reuniones bilaterales. Este grupo participa siempre a través comisión de titulaciones participando desde la definición, desarrollo, revisión y resultados del alcance de este procedimiento, a través del Procedimiento 5.70
<ul style="list-style-type: none"> Administraciones Públicas 	La ANECA y/o Agencias Evaluadoras Autonómicas y el Consejo de Universidades intervienen en la verificación de títulos. En la Implantación interviene la Comunidad Autónoma. Este grupo participa siempre a través comisión de titulaciones participando desde la definición, desarrollo, revisión y resultados del alcance de este procedimiento, a través del Procedimiento 5.70
Normativa Interna y Externa:	<p>Guía Académica</p> <p>Política de Ordenación Académica</p> <p>Estatutos de ESIC.</p> <p>Plan de estudios del programa formativo.</p> <p>Planes de Mejora.</p>
Fecha de interés:	Una vez al año
Indicadores Propuestos:	Grado de Satisfacción del Alumnado respecto al Profesorado y Titulaciones

HOJA DE CONTROL DE EDICIONES	
DOCUMENTO: PROGRAMACIÓN ACADÉMICA	
N.º EDICION / FECHA	NATURALEZA DE LA REVISIÓN
0/ septiembre 2008	Edición de Partida.
1/ junio 2009	Revisión completa del procedimiento especificando programaciones provisionales, definitivas y modificadas, además del uso de un nuevo formato para la elaboración de programaciones. También procedimiento para movilidad entre departamentos y cargas docentes de personal docente full time Especificaciones en caso de Planes nuevos de Estudios
2/ noviembre 2009	Adaptación a la Acreditación Audit. Inclusión en los procesos de entrada y de salida de los procedimientos 5.70, 1.40, 5.90 y 5.100
3/ mayo 2010	Eliminación del sello de certificación SGS
4/ septiembre 2018	Se actualizan los puestos. Se revisa el procedimiento en líneas generales
5/ noviembre	Revisión del procedimiento. Actualización de órganos que forman los grupos de interés.
6/ mayo 2024	Se unen Planificación y Programación (gestión de clases) en un solo proceso 30 y 40. Revisión y actualización de los documentos generados en el proceso y actualización a la nueva organización y cambios de formato de procedimientos.

3.50. Prestación de Servicios Complementarios Ed.10

Objetivo y Finalidad:	Definir los servicios complementarios a disposición de los grupos de interés y el procedimiento de gestión de los mismos.	
Ámbito de aplicación:	ESIC University	
Responsable del Proceso:	Vicepresidencia de ESIC University Chief Operating Officer (COO) of ESIC University Chief Communication Officer (CCO) of ESIC University Rectorado de ESIC Universidad Dirección General de ESIC Business & Marketing School	
Registros que genera el proceso	Los registros que genera el proceso están declarados en los siguientes subprocesos: 3.50.10 Apoyo a la Empleabilidad (Prácticas en empresas y Carreras profesionales) 3.50.20 Idiomas 3.50.30 Movilidad 3.50.40 Biblioteca 3.50.50 ESIC Editorial/Venta de Libros 3.50.60 Cultura (Extensión Universitaria) 3.50.70 Atención a la Diversidad y Necesidades Educativas Especiales	
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Dirección de Investigación ESIC BS; Dirección de UDP ESIC BS; Dirección de ESIC Idiomas ESIC BS; Dirección de MásESIC; Dirección de Internacional de ESIC BS; Vicerrector de Internacional de ESIC Universidad Fecha: mayo 2024	Vicerrectorado de Calidad de ESIC Universidad Dirección de Calidad de ESIC Business & Marketing School Fecha: mayo 2024	Vicepresidencia de ESIC University Chief Operating Officer (COO) of ESIC University Chief Communication Officer (CCO) of ESIC University Rectorado de ESIC Universidad Dirección General de ESIC Business & Marketing School Fecha: mayo 2024

En general, los servicios complementarios a disposición de los diferentes grupos de interés en ESIC University, son:

- Prácticas en Empresas
- ESIC Idiomas
- Movilidad
- Biblioteca
- ESIC Editorial/Venta de Libros
- Cultura (Extensión Universitaria)
- Atención a la Diversidad y Necesidades Educativas Especiales

El acceso a cada uno de estos servicios por parte de cada grupo de interés se detalla en los siguientes apartados o en su propio procedimiento. Por otro lado, en general, todos los campus de ESIC cuentan con similares servicios complementarios. En caso de variaciones, se especifica también en el propio procedimiento.

3.50. Prestación de Servicios Complementarios Ed.10

3.50.10 Apoyo a la Empleabilidad (Prácticas en empresas y Carreras profesionales)

Sigue el procedimiento 3.50.10 Apoyo a la Empleabilidad (Prácticas en empresas y Carreras profesionales)

3.50.20 Idiomas

Sigue el procedimiento 3.50.20 Idiomas

3.50.30 Movilidad

Sigue el procedimiento 3.50.30 Movilidad

3.50.40 Biblioteca

Sigue el procedimiento 3.50.40 Biblioteca

3.50.50 ESIC Editorial / Venta de Libros

Sigue el procedimiento 3.50.50 ESIC Editorial/Venta de Libros

3.50.60 Cultura (Extensión Universitaria)

Los servicios que están bajo Extensión Universitaria son:

- Club Deportivo: práctica de deporte para transmitir valores. Suele organizar distintas actividades deportivas (campeonatos, etc.) y firma convenios con instalaciones deportivas.
- Coordinación Pastoral: desarrollo de actividades de reflexión en torno a los valores cristianos
- Coordinación Voluntariado: desarrollo de actividades de voluntariado y solidarias.
- Sostenibilidad: desarrollo de actividades con el objetivo de fomentar e implementar acciones de sostenibilidad.

En general, todos los grupos de interés tienen acceso a este servicio. El conjunto de servicios está disponible en los Campus de Pozuelo de Alarcón; los demás campus cuentan, dependiendo del territorio, con algunos de estos servicios.

3.50.70 Atención a la Diversidad y Necesidades Educativas Especiales

Sigue el procedimiento 3.50.70 Atención a la Diversidad y Necesidades Educativas Especiales

Para facilitar la información/acceso a estos servicios por parte de los distintos grupos de interés, se pone a su disposición **Manuales de Bienvenida**.

Los servicios complementarios son valorados por los grupos de interés que hacen uso a través del canal de encuestas, que se establecen según procedimiento **5.80 Satisfacción de Clientes**.

Registros /Procesos vinculados a este proceso	Registros vinculados: Manual de Calidad Normativa legal vigente. Procesos vinculados: 1.40 Revisión, Planificación y comunicación de Resultados de Programas y Servicios (Rendición de Cuentas a Grupos de Interés) Todos los procedimientos se vinculan a los procesos siguientes: 5.50 Revisión y Planificación del Sistema 5.70 Seguimiento y Medición de los Programas y Procesos 5.80 Mejora Continua
Otros Grupos de Interés:	
<ul style="list-style-type: none"> • Profesorado • Personal de Gestión • Estudiantes • Empleadores y sociedad en general 	Participan representados a través de las Comisiones de Titulación y acceden todos a la información pública en la web. Este grupo participa desde la definición, desarrollo, revisión hasta los resultados del alcance de este procedimiento, a través del Procedimiento 5.60
Normativa Interna y Externa:	Manual de Calidad Normativa Vigente
Fecha de interés:	Todo el año
Indicadores Propuestos:	Los indicadores están declarados en los siguientes subprocesos: 3.50.10 Apoyo a la Empleabilidad (Prácticas en empresas y Carreras profesionales) 3.50.20 Idiomas 3.50.30 Movilidad 3.50.40 Biblioteca 3.50.50 ESIC Editorial/Venta de Libros 3.50.60 Cultura (Extensión Universitaria) 3.50.70 Atención a la Diversidad y Necesidades Educativas Especiales

3.50. Prestación de Servicios Complementarios Ed.10

HOJA DE CONTROL DE EDICIONES	
DOCUMENTO: PRESTACIÓN DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS	
N.º EDICION / FECHA	NATURALEZA DE LA REVISIÓN
0/diciembre/2006	Edición de Partida
1/Agosto/2007	Integración de todas las Divisiones de ESIC en este único procedimiento de Servicios Complementarios
2/1 septiembre 2008	Servicios de Carreras Profesionales y Prácticas Empresariales: Los candidatos aplican a ofertas y prácticas. Se incluyen los servicios del Departamento de Relaciones Internacionales para la División de Grado.
3/ noviembre 2009	Adaptación a la Acreditación Audit. Inclusión en los procesos de entrada y de salida de los procedimientos 5.70, 1.40, 5.90 y 5.100
4/ abril 2010	Adaptaciones a las mejoras propuestas por la Comisión de Evaluación de AUDIT: se desarrolla en un subproceso 3.50.10 Prácticas Profesionales (Orientación Profesional) y 3.50.20 Carreras Profesionales; y se ha unido este procedimiento al 5.80 Satisfacción de Clientes debido a que los servicios complementarios son valorados por los diferentes grupos de interés que hacen uso de ellos.
5/ 24 mayo 2010	Eliminación del sello de certificación SGS
6/17 enero 2011	Se incluye la referencia a la Política de Documentaciones en el servicio de Biblioteca y Venta de Libros, dado que afecta una implicación en el servicio de préstamos y venta de libros,
7/20 julio 2012	Se extrae el procedimiento de editorial y venta en uno aparte denominado 3.50.70 Editorial y Venta de Libros. Se extrae el procedimiento de Relaciones Internacionales a un documento aparte denominado 3.50.50 Movilidad.
8/24 octubre 2013	Se incluye la Política de Orientación del Estudiante con las especificaciones de los servicios de orientación profesional, prácticas, carreras profesionales y movilidad. También se incluye la nueva Política de Inserción Laboral que aplica al servicio de Carreras profesionales
9/21 septiembre 2018	Revisión general del procedimiento: cambio de indicadores y documentación. Apertura de los servicios complementarios a todos los grupos de interés. Algunos servicios, como Biblioteca, se configuran en un procedimiento aparte. Se incluyen nuevos servicios (con procedimiento aparte): Emprendedores y Alumni.
10/ Mayo 2024	Revisión y actualización de los documentos generados en el proceso y actualización a la nueva organización.

3.50.10 Apoyo a la Empleabilidad Ed.7

Objetivo y Finalidad:	Definir el procedimiento a seguir para la planificación, gestión, desarrollo, seguimiento, revisión y mejora del servicio de Empleabilidad que ofrece ESIC a través de la Unidad de Desarrollo Profesional (UDP).	
Ámbito de aplicación:	ESIC Universidad y ESIC Business & Marketing School	
Responsable del Proceso:	Dirección de Unidad de Desarrollo Profesional (UDP)	
Registros que genera el proceso	Plan anual de la UDP Informes de resultados de la UDP Informe anual final de resultados de la UDP Observatorio laboral Portal de Empleabilidad Convenio Marco de Colaboración Educativa para alumnos en Prácticas Anexo al convenio Marco Encuestas de satisfacción con los servicios UDP	
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Dirección de UDP de ESIC Fecha: mayo 2024	Vicerrectorado de Calidad de ESIC Universidad Dirección de Calidad de ESIC Business & Marketing School Fecha: mayo 2024	Chief Operating Officer of ESIC Fecha: mayo 2024

3.50.10.10. Planificación en materia de Empleabilidad

El área de Empleabilidad elabora un Plan Anual que se rige por año natural. Dicho plan incluye el informe de resultados del año anterior, así como los objetivos propuestos para el nuevo ejercicio, el plan de acción a desarrollar para conseguirlos y el presupuesto aprobado con el que se contará. La definición de los objetivos tendrá en consideración variables como la situación del mercado laboral, así como la demanda (en base a matriculaciones y solicitudes de servicio) en los distintos niveles educativos.

El Plan será propuesto desde la Dirección de la Unidad de Desarrollo Profesional al Chief Operating Officer, quien posteriormente lo validará y planteará su aprobación en Comité de Dirección.

La Dirección de la Unidad de Desarrollo Profesional de Pozuelo apoyará en el desarrollo de actividades al resto de campus y coordinará las acciones llevadas a cabo a nivel nacional, si bien los equipos de Empleabilidad distintos de Pozuelo dependerán jerárquicamente de las Direcciones de Campus. Del mismo modo, los socios locales dependerán jerárquicamente de la Dirección Territorial.

3.50.10.20. Servicios ofrecidos

El área de Empleabilidad de ESIC ofrece servicios dirigidos a sus tres principales stakeholders: alumnado, alumni y empresas.

Estudiantes y alumni:

Al inicio de cada curso académico, a través de visitas a aula o durante la semana de onboarding (según programa), los miembros del departamento explican los servicios ofrecidos a los nuevos estudiantes.

Dichos servicios se pueden solicitar bajo demanda, también cuando la persona finaliza su titulación¹, y se enfocan en dos grandes grupos de necesidades:

Formación y asesoramiento en empleabilidad:

- Formación en empleabilidad. Desde la Unidad de Desarrollo Profesional, se ofrecen contenidos formativos de manera síncrona (en vivo) y asíncrona (píldoras formativas en repositorio online) que permiten a quienes los consumen elevar su competitividad en los principales aspectos relacionados con la empleabilidad:
 - Perfil profesional
 - Búsqueda de oportunidades
 - Superación de procesos de selección
 - Desarrollo de habilidades
 - Reinención profesional
 - Plan de carrera internacional
- Servicio de asesoramiento grupal e individual (presencial/online) sobre elaboración de CV y estrategia de búsqueda. Se ofrece una sesión individual gratuita al año a aquellas personas que la demanden.
- Asesoría legal para colectivos internacionales. La Unidad de Desarrollo Profesional cuenta con un partner que resuelve de manera gratuita a estudiantes y alumni de países no miembros de la Unión Europea dudas sobre los requisitos legales y trámites para la búsqueda de oportunidades profesionales en España y la obtención de la residencia.

Apoyo en la búsqueda de oportunidades profesionales:

- Portal de Empleabilidad. En base a las casuísticas contempladas a continuación, se pone a disposición un software de desarrollo propio con oportunidades profesionales de prácticas (módulo de Prácticas) o empleo (módulo de Empleo).
En el caso del módulo de Prácticas, mostrará al estudiante únicamente las ofertas de prácticas del territorio del campus donde se encuentra matriculado, para asegurar así la compatibilidad de éstas con su actividad académica. Si la modalidad de la titulación fuera online, el estudiante podría ver todas las ofertas a nivel nacional. Del mismo modo, los usuarios del módulo de Empleo podrán visualizar las ofertas de todo el territorio nacional.

Másteres: Al inicio del programa, se le ofrece al estudiante la posibilidad de acceder al Portal de Empleabilidad para optar a oportunidades de prácticas o empleo, en función de su perfil y del Máster que esté cursando.

Ambos módulos son excluyentes, esto es, un alumno/a no puede acceder al mismo tiempo al módulo de prácticas y de empleo.

Una vez finalizado su programa y adquirida la condición de alumni, se les permitirá el acceso únicamente al módulo de empleo.

Postgrados (antes llamados Programas Superiores):

Bajo demanda, desde el inicio del programa los estudiantes podrán tener acceso al módulo de Empleo del Portal de Empleabilidad.

En función del Título o Programa en el que esté matriculado o haya cursado el alumnado podrá acceder al módulo de prácticas o al módulo de empleo, tal y como se declara en la **Política de la Unidad de Desarrollo Profesional**.

- Foros de Empleo. Desde la Unidad de Desarrollo Profesional, se favorece la participación de estudiantes y alumni en foros de dos tipos para conseguir su interacción con empresas de distintos sectores de actividad:
 - Propios y exclusivos de ESIC, como el Meet Your Future

¹ A excepción de la búsqueda de prácticas, que por imperativo legal requiere encontrarse matriculado y ser estudiante actual de un programa formativo.

3.50.10 Apoyo a la Empleabilidad Ed.7

- Organizados por instituciones colaboradas, como la EFMD
- Eventos. Cada año se organizan:
 - Visitas de empresas a aula y master classes donde comparten su estrategia de atracción de talento
 - Días de reclutamiento en vivo (Live Recruitment Days), en los cuales las empresas identifican e idealmente incorporan a sus equipos talento ESIC

Los servicios anteriormente mencionados serán valorados por sus usuarios/as a través de una encuesta de satisfacción (siguiendo el procedimiento 5.60 Satisfacción de grupos de interés).

Empresas:

En el momento en que una empresa nos traslada una necesidad en materia de talento (vacante/s de prácticas o empleo), esta ha de ser publicada como una oferta en el Portal de Empleabilidad para que sea visible para nuestro colectivo. Será la propia empresa o bien los miembros del departamento de Empleabilidad del campus de referencia (normalmente, el más próximo geográficamente) quienes procedan a su publicación y gestión. Dicha necesidad puede proceder de una aproximación proactiva por parte de la Unidad de Desarrollo Profesional a la empresa o bien de una relación de confianza histórica mantenida en el tiempo.

Si la empresa no ha mantenido relación anteriormente con el departamento, ha de registrarse en el sistema. El departamento procederá a la comprobación y validación de los datos. Una vez publicada la oferta, los potenciales candidatos pueden inscribirse a ella. Tras llevar a cabo una preselección de los perfiles inscritos en base a los requisitos planteados para la vacante, los currículums son enviados a la empresa. Si el número de candidaturas fuera insuficiente o las personas inscritas no encajaran con lo que se demanda para la vacante, se podrá llevar a cabo una búsqueda de más perfiles en la BB.DD. del portal.

Tras efectuar el correspondiente proceso de selección en base a sus políticas de reclutamiento, la empresa puede proceder a la incorporación de una o varias de las candidaturas aportadas por ESIC.

- En el caso de una oferta de empleo, formalizará la relación con el futuro trabajador a través de un contrato laboral.
- En el caso de una práctica, se ha de formalizar (a) un Convenio de Colaboración Educativa que explicita la naturaleza de la relación entre ESIC y la empresa (en caso de no existir previamente); y (b) un Anexo que detalle las condiciones de la práctica del estudiante. Ambos documentos se envían para ser firmados. En el caso del Convenio, será firmado por el representante legal de la empresa e incluirá la firma del representante legal de ESIC. Para el anexo, se requerirá de nuevo la firma del representante legal de la empresa, así como la del tutor/a del estudiante en la organización, incluyéndose además la firma del representante legal de ESIC y la del propio estudiante. En ningún caso, el horario de prácticas acordado entre el estudiante y la empresa se podrá solapar con el horario lectivo de este, salvaguardando así la asistencia a clase, ni podrá superar las 35 horas semanales.
Cualquier aspecto documental y operativo propio de las prácticas en empresa, se basará en la legislación vigente.

3.50.10.30. Relación interdepartamental

La Unidad de Desarrollo Profesional proporcionará información en materia de empleabilidad a otros departamentos de ESIC que la requieran.

3.50.10 Apoyo a la Empleabilidad Ed.7

Registros /Procesos vinculados a este proceso	<p>Registros vinculados: Política de la Unidad de Desarrollo Profesional Manual de Calidad Normativa legal vigente.</p> <p>Procesos vinculados: 1.40 Revisión, Planificación y comunicación de Resultados de Programas y Servicios (Rendición de Cuentas a Grupos de Interés) Todos los procedimientos se vinculan a los procesos siguientes: 5.50 Revisión y Planificación del Sistema 5.70 Seguimiento y Medición de los Programas y Procesos 5.80 Mejora Continua</p>
Otros Grupos de Interés:	
<ul style="list-style-type: none"> • Profesores • Personal de Gestión • Estudiantes • Empleadores y sociedad en general 	Participan representados a través de las Comisiones de Titulación y acceden todos a la información pública en la web. Este grupo participa desde la definición, desarrollo, revisión hasta los resultados del alcance de este procedimiento, a través del Procedimiento 5.60
Normativa Interna y Externa:	Manual de Calidad Normativa Vigente
Fecha de interés:	Todo el año
Indicadores Propuestos:	<p>N°. de prácticas gestionadas anuales N°.de asesoramientos de prácticas N°.de asesoramientos de empleo Ratio de Empleabilidad por Programa Satisfacción con los servicios UDP</p>

3.50.10 Apoyo a la Empleabilidad Ed.7

HOJA DE CONTROL DE EDICIONES	
DOCUMENTO: APOYO A LA EMPLEABILIDAD	
N.º EDICION / FECHA	NATURALEZA DE LA REVISIÓN
0/ 19 abril 2010	Edición de Partida Este procedimiento nace con la necesidad de establecer un mejor detalle las actividades y órganos que intervienen en la planificación y desarrollo de prácticas y orientación profesional. Nace del procedimiento 3.50 Servicios Complementarios.
1/ 24 mayo 2010	Eliminación del sello de certificación SGS
2/ 25 abril 2011	Revisión del procedimiento, especificando según grado y postgrado los registros que se generan.
3/ 16 Julio 2012	Se elimina la indicación del nombre de la Ley que rige el procedimiento de prácticas profesionales debido a los cambios continuos de legislación haciendo referencia a que el procedimiento sigue la Ley vigente. Se modifica responsabilidad del procedimiento al Director del Dpto. de Prácticas y Carreras Profesionales y su responsable último Secretario General.
4/ 24 octubre 2013	Incorporación de la Política de Orientación al Estudiante
5/ 21 septiembre 2015	Se han actualizado la denominación de los Formatos: Ficha de Evaluación del Tutor Externo; Ficha de Evaluación del Tutor Académico (prácticas curriculares); Valoración del Dpto. de Prácticas (si procede); Informe de Memoria final de Prácticas Externas (prácticas curriculares). Se declara en el procedimiento el Registro Informe de Titulación anual e Informe de área académica, y se renombra el Informe anual del Servicio de Prácticas
6/ 21 septiembre 2018	Se han actualizado las denominaciones de los cargos. Se han eliminado las fichas académicas (evaluación del tutor externo; de evaluación del tutor académico; del departamento de prácticas e informe de memoria final de prácticas externas) y se introduce la Política de Unidad de Desarrollo Profesional y la ficha de Solicitud de prácticas. Se modifica la redacción del párrafo referente a las prácticas curriculares introduciendo lo referente al procedimiento POST/GR.3.60. Se incluye el apartado 3.50.10.30 referente a los alumnos con diversidad y NEE. Se elimina el Informe de Área Académica. Se actualizan los indicadores, eliminando el indicador: N.º de horas totales dedicadas al alumno a la orientación profesional por titulación
7/ mayo 2024	Revisión y actualización de los documentos generados en el proceso y actualización a la nueva organización.

Objetivo y Finalidad:	Definir las pautas a seguir para la impartición de formación de idiomas a diferentes grupos de interés, así como el proceso a seguir en las distintas certificaciones.	
Ámbito de aplicación:	ESIC University	
Responsable del Proceso:	Dirección de ESIC Idiomas	
Registros que genera el proceso	Formulario. Web Prueba de nivel. Web Matrícula. Web Registro de Certificaciones	
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Dirección de ESIC Idiomas	Vicerrectorado de Calidad de ESIC Universidad Dirección de Calidad de ESIC Business & Marketing School	Vicepresidencia de ESIC University
Fecha: mayo 2024	Fecha: mayo 2024	Fecha: mayo 2024

El Departamento de Idiomas pertenece al Área de Servicios Corporativos de ESIC University.

Los objetivos y desarrollo se detallan el Plan anual que se presenta a la Dirección.

El Área de Idiomas desarrolla su actividad en los campus de ESIC Business and Marketing School Madrid y ESIC Navarra.

Las actividades desarrolladas por el departamento son formación para Open Groups y Certificaciones.

La captación del alumnado se hace a través de la web de ESIC Idiomas y es gestionada por el Departamento de Marketing.

En el caso de necesitar contratar a profesorado se gestiona a través del departamento de Recursos Humanos.

3.50.20.10 Formación

ESIC Idiomas imparte formación en Open Groups de modo on line y a alumnos de Ciclos Formativos de forma presencial. En el caso de ESIC Navarra la formación a Open Groups se hace presencialmente.

La formación de Open Groups también va dirigida a personal de ESIC University.

Toda la formación principalmente se imparte en inglés. No hay límites para comenzar la formación, normalmente se imparte a partir de B1.

Si hubiera demanda de formación de otros idiomas el departamento valoraría su viabilidad de impartición.

La inscripción de los alumnos se hace a través del Departamento de Idiomas. Los alumnos se inscriben en la web, en el espacio de ESIC Idiomas, donde cumplimentan un formulario y una prueba de nivel.

La documentación solicitada al alumno se archiva en una intranet y los documentos generados del alumnado se guardan, de modo interno, en el departamento.

Los cursos son de larga duración o intensivos. Las formas de pago y condiciones varían en función del tipo de formación.

Durante el desarrollo de las clases se realizan dos pruebas de seguimiento al alumnado, de esta manera se comprueba su avance para su posterior certificación.

3.50.20.20 Certificaciones

ESIC University es centro autorizado examinador. Las certificaciones son en inglés y español. Los alumnos realizan la solicitud de inscripción y pago y dependiendo de la certificación, se realiza a través de ESIC o de la Institución que certifica.

En el idioma inglés en Madrid se certifican:

- Examen **Cambridge**. Presencial
- Examen **ETS (Toefl)**. Presencial
- Examen **Linguaskill** (remoto)

En el idioma inglés en Navarra se certifican:

- Examen **Linguaskill** (remoto). Cambridge
- Examen **Cambridge**. Presencial

En el idioma español en Madrid se certifican:

- Examen **DELE**. Autorización como centro examinador a través del Instituto de Cervantes. El alumno se inscribe a través del Instituto Cervantes y se examina en ESIC presencialmente.
- Examen **CCSE**. Conocimiento, cultura, social. Examen escrito español, se inscribe a través del Instituto Cervantes.
- Examen español **SIELE**. Idioma multinivel a través del Instituto Cervantes y Telefónica. Presencial y online.

3.50.20.30 Apoyo a otras Áreas ESIC University.

Paralelamente ESIC Idiomas da soporte a otros departamentos en situaciones puntuales como:

- ESIC Idiomas da a apoyo a la Oficina Internacional para los estudiantes de Outgoing o Incoming, como soporte en cursos a su salida o llegada.
- ESIC Idiomas también da soporte a otros departamentos de ESIC University en acciones concretas de formación.

Registros /Procesos vinculados a este proceso	Registros vinculados: Procesos vinculados: 1.40 Revisión, Planificación y comunicación de Resultados de Programas y Servicios (Rendición de Cuentas a Grupos de Interés) Todos los procedimientos se vinculan a los procesos siguientes: 5.50 Revisión y Planificación del Sistema 5.70 Seguimiento y Medición de los Programas y Procesos 5.80 Mejora Continua
Otros Grupos de Interés:	
<ul style="list-style-type: none"> • Profesores • Personal de Gestión • Estudiantes • Empleadores y sociedad en general 	Participan representados a través de las Comisiones de Titulación y acceden todos a la información pública en la web. Este grupo participa desde la definición, desarrollo, revisión hasta los resultados del alcance de este procedimiento, a través del Procedimiento 5.60
Normativa Interna y Externa:	Manual de Calidad Normativa Vigente de los Centros Oficiales Exámenes
Fecha de interés:	Todo el año
Indicadores Propuestos:	Nº Alumno matriculados/nº Alumno certificados

HOJA DE CONTROL DE EDICIONES	
DOCUMENTO: ESIC IDIOMAS	
Nº EDICION / FECHA	NATURALEZA DE LA REVISIÓN
0/ mayo 2024	Edición de partida. Revisión y actualización de los documentos generados en el proceso y actualización a la nueva organización. Se elimina la antigua Cadena de Valor de ESIC Idiomas con sus correspondientes procedimientos dando lugar al actual procedimiento 3.50.20 ESIC Idiomas Ed.0 que pasa a formar parte de la cadena de valor de ESIC University.

3.50.30 Movilidad Ed.4

Objetivo y Finalidad:	Definir el procedimiento de movilidad del Alumnado, Personal Docente y Personal de Administración y Servicios (PAS) de ESIC a través de Convenios.	
Ámbito de aplicación:	ESIC University	
Responsable del Proceso:	Vicerrectorado de Relaciones Internacionales de ESIC Universidad International Dean de ESIC Business & Marketing School	
Documentos de referencia para el proceso:	<p>3.50 Servicios Complementarios 3.60 Desarrollo de la Formación, Aprendizaje y Evaluación Política General en relación con el servicio de apoyo a alumnos con discapacidad en ESIC Política de Becas a la movilidad del Profesorado ESIC Universidad</p> <p>1.40 Revisión, Planificación y comunicación de Resultados de Programas y Servicios (Rendición de Cuentas a Grupos de Interés) 5.50 Revisión y Planificación del Sistema 5.60 Satisfacción de los grupos de interés 5.70 Seguimiento y Medición de los Programas y Procesos 5.80 Mejora Continua</p>	
Documentación generada (Registros de evidencias):	<p>Convenios Internacionales Expediente Alumno Extranjero en programas de ESIC Expediente Alumno de ESIC cursando programas por convenios Learning Agreement del Alumno Actas de convalidación Formulario Solicitud de Profesor / PAS Movilidad Resolución de la Solicitud de Movilidad de Profesor / PAS Política de Movilidad para Profesores Formularios Estudiantes y Profesores para Convenios Oficiales (Convenio, Certificado de Asistencia, Informe Final) Informe anual sobre Programas Movilidad Informes Satisfacción de Movilidad Alumnos, Profesores, Personal administración y Servicios, Universidades destino, Cuestionarios de cada encuesta. Prueba de Nivel ERASMUS + (OLS)</p>	
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Vicerrectorado de Relaciones Internacionales de ESIC Universidad International Dean de ESIC Business & Marketing School	Vicerrectorado de Calidad de ESIC Universidad Dirección de Calidad de ESIC Business & Marketing School	Rectorado de ESIC Universidad Dirección General de ESIC Business & Marketing School
Fecha: mayo 2024	Fecha: mayo 2024	Fecha: mayo 2024

3.50.30 Movilidad Ed.4

Como parte de los servicios complementarios que se prestan en ESIC University, se encuentra el de Movilidad para los diferentes grupos de interés: alumnado, profesorado y personal de administración y servicios.

Para **Alumnado**, este proceso se inicia desde el momento de la matriculación de los alumnos según **2.30 Matriculación y Becas**

Este servicio consta de dos procedimientos diferenciados, uno para grupos de interés del extranjero que desean tener movilidad hacia ESIC University, y otra de grupos de interés de ESIC University que desean movilidad en alguna Universidad en el extranjero:

- Movilidad hacia Universidades Extranjeras (Convenios de Movilidad)
- Movilidad hacia ESIC University (Convenios de Movilidad)

Para **Profesorado y Personal de Administración y Servicios**, la movilidad se da de forma continuada.

En paralelo a la movilidad del alumnado y profesorado, así como del personal de Administración y Servicios, se desarrolla el proceso de **formalización de Convenios**. El órgano responsable de todo el procedimiento depende del Vicerrectorado de Relaciones Internacionales de ESIC Universidad y del Decanato Internacional de ESIC Business & Marketing School.

3.50.50.10 Gestión Convenios (Convenios de Movilidad)

Se hace una selección de Universidades de destino en función de los programas que se desarrollan en ESIC University, de acuerdo con el siguiente proceso:

1. Selección de Universidad de interés
2. Filtro de Universidad según Disciplina
3. Envío de Convenio Tipo
4. Si la Universidad y ESIC University tienen un preacuerdo, se visita la Sede de la Universidad extranjera, siempre que se considere adecuada dicha visita.
5. Para la aprobación del Convenio, es revisado por el máximo responsable de las Relaciones Internacionales y por Asesoría Jurídica.
6. Para el caso de programas de Doble Grado, la Dirección Académica correspondiente al programa implicado en el convenio revisa, pasando después, para aprobación del acuerdo, al Director de Desarrollo Internacional y Asesoría Jurídica para su posterior firma.
7. En el caso de que el acuerdo provenga de proveedores internacionales de movilidad se hará a través de dichos proveedores, que serán los encargados de negociar y gestionar dichos acuerdos, siguiendo el mismo proceso que los acuerdos internos, para su firma y aprobación.
8. Firma del Acuerdo donde se determina:
 - a. Número de alumnos con movilidad por año, semestre u otros periodos.
 - b. Número de profesores con movilidad por semanas/días/horas de impartición. El pago a profesores dependerá de las características del convenio.
9. La Oficina Internacional de ESIC University hace promoción de los convenios al alumnado en todas sus titulaciones de larga duración y campus cada año. Para la movilidad de profesorado se hace vía Vicerrectorado de Relaciones Internacionales de ESIC University y por el Decanato Internacional de ESIC Business & Marketing School.

La Oficina Internacional de ESIC University va ajustando la demanda de alumnado y profesorado a los acuerdos marcados con cada universidad, y con las convocatorias correspondientes.

3.50.50.20. Movilidad de Estudiantes de ESIC University a otras Universidades

El alumnado de ESIC que solicita movilidad en todo momento continúa pagando su programa académico a ESIC. En el caso de Convenios Erasmus+, el alumno recibe una asignación económica directamente del organismo oficial que lo regula. En caso de ser otro tipo de convenio de movilidad, el alumnado no percibe ninguna asignación. Dependiendo del tipo de convenio, el alumnado puede cursar un semestre o un curso.

La convocatoria oficial, la autoriza Secretaría General y es comunicada por la Oficina Internacional.

En el caso de estudiantes que provengan de acuerdos con proveedores internacionales, se realiza el mismo proceso que con los que no provengan de dichos acuerdos.

3.50.30 Movilidad Ed.4

Convenios de Movilidad de Grados y/o Títulos Superiores

Cada programa académico del Área Universitaria tiene un Coordinador Académico de Movilidad responsable de acordar y cerrar un Learning Agreement para cada Alumno que va a desarrollar un programa de movilidad. En el caso de programas académicos de postgrado el learning agreement es aprobado por la Oficina Internacional.

1. Una vez se recibe la solicitud de candidaturas, se realiza el cálculo de la media ponderada de los cursos anteriores al que se encuentre el alumno, a la que se suma una bonificación en función al nivel de idioma (según tablas vigentes en la Oficina Internacional de ESIC) y por cuyo resultado salen rankeados todas las candidaturas.
2. Para el campus de Valencia: El cálculo se realiza siguiendo la tabla de baremo de méritos acordada con la Universidad Miguel Hernández y disponible en la Intranet de ESIC y en la Oficina de Relaciones Internacionales (ORI) de ESIC Valencia.
3. El alumnado podrá seleccionar Universidad destino en función al orden que ocupan en el Ranking de notas, y así ir ocupando las plazas existentes por universidad.
4. Una vez el alumno tiene asignada la Universidad de destino, debe presentar un borrador del Learning Agreement al Coordinador Académico de Movilidad de ESIC, según corresponda.
5. La Coordinación Académica revisa, modifica en caso de ser necesario, y aprueba el Learning Agreement, que además es confirmado por la Coordinación Institucional de ESIC.
6. El alumno lleva el Learning Agreement aprobado desde ESIC al inicio de programa en Universidad destino para su matriculación en las asignaturas acordadas. Si se hubiera anulado alguna/s asignaturas o no existiera plaza disponible en alguna de ellas, debe negociar una revisión del Learning Agreement con la Coordinación Académica Movilidad, siguiendo el mismo procedimiento anterior (Punto 4)
7. Al finalizar el programa de movilidad el estudiante debe cumplimentar on line el Formulario Fin periodo de Estudiantes para convenios Erasmus+ y el certificado de asistencia y remitir este último a la Oficina Internacional de ESIC.

Programas de movilidad de Másteres Universitarios y/o Másteres de Formación Permanente

El alumnado de estos títulos puede optar a un realizar una estancia internacional una vez terminado su programa en ESIC. Dicha experiencia reconoce parte de la misma con créditos a integrar dentro de su TFM.

1. Se ofrece al alumnado que ha elegido la opción de experiencia internacional las plazas disponibles y se les pide que elijan hasta 5 en orden de preferencia. Una vez se recibe la solicitud de candidaturas, se realiza el cálculo de la media ponderada de las unidades cursadas hasta el mes de diciembre inclusive y se procede a su asignación en función de las citadas preferencias
2. Una vez el alumnado tiene asignada la Universidad de destino, debe presentar un borrador del Learning Agreement al Coordinador Institucional de Movilidad de ESIC.
3. El Coordinador Institucional de Movilidad revisa, modifica, en caso de ser necesario, y aprueba el Learning Agreement.
4. El alumno lleva el Learning Agreement aprobado desde ESIC al inicio de programa en Universidad destino para su matriculación en las unidades acordadas. Si se hubiera anulado alguna/s unidad o no existiera plaza disponible en alguna de ellas, debe negociar una revisión del Learning Agreement con su Coordinador Institucional de Movilidad, siguiendo el mismo procedimiento anterior (Puntos 3 y 4)
5. Al finalizar el programa de movilidad el estudiante debe reconocer su experiencia internacional dentro de su TFM.

Durante el curso, la Oficina Internacional de ESIC da apoyo al alumnado extranjero en función de sus peticiones y consultas particulares. Específicamente y para el alumnado con Diversidad Funcional y/o Necesidades Educativas Especiales se procede según la “Política General en relación con el servicio de apoyo a alumnos con discapacidad en ESIC”.

3.50.30 Movilidad Ed.4

Todo alumno de movilidad recibirá un cuestionario de satisfacción de programa de movilidad cursado que deberá responder, donde valorará los aspectos referentes al programa de movilidad cursado, y sirva de apoyo a la mejora continua del proceso de movilidad de ESIC, según procedimiento **5.60 Satisfacción de Clientes (Grupos de Interés)**

3.50.50.30. Movilidad de Estudiantes procedentes de otras Universidades a ESIC

Los alumnos extranjeros que deciden cursar un programa de movilidad en ESIC, realizan el mismo proceso que los alumnos de ESIC en sus Universidades de origen, enviando toda la documentación de admisión a la Oficina Internacional de ESIC.

La Oficina Internacional de ESIC ofrece una Jornada de Bienvenida al inicio de curso académico para el alumnado que viene a ESIC a través de programas de convenio, donde los estudiantes reciben información sobre el funcionamiento de ESIC y confeccionan su horario definitivo en función de su Learning Agreement de origen. **2.40 Atención al Estudiante**

Durante el curso, la Oficina Internacional de ESIC da apoyo al alumnado extranjero en función de sus peticiones y consultas particulares. Específicamente y para el alumnado con Diversidad Funcional y/o Necesidades Educativas Especiales se procede según la “Política General en relación con el servicio de apoyo a alumnos con discapacidad en ESIC”.

Además, el alumnado recibirá un cuestionario de satisfacción de programa de movilidad cursado que deberá responder, donde valorará los aspectos referentes al programa de movilidad cursado, y sirva de apoyo a la mejora continua del proceso de movilidad de ESIC, según procedimiento **5.60 Satisfacción de Clientes (Grupos de Interés)**

3.50.50.40 Movilidad Profesorado para docencia a otras Universidades

La movilidad de profesorado se gestionará a través de la **Comisión de Movilidad del Profesorado** basándose en la **Política de Movilidad de Profesorado** de ESIC.

La Comisión de Movilidad del Profesorado está formada por el Vicerrectorado de Relaciones Internacionales de ESIC University, Decanato Internacional de ESIC Business & Marketing School.

La Oficina Internacional apoyará técnicamente el desarrollo de los programas de movilidad.

Las fases para la movilidad del profesorado son:

PLANIFICACIÓN DE LA MOVILIDAD

1. **Convocatoria de Movilidad:** Se convoca cada año una convocatoria de Movilidad, que se canaliza a través de la Oficina Internacional a todo el profesorado de ESIC.
2. **Solicitud de Movilidad:** El Profesorado, en un tiempo establecido en la convocatoria, debe solicitar el programa de Movilidad siguiendo el Formato de **Solicitud de Programa de Movilidad para Profesorado** junto al **Programa** que se propone. La solicitud será enviada a la Oficina Internacional con copia a su máximo responsable académico.
3. **Proceso de Revisión y Resolución de las Solicitudes** (bajo la Política de Movilidad de Profesorado) El máximo responsable académico acepta o rechaza la solicitud comunicándolo a la Oficina Internacional, quién a su vez traslada las solicitudes aceptadas a la Comisión de Movilidad. La Comisión de Movilidad en función a la Política de Movilidad del Profesorado y a las plazas disponibles, resuelve las solicitudes. La Oficina Internacional comunica a los interesados la Resolución de la Convocatoria, con las solicitudes aceptadas y rechazadas, a través del formato **Solicitud de Programa de Movilidad para Profesorado**, indicando la causa del rechazo en caso del mismo. Además, la Resolución de Solicitudes se publica en la plataforma virtual. Existe un periodo para que el profesor pueda alegar en caso de desacuerdo en cuyo caso sería analizado por la Comisión y si fuera necesario se publicaría una nueva Resolución.
4. **Tramitación de previa con la Universidad Destino:** Aceptada la Movilidad el profesor acordará con Oficina Internacional, las posibles Universidades de destino, según el Listado de Universidades con las que se tiene convenio vigente.

En el caso de que el profesor tenga ya un contacto en alguna de las Universidades con convenio, será él mismo quién los gestionará siempre previa notificación a la Oficina Internacional.

La Oficina Internacional, una vez reciba respuesta positiva de la Universidad destino, enviará al Profesor el contacto de la Universidad para que, pueda formalizar con la universidad de destino el programa a impartir.

3.50.30 Movilidad Ed.4

Una vez Universidad destino y Profesor han acordado fecha y programa, la Oficina Internacional gestiona el transporte del Profesor, siendo por parte del Profesor la responsabilidad del resto de gestiones que supone el viaje.

La Oficina Internacional pondrá en contacto al Profesor con otros Profesores que hubiesen realizado un programa de movilidad en la misma Universidad de destino, además de toda la información que esté a su disposición sobre la misma.

La Oficina Internacional apoyará al Profesor, en la medida de lo posible, con cualquier necesidad que surja previa al programa, como pudiera ser material Merchandising de ESIC.

DESARROLLO DE LA MOVILIDAD

El profesorado de movilidad desarrolla su programa en las condiciones acordadas. Cualquier incidencia o necesidad será notificada a la Oficina Internacional.

La Oficina Internacional pondrá a disposición del Profesorado, documentación sobre ESIC en español y/o inglés, si fuera necesario durante su programa de movilidad.

El profesor deberá poner a disposición el **“Programa de Enseñanza”** para formalizar su asistencia,

RESULTADOS DE LA MOVILIDAD

El Profesorado deberá cumplimentar el Informe Final sobre el desarrollo de movilidad y entregarla a Oficina Internacional, así como **“Programa de Enseñanza”**, y justificante de asistencia.

El profesorado recibirá la cuantía económica en concepto de ayuda a la movilidad, si estuviera prefijada por el programa correspondiente.

Todo profesorado de movilidad recibirá un cuestionario de satisfacción de programa de movilidad cursado que deberá responder, donde valorará los aspectos referentes al programa de movilidad cursado, y sirva de apoyo a la mejora continua del proceso de movilidad de ESIC, según el procedimiento 5.60 Satisfacción de los grupos de interés.

3.50.50.50 Movilidad Profesorado provenientes de otras universidades para docencia

Los profesores provenientes de otras universidades que desean realizar un periodo de docencia en ESIC, envían su CV y su propuesta formativa a la Oficina Internacional y ésta a su vez lo hace al Coordinador Internacional correspondiente quien la evalúa y organiza la docencia en función de la temática y las fechas propuestas, de manera que dicha docencia esté integrada en la formación del alumnado como complemento de la misma.

La Oficina Internacional expide la documentación necesaria al final del periodo de docencia.

3.50.50.60 Movilidad del Personal para formación en otras universidades

El personal docente como el personal de Administración y Servicios de ESIC podrá solicitar movilidad para formación en otra Universidad con las que ESIC tenga convenio. El procedimiento que se seguirá es igual que con Movilidad de Profesorado, con la distinción de que el responsable de la Movilidad es la Vicepresidencia de ESIC, como responsable de RRHH. La Comisión de Movilidad estará liderada por la Vicepresidencia de ESIC, y además participarán los Directores miembros del Comité de Dirección.

3.50.50.70 Movilidad del Personal proveniente de otras universidades para formación

El personal docente y no docente que desea recibir formación en ESIC envía su CV y su propuesta de recibir formación de ESIC a la Oficina Internacional y ésta a su vez la evalúa y organiza la formación en función de la temática y las fechas propuestas, coordinando las áreas de ESIC correspondientes.

La Oficina Internacional expide la documentación necesaria al final del periodo de formación.

3.50.50.80 Movilidad de alumnos para Prácticas en Empresa

La movilidad de alumnado para la realización de prácticas se desarrollará según su normativa en los periodos que se indiquen por la misma. El alumno deberá localizar y ser aceptado en una Empresa para realización de Movilidad en Prácticas. Una vez aceptada la práctica, el alumno contactará con la Oficina Internacional, quién contactará a su vez con la Empresa para formalizar el **Convenio entre Empresa y Universidad**.

El procedimiento de la movilidad sigue las fases de la movilidad de estudiantes indicada en el punto 3.50.50.20. (Convocatoria, Resolución en función a las plazas, Desarrollo de Prácticas, Informes de finalización y Valoración de las Prácticas).

Anualmente la **Oficina Internacional** deberá extraer un **Informe Anual de Movilidad**, que entregará para su revisión y aprobación si procede al Vicerrectorado de Relaciones Internacionales de ESIC University y al Decanato

3.50.30 Movilidad Ed.4

Internacional de ESIC Business & Marketing School, con los hitos más importantes tanto cuantitativos como cualitativos y llegar a unas conclusiones y propuestas de mejora para el curso académico siguiente. (El periodo adecuado para dar por cerrado el curso académico y emisión y entrega de informe es el mes de octubre, haciendo balance de la movilidad de profesores y estudiantes del periodo académico anterior).

El análisis de resultados y revisión del procedimiento se realiza con la información que además aporta el proceso **5.60 Satisfacción de los Grupos de Interés**, donde se establece un Plan de Encuestas para alumnado de movilidad, así como profesorado y personal de administración y servicios. También se realizan reuniones periódicas con los grupos de interés que participan para que valoren y aporten mejoras al proceso.

Otros Grupos de Interés:	
<ul style="list-style-type: none"> • Profesores • Personal de Gestión • Estudiantes • Empleadores y sociedad en general 	Participan representados a través de las Comisiones de Titulación y acceden todos a la información pública en la web. Este grupo participa desde la definición, desarrollo, revisión hasta los resultados del alcance de este procedimiento, a través del Procedimiento 5.50
Normativa Interna y Externa:	Manual de Calidad Normativa legal vigente.
Fecha de interés:	Confección Presupuesto y objetivos anuales y plurianuales, planificación curso académico y realización de Memoria Académica y Planes de Mejora, así como Memoria de Gestión Plan anual (previo inicio año académico) Desarrollo de las actividades todo el año.
Indicadores Propuestos:	Nº Intercambios Internacionales (Alumnado, Personal Docente, PAS) Nº Convenios Grado de satisfacción con los programas de movilidad

HOJA DE CONTROL DE EDICIONES	
DOCUMENTO: MOVILIDAD	
N.º EDICION / FECHA	NATURALEZA DE LA REVISIÓN
0/ 14 septiembre 2012	Edición de Partida Este procedimiento nace con la necesidad de establecer un mejor detalle las actividades y órganos que intervienen en la planificación y desarrollo de movilidad. Nace del procedimiento 3.50 Servicios Complementarios.
1/ 3 diciembre 2013	Se elimina la Política de Movilidad de Estudiante dado que no se llegó a formalizar por no ser necesaria. Se incluye el formato Resolución de solicitud de movilidad de profesor. Se incluye la Política de Orientación al Estudiante para la parte del procedimiento de movilidad de estudiante. Se ha modificado puntos de la movilidad del estudiante, Se detalla más el proceso de Movilidad de Profesores. Se añade el punto de Movilidad de Personal para la Formación y el punto de Movilidad Prácticas
2/ 21 septiembre 2018	Se actualiza el Responsable del Procedimiento, los puestos, así como los implicados en el mismo. Se incorpora el Área de Postgrado y Executive Education en el procedimiento. Se incluye en Registro Generados: Prueba de Nivel ERASMUS + (OLS) Se incluye Movilidad Profesorado provenientes de otras universidades para docencia y Movilidad del Personal provenientes de otras universidades para formación
3/ 15 junio 2020	Se incluye en otros documentos pertinentes la Política de Becas a la movilidad del Profesorado ESIC Universidad
4/ mayo 2024	Revisión y actualización de los documentos generados en el proceso y actualización a la nueva organización.

Objetivo y Finalidad:	Definir las infraestructuras (físicas y recursos) y actividades que afectan al servicio de Biblioteca de ESIC.	
Ámbito de aplicación:	ESIC Universidad y ESIC Business & Marketing School	
Responsable del Proceso:	Dirección de Área de Conocimiento y Documentación Dirección de Servicios Corporativos	
Registros que genera el proceso	-Programa ZK Biosecurity -Programa AbsysNet 2.3.1 -Control de acceso-Biblioteca Municipal Universitaria ESIC_01.2017 -Usuarios de la Biblioteca Municipal Universitaria ESIC_11.2013 -Red de Bibliotecas de Pozuelo. Registro de usuarios M1 01/2021 -Carta de servicios Biblioteca -Solicitud de libros a Biblioteca -Pedido de compra. Ed. 6 -Documento de envío de libros a Campus -Hoja de sugerencias, quejas y reclamaciones del Ayuntamiento de Pozuelo	
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Dirección de Área de Conocimiento y Documentación de ESIC Dirección de Servicios Corporativos de ESIC Fecha: mayo 2024	Vicerrectorado de Calidad de ESIC University Dirección de Calidad de ESIC Business & Marketing School Fecha: mayo 2024	Vicepresidencia de ESIC Fecha: mayo 2024

CAMPUS POZUELO DE ALARCÓN: BIBLIOTECA MUNICIPAL UNIVERSITARIA ESIC: Infraestructura

La Biblioteca Municipal Universitaria ESIC se encuentra situada en edificio exento a la ESIC Universidad, en la Carretera de Húmera, núm. 88, en el municipio de Pozuelo de Alarcón. El horario habitual es de lunes a viernes de 9:00 a 21:00 horas, sábados de 10:00 a 14:00 horas.

El edificio de Biblioteca consta de dos plantas, sótano y aparcamiento exterior e interior. En la tercera planta se localiza el Aula de Emprendimiento de ESIC. Existe conexión WiFi en todo el edificio.

En la planta 0 se localiza el control-despacho de personal de biblioteca, Sala de Internet, Salas de trabajo en grupo pequeñas, Hemeroteca, Sala de Estudio y Depósito de libros.

En la planta 1 se localizan dos Salas de Estudio general, dos Salas de Lectura y ocho Salas de trabajo en grupo grandes.

En el Sótano se encuentran los depósitos de libros y revistas.

CAMPUS POZUELO DE ALARCÓN: BIBLIOTECA MUNICIPAL UNIVERSITARIA ESIC: Fondo de Recursos

- Libros: La biblioteca de ESIC actualmente cuenta con una colección de aproximadamente veinte mil volúmenes, incluyendo los libros que se adquieren para las diferentes sedes. Dicha colección está especializada en las áreas de conocimiento propias de los estudios que se imparten en ESIC: Marketing, Publicidad, Administración de Empresas, Economía, Nuevas Tecnologías aplicadas, Ciencias Sociales, etc.

- Revistas: El fondo de revistas está formado por ciento veintiún títulos especializados en las mismas áreas de conocimiento que los libros. Toda ellas existen en formato papel y algunas también en electrónico.

- Recursos electrónicos: Los recursos electrónicos son de uso exclusivo para el colectivo de ESIC, incluidos los diferentes Campus ya que el sistema de acceso es a través (<https://www.esic.edu/institucion/biblioteca/>), o logándose a través del Campus Virtual <https://www.esic.edu/campus/public/>. Para acceder a revistas electrónicas y a los documentos académicos (TFG y TFM) se deben solicitar las claves de acceso a Biblioteca.

- Bases de datos académicas
- E-Libro: plataforma electrónica de libros y revistas académicas (colección Cátedra).
- Revistas electrónicas.

3.50.40.10 ALTA DE USUARIOS

Biblioteca Municipal Universitaria ESIC

Pueden acceder a la Biblioteca Municipal Universitaria ESIC todas aquellas personas que estén cursando estudios a partir de 2º de Bachiller y puedan acreditarlo (carnet de estudiante, campus virtual, certificado de Secretaría, etc.). También, opositores, estudiantes de MIR, etc.

El sistema de acceso es registrando la huella dactilar mediante el programa ZK Biosecurity; previamente el interesado deberá haber cumplimentado y firmado el formulario Control de acceso-Biblioteca Municipal Universitaria ESIC_01.2017, autorizando a incluir sus datos y su huella en la base de datos del sistema de control (Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, LOPD).

3.50.40.20 ALTA DE LECTORES

Biblioteca Municipal Universitaria ESIC

Puede darse de alta como lector cualquier persona que reúna los requisitos para ser usuario de la Biblioteca. Deberá cumplimentar y firmar el formulario Usuarios de la Biblioteca Municipal Universitaria ESIC_11.2013, permitiendo introducir sus datos personales en el módulo de LECTORES del programa de gestión AbsysNet 2.3.1 Se han definido como tipos de lectores: alumnos de grado, alumnos de postgrado, profesores, PAS y lectores externos.

3.50.40.30 PRÉSTAMO DE LIBROS

Biblioteca Municipal Universitaria ESIC

Préstamo personal: Todos los fondos de la Biblioteca se prestan a excepción de: Trabajos Fin de Grado (TFG), Trabajos Fin de Máster (TFM), revistas, obras de referencia y aquellos materiales que por alguna circunstancia se considere que no deben salir de la Biblioteca.

El número de libros prestables varía según el tipo de lector:

- Alumnos de grado, dos durante una semana.
- Alumnos de postgrado, tres durante una semana.
- Profesores, PDI y PAS, máximo de diez, durante dos semanas.
- Lectores externos, dos durante una semana.

Todos los préstamos pueden ser renovados.

El sistema de sanción por devoluciones sobrepasadas es de dos días de penalización sin préstamo por cada día y libro no devuelto.

En los periodos no lectivos de Navidad, Semana Santa y verano, los plazos de devolución de libros se amplían.

Préstamo en sala: En este caso, no hay límite de documentos y se deben devolver en el mismo día.

La sanción por la no devolución es de quince días por cada documento no devuelto.

Préstamo interbibliotecario: Exclusivo para PDI, investigadores y doctorandos. Se realiza entre bibliotecas. La Biblioteca de se encarga de solicitar a otras bibliotecas universitarias documentos que no tiene.

Para el control del Préstamo Interbibliotecario se cumplimenta la tabla PI, en la que queda reflejada, el título del documento, la universidad a la que se pide, fecha de petición y de entrega, coste (regulado por los precios que establece para este servicio la CRUE) y observaciones. También hay una hoja de control de las personas demandantes y otra de las instituciones a las que se solicita los documentos.

3.50.40.40 RESERVA DE SALAS

Biblioteca Municipal Universitaria ESIC

La Biblioteca cuenta con catorce salas de trabajo en grupo, de cuatro u ocho personas, accesibles a todas aquellas personas que se hayan registrado como usuarios. El horario de reserva es entre las 9:00 y las 21:00 horas y el sistema de control de reserva de salas se hace mediante el calendario de Outlook. Las salas se deben reservar con 24 horas de antelación, por teléfono o de manera presencial, por un espacio máximo de dos horas, ampliables si no hay reservas posteriores.

3.50.40.50 COMPRA DE LIBROS Y FONDOS

Biblioteca Municipal Universitaria ESIC

La compra de libros para la Biblioteca está centralizada en la biblioteca de Madrid. Su gestión está informatizada (AbsysNet 2.3.1). La biblioteca colecciona todos aquellos documentos que aparecen en el apartado Bibliografía

básica de las Guías Docentes. El número de ejemplares que se compran es el suficiente para cubrir las necesidades de los alumnos.

El procedimiento es el siguiente:

Correo electrónico a la Coordinadora de la Biblioteca con el formulario Solicitud de libros cumplimentado y aprobado por el Jefe de Departamento Académico correspondiente.

La Biblioteca cumplimenta el **Pedido de compra. Ed. 4** y se hace efectiva con los proveedores habituales. En algunos casos, a través de ESIC Editorial.

3.50.40.60 AYUDA A LA INVESTIGACIÓN PARA PDI

Desde la Biblioteca se ayuda, asesora y facilita el acceso a la información que existe en la Biblioteca y fuera de ella. Procedimiento:

El PDI solicita por correo electrónico una búsqueda de información indicando los parámetros de búsqueda.

La Biblioteca responde con los resultados de esa búsqueda y, en el caso de que los solicite, se envían los documentos.

3.50.40.70 FORMACIÓN DE USUARIOS

Orientada a formar y explicar la utilización de los recursos de la Biblioteca.

- Solicitud del PDI o alumnos por correo electrónico del servicio.
- Respuesta de la Biblioteca fijando día y hora para la formación.

3.50.40.80 RELACIÓN CON EL AYUNTAMIENTO DE POZUELO DE ALARCÓN

La Biblioteca Municipal Universitaria ESIC adquiere la condición de municipal, tras la firma del Convenio de colaboración entre el Excmo. Ayuntamiento de Pozuelo de Alarcón y la Escuela Superior de Gestión Comercial y Marketing (ESIC) el 21 de diciembre de 2015, ahora ESIC Universidad, pasando a ser la sucursal número 4 de la Red de Bibliotecas Municipales de Pozuelo de Alarcón, hecho que afecta a ciertos aspectos de su gestión:

1. HORARIOS:

8:30 a 21:00 horas; sábados de 10:00 a 14:00 horas.

2. USUARIOS:

Los requisitos de acceso a la Biblioteca Municipal Universitaria fueron acordados por convenio con ESIC: estudiantes a partir de 2º curso de Bachillerato, universitarios, opositores, etc. debidamente acreditados.

3. FONDOS

El Ayuntamiento ha aportado una colección de narrativa para préstamo personal de aquellas personas que reúnan las condiciones para ser usuarios de la Biblioteca. Se localizan en las salas 1 y 2 de la primera planta.

4. LECTORES

Solamente se dan de alta como lectores a personas que hayan sido registrados como usuarios de la Biblioteca.

5. PRÉSTAMO

Para el préstamo se siguen la normativa de la **Red de Bibliotecas** de Pozuelo en cuanto a número de ejemplares prestables, tiempo de préstamo y sistema de penalización

6. SUGERENCIAS, RECLAMACIONES, QUEJAS

Existe una hoja de sugerencias, quejas y reclamaciones del Ayuntamiento de Pozuelo a disposición de aquellos usuarios que necesiten solicitarla.

Una vez cumplimentada es escaneada y enviada al Buzón del Ciudadano (<https://pozueloresponde@pozuelodealarcon.org>) y desde allí tramitan la respuesta y responden al usuario.

Registros /Procesos vinculados a este proceso	<p>Registros vinculados: Manual de Calidad Normativa legal vigente</p> <p>Procesos vinculados: 1.40 Revisión, Planificación y comunicación de Resultados de Programas y Servicios (Rendición de Cuentas a Grupos de Interés) Todos los procedimientos se vinculan a los procesos siguientes: 5.50 Revisión y Planificación del Sistema 5.70 Seguimiento y Medición de los Programas y Procesos 5.80 Mejora Continua</p>
Otros Grupos de Interés:	
<ul style="list-style-type: none"> • Profesores • Personal de Gestión • Estudiantes • Empleadores y sociedad en general 	Participan representados a través de las Comisiones de Titulación y acceden todos a la información pública en la web. Este grupo participa desde la definición, desarrollo, revisión hasta los resultados del alcance de este procedimiento, a través del Procedimiento 5.60
Normativa Interna y Externa:	Manual de Calidad
Fecha de interés:	Todo el año
Indicadores Propuestos:	<p>Recursos bibliográficos y electrónicos Depuración de los catálogos de la Biblioteca Formación a grupos de interés acerca de plataformas y recursos</p>

HOJA DE CONTROL DE EDICIONES	
DOCUMENTO: BIBLIOTECA	
N.º EDICION / FECHA	NATURALEZA DE LA REVISIÓN
0 / abril 2018	Edición de Partida: se separa del procedimiento 3.50 Prestación de Servicios Complementarios
1/ mayo 2024	Revisión y actualización de los documentos generados en el proceso y actualización a la nueva organización.

Objetivo y Finalidad:	Definir el procedimiento que sigue Editorial al prestar servicio a los grupos de interés de ESIC.	
Ámbito de aplicación:	ESIC Universidad y ESIC Business & Marketing School	
Responsable del Proceso:	Dirección de Área de Conocimiento y Documentación Dirección de Servicios Corporativos	
Registros que genera el proceso	Gestor de Editorial Documentaciones (Libros, Cuadernos de Documentaciones, etc.) Contratos Autores Copias de Seguridad en memoria externa Catálogo de productos	
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Dirección de Área de Conocimiento y Documentación de ESIC Dirección de Servicios Corporativos de ESIC Fecha: mayo 2024	Vicerrectorado de Calidad de ESIC University Dirección de Calidad de ESIC Business & Marketing School Fecha: mayo 2024	Vicepresidencia de ESIC Fecha: mayo 2024

El Área Editorial constituye la proyección de ESIC en el mundo de las publicaciones, aportando la investigación y divulgación de temas de economía, empresa y marketing.

Su fondo editorial, en constante renovación, aspira a ofrecer a los profesionales, a los estudiosos y a cuantos quieran comprender las líneas básicas del funcionamiento de las instituciones económicas, de los negocios y de los mercados, un insustituible material de reflexión y de trabajo.

Los alumnos de ESIC y otros grupos de interés pueden acceder a la compra del fondo de la editorial, o bien, on line a través de la web de ESIC.

3.50.70 Editorial

A. LIBROS

3.50.50.10 Selección: Evaluadores

Viabilidad. La Editorial puede recibir el manuscrito entero o una parte del libro (un capítulo) para analizar si es viable o no. En caso afirmativo se comunica al Autor para que en caso de que haya enviado una parte lo finalice y pasar a la fase siguiente. En caso negativo se envía respuesta justificada al Autor y finaliza el proceso.

Revisión Ciega La Editorial remite el manuscrito a un Revisor de la Editorial según temática a tratar. Si es posible por tiempo y presupuesto se realizan dos revisiones ciegas.

Opciones posibles de la revisión:

- Se rechaza íntegramente el manuscrito. Finaliza el proceso. FIN
- Se acepta con modificaciones que se envían al Autor para su revisión y entrega a la Editorial
- Se acepta íntegramente el manuscrito

Se continúa en 3.50.50.20 Contrato con Autor

B. LÍNEA DE INVESTIGACIÓN (Tesis Doctorales)

El autor de la tesis solicita a su responsable la tramitación de la tesis en el Comité de Investigación que la aprueba si procede y enviada por su Director a la editorial para su proceso de producción.

3.50.50.20. Contrato con Autor

Una vez el manuscrito ha sido revisado y superado la fase 3.50.70.10 Selección: Evaluadores se firma el contrato con el autor.

3.50.50.30. Producción

Primero se realiza una primera Galerada y se remite al Autor, quien revisa y corrige, y remite de nuevo.

Se realiza una Galerada corregida que se remite de nuevo al autor quién revisa y envía sus revisiones.

Este proceso es cíclico y se puede realizar hasta 2 o 3 veces.

Por último, se hace el filmado de la Galerada última corregida y revisada por autor (una vez no requiere de más cambios).

En paralelo a la producción se realiza el diseño de Cubierta (portada, contra, lomo y solapas).

Finalizada la fase de producción, se envía a imprenta.

Producción Digital Ebook: una vez filmada la última galerada (pdf de imprenta) se envía al proveedor que lo convierte en un fichero epub ext movi y lo sube a los puntos de venta determinados con antelación.

3.50.50.40. Imprenta

Se realiza la impresión en número de ejemplares que se hayan indicado de la maquetación última de la fase de producción. El precio se fija una vez se conocen todos los costes.

3.50.50.50. Promoción y Venta

1. El Responsable de Promoción, aproximadamente 15 días antes de la entrega del Libro u Documento producido en Editorial, envía los datos técnicos a los Distribuidores y Librerías.
2. El Responsable de Administración, una vez el Libro u otro Documento está recibido en la Editorial se registran en el Programa de Contabilidad y Gestión de la Editorial, además el Responsable de Promoción lo registrar en el catálogo de la web de la Editorial.
3. El Responsable de Almacén, recepciona el pedido y se registra el stock en el Programa AGC por parte de Administración.
4. El Responsable de Administración realiza los albaranes para enviar a distribuidores nacionales y autores.
5. El Responsable de Promoción comunica la Ficha Técnica del Libro o Documento a Clientes, Distribuidores, Bibliotecas, Prensa y otros colectivos de interés.
6. Desde Almacén se envían los libros a Autores y distribuidores.
7. Recepción de pedidos en Administración. Protocolo de venta
 1. Recepción de pedidos los recoge el Responsable de Administración.
 2. Elaboración de Albarán, Desde Administración se realizan albaranes de envío a Distribuidores nacionales y a los autores.
 3. Elaboración de pedido físico, El Responsable de Almacén prepara y hace los envíos según llegan.
 4. Envío del pedido por parte del Responsable de Almacén.
 5. Cobro de pedido.

Registros /Procesos vinculados a este proceso	<p>Registros vinculados: Manual de Calidad Normativa legal vigente</p> <p>Procesos vinculados: 1.40 Revisión, Planificación y comunicación de Resultados de Programas y Servicios (Rendición de Cuentas a Grupos de Interés) Todos los procedimientos se vinculan a los procesos siguientes: 5.50 Revisión y Planificación del Sistema 5.70 Seguimiento y Medición de los Programas y Procesos 5.80 Mejora Continua</p>
Otros Grupos de Interés:	
<ul style="list-style-type: none"> • Profesores • Personal de Gestión • Estudiantes • Empleadores y sociedad en general 	Participan representados a través de las Comisiones de Titulación y acceden todos a la información pública en la web. Este grupo participa desde la definición, desarrollo, revisión hasta los resultados del alcance de este procedimiento, a través del Procedimiento 5.60
Normativa Interna y Externa:	Manual de Calidad
Fecha de interés:	Todo el año
Indicadores Propuestos:	<p>Posición en el Scholars Publishers Indicators (SPI)</p> <p>N.º de Proyectos aceptados/N.º de Proyectos recibidos</p> <p>N.º de galeradas medias por proyecto</p>

HOJA DE CONTROL DE EDICIONES	
DOCUMENTO: EDITORIAL/VENTA DE LIBROS	
N.º EDICION / FECHA	NATURALEZA DE LA REVISIÓN
0/junio 2012	Edición de Partida: se separa del procedimiento 3.50 Prestación de Servicios Complementarios
1/21 septiembre 2018	Se actualiza: Responsable de Procedimiento, así como los implicados en el mismo. Se incluye Línea de Investigación (tesis doctorales). La corrección orto tipográfica en la Producción y se incluye la Producción Digital Ebook. Se actualiza Protocolo de Venta, incluyendo la Venta en el Store.
2/5 mayo 2024	Revisión y actualización de los documentos generados en el proceso y actualización a la nueva organización.

3.50.80 Atención a la Diversidad y Necesidades Educativas Especiales Ed.0

Objetivo y Finalidad:	Coordinar y gestionar la Unidad de Atención a la Diversidad (UAD) para dar apoyo al alumnado con NEAE y/o Diversidad funcional	
Ámbito de aplicación:	ESIC University	
Responsable del Proceso:	Dirección de Sostenibilidad	
Registros que genera el proceso	Consentimiento ACNEAE Programa de Diversidad PAI ACENAE Medidas generales alumnos ACNEAE	
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Dirección de Sostenibilidad ESIC Universidad y Dirección de Calidad de ESIC BS	Vicerrectorado de Calidad de ESIC Universidad Dirección de Calidad de ESIC Business & Marketing School	CHIEF COMMUNICATION OFFICER (CCO)
Fecha: mayo 2024	Fecha: mayo 2024	Fecha: mayo 2024

Este Procedimiento comienza con el procedimiento **2.30 Matriculación y Becas** y forma parte del área del Sostenibilidad de ESIC University dentro de su procedimiento **4.70 Sostenibilidad en su ámbito organizativo**.

Durante el proceso de admisión, el candidato estará apoyado y recibirá orientación por parte del departamento correspondiente.

La gestión de la Diversidad se realiza desde la Unidad de Atención a la Diversidad UAD de cada centro que ofrece a nuestro alumnado con **Necesidades Específicas de Apoyo Educativo (NEAE)** y/o con **Diversidad Funcional (Discapacidad)** la atención necesaria para que puedan alcanzar el máximo rendimiento académico.

La creación de un **Plan de Actuación Individualizado (PAI)** permite al alumnado avanzar en su desarrollo académico.

La cooperación desde la **Unidad de Desarrollo Profesional** que se apoya y asesora al alumnado del Programa Diversidad en la realización de sus prácticas y en su incorporación al mercado de trabajo, en colaboración con centros especiales de empleo y empresas ordinarias.

PROCEDIMIENTO

El alumnado que solicita el servicio de UAD debe entregar la documentación requerida de forma presencial/mail. Esta documentación que aporte debe estar actualizada y debe evidenciar la situación del estudiante que implique la intervención.

Por otro lado, el profesorado puede identificar identifique situación de dificultades en el aprendizaje de alumnado que requieran intervención de UAD, y para ello, podrá motivar a dicho alumnado a solicitar el servicio de forma voluntaria.

La Unidad comprueba los documentos aportados y el alumno/a firma los documentos internos de la Unidad:

- Consentimiento de Inscripción en el **programa de Diversidad y Condiciones Generales**.
- **PAI**. Ficha que aplique.

La documentación firmada se escanea y se registra, y se procede a la destrucción de la documentación que ha sido valorada para evidenciar sus dificultades siguiendo la normativa legal de protección de datos.

3.50.80 Atención a la Diversidad y Necesidades Educativas Especiales Ed.0

La adaptación, PAI, se envía al tutor/a y al profesorado, con copia al alumno/a, a través desde la cuenta de mail de Diversidad y nombrando al alumnado por su número de matrícula.

Este proceso se hace cada semestre en el caso de Grados y Títulos Superiores y una vez en caso de Programas anuales o de corta duración para conocimiento de todo el profesorado/tutor/a que esté implicado en el proceso de adaptación de las asignaturas.

Si existiera algún caso con una particularidad diferente de las que dispone la Unidad de Diversidad, se debe poner en conocimiento con la Dirección responsable para dar una respuesta al alumno/a.

El censo de alumnado inscrito en el **programa de Diversidad** queda registrado en el gestor de datos del alumnado y es accesible a la Dirección de Sostenibilidad/Dirección de Calidad.

La información sobre el alumnado que requiere adaptaciones en los sistemas de evaluación es tenida en cuenta por las Secretarías, profesorado implicado y personal de coordinación y dirección de programas en cualquier titulación de corta o larga duración.

No existe un plazo límite para ofrecer este servicio. El alumnado puede solicitarlo en convocatorias oficiales de exámenes.

Registros /Procesos vinculados a este proceso	Registros vinculados: Plan anual Procesos vinculados: 1.40 Revisión, Planificación y comunicación de Resultados de Programas y Servicios (Rendición de Cuentas a Grupos de Interés) Todos los procedimientos se vinculan a los procesos siguientes: 5.50 Revisión y Planificación del Sistema 5.70 Seguimiento y Medición de los Programas y Procesos 5.80 Mejora Continua
Otros Grupos de Interés:	
<ul style="list-style-type: none"> • Profesores • Personal de Gestión • Estudiantes • Empleadores y sociedad en general 	Participan representados a través de las Comisiones de Titulación y acceden todos a la información pública en la web. Este grupo participa desde la definición, desarrollo, revisión hasta los resultados del alcance de este procedimiento, a través del Procedimiento 5.60
Normativa Interna y Externa:	Manual de Calidad Marco Interno de Actuación de ESIC Sostenibilidad Normativas internas vinculadas a los compromisos en materia de Sostenibilidad asumidos por ESIC University. Guía académica Guías Docentes
Fecha de interés:	Presentación Plan Anual de Sostenibilidad (presupuestos) vinculado al curso académico.
Indicadores Propuestos:	N.º de solicitudes

3.50.80 Atención a la Diversidad y Necesidades Educativas Especiales Ed.0

HOJA DE CONTROL DE EDICIONES	
DOCUMENTO: ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD Y NECESIDADES EDUCATIVAS ESPECIALES	
N.º EDICION / FECHA	NATURALEZA DE LA REVISIÓN
0/ mayo 2024	Edición de Partida

Objetivo y Finalidad:	Definir el procedimiento a seguir para la gestión desde la planificación, desarrollo, seguimiento, revisión y mejora, del servicio de Emprendedores que ofrece ESIC	
Ámbito de aplicación:	ESIC University	
Responsable del proceso:	Dirección de ESIC Emprendedores	
Registros que genera el proceso	Registro de cada candidato que solicita asesoramiento Plan anual del Servicio de Emprendedores Informe de ESIC Emprendedores Solicitud ESIC Incubadora Bases de ESIC Incubadora Matrícula Programa Aceleración Bases Premios	
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Dirección de Emprendedores Fecha: mayo 2024	Dirección de Calidad de ESIC BS y Vicerrectoría de Calidad de ESIC University Fecha: mayo 2024	Chief Communication Officer of ESIC Fecha: mayo 2024

El Proceso de Emprendedores inicia cuando el Alumno/a, Antiguo/a Alumno/a o persona externa contacta con el Dpto. ESIC Emprendedores a través de los diferentes canales, entre los que se encuentra:

- La propia web de ESIC Emprendedores
- Contacto Personal
- Email
- Teléfono

Dicho contacto se registra en la base de datos de ESIC Emprendedores para su posterior asesoramiento, seguimiento y análisis, en función de las necesidades del proyecto.

3.50.90.10. Servicios ESIC Emprendedores

a) Asesoramiento: Este servicio va dirigido a personas interesadas en analizar la viabilidad de sus ideas empresariales a cualquier grupo de interés. con el objetivo de impulsar aquellas ideas de negocio, para su lanzamiento y puesta en marcha en el mercado.

El servicio de asesoramiento se ajustará en función del grado de concreción y desarrollo del proyecto:

- Asesoramiento general para la identificación de las claves del proyecto, definición del horizonte temporal y elaboración del plan de empresa. Este asesoramiento no tendrá coste para los emprendedores.
- Asesoramiento especializado por áreas funcionales, marketing, tecnología, estrategia, financiera, etc. El coste de dicho asesoramiento dependerá de su alcance y duración.

b) ESIC Incubadora: Este servicio ofrece al Emprendedor un espacio de trabajo para desarrollar las primeras etapas de su negocio y apoyo técnico con asesoramiento empresarial para acelerar sus iniciativas.

El Dpto. envía o entrega al Emprendedor, que está interesado en dicho servicio, la siguiente documentación:

- Solicitud. Es entregada o enviada, una vez firmada (por mail o a través de la web ESIC Emprendedores).
- Bases.

Una vez el Dpto. recibe la solicitud, se analiza y posteriormente comunica al Emprendedor si la solicitud ha sido aceptada o denegada.

En caso de aceptación, el periodo máximo establecido de uso del espacio será de 6 meses, pudiéndose ampliar por decisión de la Dirección de ESIC Emprendedores

3.50.90 Emprendedores Ed. 2

En caso de haberse denegado la solicitud, se le comunicará el Emprendedor explicando el motivo o motivos de no haber sido aceptada.

c) Acciones Formativas: A lo largo del curso académico se organizarán diferentes acciones formativas sobre aspectos técnicos que el Emprendedor pudiera necesitar en su proceso de desarrollo de sus proyectos.

- Talleres
- Ponencias
- Programa de Aceleración.

El Programa de Aceleración, que con carácter anual se lanza para aquellos proyectos que necesiten un impulso para su consolidación en el mercado.

Este programa desarrolla en los emprendedores las habilidades necesarias para poner en marcha proyectos, acelerarlos y finalmente optimizarlos para su presentación ante inversores.

Este programa tiene un coste para el participante, las condiciones económicas variarán en función de su situación (Alumno, Antiguo Alumno asociado, Antiguo Alumno, etc.). Dichas condiciones estarán publicadas en la web de ESIC Emprendedores.

d) Actividades de fomento del Emprendimiento. A lo largo del año se organizan diferentes actividades para impulsar el espíritu empresarial entre los alumnos y antiguos alumnos y dar a conocer experiencias empresariales, y facilitar actividades de encuentro entre personas con inquietudes emprendedoras.

- HUB Emprendedores (Encuentros)
- Charlas y Ponencias
- Premios
 - Mejor TFG Iniciativa Emprendedora (Área Universitaria)
 - Mejor TFM Iniciativa Emprendedora
 - Empeñe con Marca
 - Premio Áster. Categoría: Mejor Emprendedor
 -

Las bases de cada convocatoria de los Premios se publican en la web de ESIC Emprendedores.

e) Financiación: ESIC Emprendedores ayuda a definir las necesidades de capital y acceder a financiación a través de:

- Asesoramiento Financiero:
- Acuerdos con Entidades Financieras: ESIC tiene acuerdo con entidades financieras públicas o privadas para facilitar financiación en condiciones preferentes a los proyectos emprendedores.
- Foro de Inversiones: Los Emprendedores interesados en participar en el Foro de Inversiones, deberán cumplimentar el modelo de solicitud y enviarla mediante correo electrónico.
Los proyectos serán seleccionados según los criterios declarados en la página web de ESIC Emprendedores.

3.50.90.20. Publicaciones, Investigaciones ESIC Emprendedores

ESIC Emprendedores colabora en la divulgación de todos los documentos, publicaciones, investigaciones, etc., del ámbito del emprendimiento, que se producen en las distintas áreas de ESIC. (Vicerrectorado de Investigación, ESIC Editorial).

Registros /Procesos vinculados a este proceso	<p>Registros vinculados: Normativa legal vigente</p> <p>Procesos vinculados: 1.40 Revisión, Planificación y comunicación de Resultados de Programas y Servicios (Rendición de Cuentas a Grupos de Interés) Todos los procedimientos se vinculan a los procesos siguientes: 5.50 Revisión y Planificación del Sistema 5.70 Seguimiento y Medición de los Programas y Procesos 5.80 Mejora Continua</p>
Otros Grupos de Interés:	
<ul style="list-style-type: none"> • Profesores • Personal de Gestión • Estudiantes • Empleadores y sociedad en general 	Participan representados a través de las Comisiones de Titulación y acceden todos a la información pública en la web. Este grupo participa desde la definición, desarrollo, revisión hasta los resultados del alcance de este procedimiento, a través del Procedimiento 5.60
Normativa Interna y Externa:	Manual de Calidad
Fecha de interés:	Final/inicio de año: revisión/plan anual.
Indicadores Propuestos:	N.º de Proyectos de emprendimiento presentados/asesorados

HOJA DE CONTROL DE EDICIONES	
DOCUMENTO: EMPRENDEDORES	
Nº EDICION / FECHA	NATURALEZA DE LA REVISIÓN
0/21 septiembre 2018	Edición de Partida Este procedimiento nace con la necesidad de establecer un mayor detalle de las actividades y órganos que intervienen en el asesoramiento de proyectos de emprendimiento. Nace del procedimiento 3.50 Servicios Complementarios.
1/4 noviembre 2020	Revisión del procedimiento. Actualización de cargos y órganos pertenecientes a los grupos de interés
2/ mayo 2024	Revisión y actualización de los documentos generados en el proceso y actualización a la nueva organización y cambios de formato de procedimientos.

3.60 Formación/Aprendizaje y Evaluación Ed- 6

Objetivo y Finalidad:	Describir las pautas a seguir para la realización de las actividades: -de impartición ordinaria y de apoyo -de Control de Asistencia -de Evaluación de alumnado -relacionadas con Trabajos Fin Titulación -Prácticas Externas -Movilidad	
Ámbito de aplicación:	ESIC Universidad y ESIC Business &Marketing School	
Responsable del proceso:	Vicedecanato Académico de ESIC BS, Vicerrectorado de Política Académica y Profesorado de ESIC Universidad y Dirección de Corporate Education de ESIC BS	
Registros que genera el proceso	Plataforma intranet (Campus Virtual) Piezas de Evaluación Actas de notas Reglamento de Trabajo de Fin de Titulación	
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Vicedecanato Académico de ESIC BS, Vicerrectorado de Política Académica y Profesorado de ESIC Universidad y Dirección de Corporate Education de ESIC BS Fecha: mayo 2024	Dirección de Calidad de ESIC BS y Vicerrectorado de Calidad de ESIC Universidad Fecha: mayo 2024	Dirección General de ESIC BS y Rectorado de ESIC Universidad Fecha: mayo 2024

3.60.10 Impartición Ordinaria y de Apoyo

Las pautas a seguir por el profesorado en lo relativo a metodologías, objetivos y materias en el desarrollo del curso son definidas por las direcciones académicas y compartidas con el alumnado en el Campus Virtual a través de los documentos Memorias de Titulación/ Manual de la Titulación/ Estructura de la Titulación.

En titulaciones de larga duración se comparte un documento por asignatura denominado Syllabus/Guía Docente. El desarrollo de las titulaciones se realiza con la normativa de Política Académica/Guía Académica.

Para cada asignatura, las normas relacionadas con la impartición y evaluación de la misma se encuentran definidas en la Guía Docente correspondiente. Esta Guía Docente es accesible para el alumnado matriculado en la asignatura a través de la Plataforma Campus Virtual y a través de la página web, en cada titulación para todos los grupos de interés.

En titulaciones de corta duración y larga de tipo Máster, Operaciones realiza el apoyo a los docentes con comunicaciones previas, durante y tras la impartición de clases con el objetivo de asegurar la impartición de las clases en las fechas asignadas, con la documentación necesaria en el Campus Virtual siguiendo las Guías Docentes/Syllabus y realizando el control de asistencia e impacto de la misma en las notas del alumnado, cuando así lo indique la Guía Académica.

3.60.20 Control de Asistencia

Todo el Sistema de Control de Asistencia se encuentra definido en la Guía Académica del año en curso. En esta Guía se encuentra definida la obligatoriedad por parte del Personal Docente de pasar la lista de asistencia a clase.

Los datos actualizados de asistencia de alumnos se encuentran en la Plataforma Campus Virtual para su consulta por parte de Alumnado, Personal Docente, tutores, y/o Coordinadores. Operaciones realiza un seguimiento de los controles de asistencia que se realiza por parte de los docentes.

3.60.30 Evaluación

La evaluación de las asignaturas es según se establece en las Guías Docentes/Syllabus. Las piezas de evaluación se encuentran en la plataforma correspondientes, así como en las piezas de evaluación manuscritas que realiza el alumnado en aula y que el docente entrega a la finalización de las mismas en las Secretarías correspondientes.

En caso de Alumnado de Diversidad Funcional y/o Necesidades Educativas Especiales, se procederá según se declara en el procedimiento 3.50.80 Atención a la Diversidad y Necesidades Educativas Especiales

La primera y segunda convocatoria de evaluación se establecen por Ordenación Académica/Operaciones bajo aprobación de las Direcciones de Titulación o Académicas correspondientes en base a los calendarios de cada curso académico y se comparten con el alumnado y docentes a través del Campus Virtual.

3.60 Formación/Aprendizaje y Evaluación Ed- 6

El docente debe estar presente durante las evaluaciones de primera y segunda convocatoria, salvo que Ordenación Académica/Operaciones indique lo contrario.

Las Secretarías preparan las pre-actas y actas en los periodos posteriores a las evaluaciones de primera y segunda convocatoria para que los docentes firmen y, solicitan el cierre oficial de actas de cada periodo.

El alumnado puede solicitar, tras la publicación de notas y en cualquier periodo, la emisión de su certificado de notas y diploma tal y como se indica en el proceso 2.40 Atención al Alumnado.

3.60.40 Trabajos Fin de Titulación

Para la obtención de la titulación de larga duración, es necesario elaborar, al término de la formación correspondiente, un Trabajo Fin de Titulación. Los trabajos se realizan siguiendo un Reglamento de Trabajo de Fin de Titulación/Guía docente.

3.60.50 Prácticas Externas

El alumnado podrá desarrollar prácticas académicas externas o voluntarias de tipo extracurricular, siguiendo el Reglamento de Prácticas Externas. El procedimiento de prácticas externas está vinculado en la gestión de prácticas entre ESIC Universidad o ESIC Business & Marketing School y las empresas/instituciones a través de la Unidad de Desarrollo Profesional UDP, siguiendo el proceso 3.50.10 Prestación de Servicios complementarios. Apoyo a la Empleabilidad. Las evaluaciones de prácticas externas se realizan según viene establecido en las Guías Docentes.

La tutorización académica de prácticas externas sigue el proceso 3.80 Tutorías académicas.

3.60.60 Movilidad

El alumnado podrá desarrollar de forma voluntaria o curricular, según lo establezca su titulación, programas de movilidad. Para ello, se procede según se establece en el proceso 3.50.30 Movilidad y siguiendo la Guía Académica y Memoria de Titulación.

Registros/Procesos vinculados a este proceso	<p>Registros vinculados: Política Académica Guía Académica Guía Docente/Syllabus de Asignatura Reglamento de Prácticas Académicas Reglamento de Trabajo de Fin de Titulación</p> <p>Procesos vinculados 3.40 Gestión de clases (horarios) 3.30 Planificación académica 3.50.80 Atención a la Diversidad y Necesidades Educativas Especiales 3.70 Gestión académica 4.70 Sostenibilidad 3.50 Prácticas Externas 2.40 Atención al Alumnado 5.80 Satisfacción de los Grupos de Interés Política General en relación con el servicio de apoyo a alumnos con discapacidad. 1.40 Revisión, Planificación y comunicación de Resultados de Titulaciones y Servicios (Rendición de Cuentas a Grupos de Interés) 5.50 Revisión, y Planificación del Sistema 5.70 Seguimiento y Medición de los programas y los procesos 5. 80 Mejora Continua</p>
Grupos de Interés:	
<ul style="list-style-type: none"> ● Personal Docente ● Personal de Gestión ● Estudiantes 	Participan representados a través de la Comisión de Titulaciones y acceden todos a la información pública en la web. Este grupo participa siempre a través del Comité de Garantía de Calidad participando desde la definición, desarrollo, revisión y resultados del alcance de este procedimiento, a través del Procedimiento 5.70
<ul style="list-style-type: none"> ● Empresas y egresados 	Representados dentro de la estructura de la Escuela. Son consultados por medio de cuestionarios o reuniones bilaterales. Este grupo participa siempre a través de la Comisión de Titulaciones participando desde la definición, desarrollo, revisión y resultados del alcance de este procedimiento, a través del Procedimiento 5.70

3.60 Formación/Aprendizaje y Evaluación Ed- 6

• Dirección General	Establecer la estrategia a alto nivel para la escuela a medio y largo plazo, Revisión de indicadores clave en ESIC. Dirección de personal y recursos.
Normativa Interna y Externa:	Política Académica del Area Universitaria Guía Académica Guía Docente Plan de estudios del programa formativo. Planes de Mejora
Fecha de interés:	Todo el año
Indicadores Propuestos:	Tasa de Graduación (% alumnos que finalizan la enseñanza en el tiempo previsto o un año más en relación con la cohorte de entrada) Tasa de abandono (relación entre el número de alumnos de una cohorte de entrada que debieron obtener el título en su año y que no se han matriculado en dos años) Tasa de Eficiencia (% n°. de créditos en los que debieron matricularse en toda la titulación los alumnos graduados, en un determinado año académico y el n°. de créditos que realmente se han matriculado).

HOJA DE CONTROL DE EDICIONES	
DOCUMENTO: FORMACIÓN /APRENDIZAJE Y EVALUACIÓN	
N.º EDICION / FECHA	NATURALEZA DE LA REVISIÓN
0/ septiembre 2008	Edición de Partida.
1/ noviembre de 2009	Adaptación a la Acreditación Audit. Inclusión en los procesos de entrada y de salida de los procedimientos 5.70, 1.40, 5.90 y 5.100
2/24 mayo 2010	Eliminación del sello de certificación SGS
3/26 marzo 2014	Actualización de Eriete por Plataforma Campus Intranet. Eliminación de exámenes parciales por solo convocatorias ordinarias. Eliminación de Control de Asistencia mediante Listas, solo a través de la nueva Plataforma Campus. Responsabilidad de Tesinas a la Dirección de Investigación de ESIC.
4/ septiembre 2018	Se actualizan los puestos Actualización de Plataforma Campus Intranet por Plataforma Campus Virtual. Se incluye el proceso en caso de exámenes orales debidamente justificados, así como la Política General en relación con el servicio de apoyo a alumnos con discapacidad, en caso de alumnos con Diversidad Funcional y/o NEE. Eliminación de convocatoria ordinaria y sustitución por primera convocatoria. Eliminación de convocatoria extraordinaria y sustitución por segunda convocatoria. Responsabilidad de TFG y TFT al Departamento de TFG/TFT Se incluye la información referente a Prácticas Externas
5/ noviembre 2020	Revisión del procedimiento. Actualización de las funciones del tutor. Se hacen mención a los sistemas de evaluación de los TFG y de las Prácticas por los tutores, citados anteriormente en el procedimiento GR. 2.70
6/mayo 2024	Revisión y actualización de los documentos generados en el proceso y actualización a la nueva organización y cambios de formato de procedimientos.

Objetivo y Finalidad:	Definir el procedimiento a seguir con relación a la Gestión Académica: relación con docentes, direcciones de departamentos y direcciones de titulaciones, además del trabajo del docente previo para abordar la formación, aprendizaje y evaluación.	
Ámbito de aplicación:	ESIC Universidad y ESIC Business and Marketing School	
Responsable del proceso:	Vicedecanato Académico de ESIC BS, Vicerrectorado de Política Académica y Profesorado de ESIC Universidad y Dirección de Corporate Education de ESIC BS	
Registros que genera el proceso	Reuniones de Departamento/Titulaciones Comisión Académica de ESIC BS larga duración Registros de Claustros Informe Anual de Titulación/Departamento Académico larga duración Política de Coordinación Asignaturas-Módulos (Universidad) Seguimiento de Titulación (ESIC BS)	
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Vicedecanato Académico de ESIC BS, Vicedecanato de Gestión de ESIC BS, Vicerrectorado de Política Académica y Profesorado de ESIC Universidad y Dirección de Corporate Education de ESIC BS Fecha: mayo 2024	Dirección de Calidad de ESIC BS y Vicerrectorado de Calidad de ESIC Universidad Fecha: mayo 2024	Dirección General de ESIC BS y Rectorado de ESIC Universidad Fecha: mayo 2024

El procedimiento conectado al presente es el 4.20 Gestión de Personal, tanto para el proceso previo al alta, como para el proceso en caso de baja o modificación de puesto.

A continuación, se describen las fases de relación con docentes (claustros y otras relaciones con los mismos) y relación con direcciones académicas (departamentos/titulaciones). Además, se exponen las fases de actividades de docentes previas a la formación, aprendizaje y evaluación.

3.70.10 Gestión con Docentes

Se realiza una reunión al inicio de cada curso académico con el Claustro de ESIC BS y otra al inicio y al final del curso académico con el Claustro de ESIC Universidad, formados por todos los docentes que han sido asignados a las programaciones del curso académico. El objetivo de la reunión de arranque del curso académico es compartir objetivos académicos y resultados del curso académico anterior. En el caso de ESIC Universidad, la reunión la preside el Rector y en el caso de ESIC BS, el Vicedecano Académico de ESIC BS.

Posteriormente se realizan reuniones de Claustro de cada titulación en ESIC BS larga duración y en másteres universitarios de ESIC Universidad, convocadas por la dirección académica de cada titulación, con los docentes que han sido programados a dicha titulación. El primer objetivo es alinear a los docentes con el cumplimiento de la memoria de titulación, y reforzar lo estipulado en la guía académica. El segundo objetivo es compartir con los docentes los objetivos de la titulación, coordinar los docentes y compartir los objetivos departamentales para ese curso académico.

Por otro lado, la dirección de cada titulación de ESIC BS larga duración solicita a los docentes que se reúnan al inicio de curso como Claustro por Asignatura. Este está formado por los docentes que han sido programados para impartirla y tiene como objetivo alinear la impartición de la misma, consensuando las guías docentes/syllabus en base a la memoria de titulación que la dirección de la titulación ha establecido.

En el caso de ESIC Universidad, se realizan reuniones de cada departamento académico convocados por cada dirección del mismo y reúnen a los docentes que han sido programados en las asignaturas que pertenecen a cada departamento. El objetivo es reforzar el cumplimiento de las guías docentes y reforzar el de la guía académica, así como, la coordinación entre docentes y compartir los objetivos departamentales para ese curso académico.

Por otro lado, los directores de las titulaciones de Grados oficiales de ESIC Universidad, solicitan a los tutores que convoquen, previo al inicio del curso y una vez por semestre reuniones de coordinación horizontal con los profesores de un mismo título para, elaborar la planificación temporal de las pruebas de evaluación y compartir la evolución de cada grupo en las diferentes asignaturas. Se puede consultar en detalle en el procedimiento 3.80 Tutorías Académicas.

A lo largo del curso académico, en titulaciones Máster o corta duración, Operaciones recuerda con antelación a los docentes sobre la impartición que tienen programadas y la necesidad de elaboración de documentaciones y publicación en campus virtual siguiendo la normativa establecida. Así mismo, Operaciones revisa y hace la publicación final de las documentaciones en el campus virtual. En caso de necesidad de revisar documentaciones, Ordenación avisa al docente, en caso de no realizarse, se informa a las direcciones académicas para que contacten y soliciten las revisiones a los docentes.

Por otro lado, Ordenación Académica/Operaciones está en continuo contacto durante el transcurso de las titulaciones con los docentes para cualquier incidencia y revisión que se deba realizar de programaciones, publicación de notas, actas, o cualquier ámbito del adecuado transcurso de las titulaciones y en cumplimiento de la Guía Académica.

Desde las Direcciones/Coordinaciones Académicas/Coordinaciones Operativas de titulaciones de ESIC BS, se está en continuo contacto con los docentes programados en la titulación con el objetivo de coordinar el adecuado desarrollo de la misma.

Los servicios que la Institución ofrece a los docentes se estipulan en el Manual de Bienvenida al Docente que se aporta siguiendo el procedimiento 2.80 Bienvenida y Atención al PAS y PDI.

Durante el transcurso del curso académico, el docente recibe las encuestas de valoración del alumnado, según se indica en el proceso 5.60 Satisfacción de Grupos de Interés. En base a sus evaluaciones y más información aportada sobre el docente por la Dirección Académica/Coordinación Académica/Coordinación Operativa de Titulación, se procede con el proceso de programación académica del curso siguiente 3.30-3.40 y con el proceso de evaluación Docente 4.20 Evaluación del Personal Docente.

3.70.20 Gestión con Direcciones/Coordinaciones de Titulaciones

En titulaciones de larga duración de ESIC BS se realiza una Comisión Académica de ESIC BS larga duración cada dos semanas, donde asisten direcciones/coordinaciones académicas y operativas del Campus de Madrid, así como direcciones y coordinaciones del área de Calidad, Dirección de Ordenación Académica y Operaciones. Responsable de Acreditaciones, Responsable de Programación, Responsable de Secretaría, Responsable de Prácticas Externas. El objetivo de estas reuniones es establecer las temáticas de seguimiento de todos los ámbitos comunes a las titulaciones, reforzando los temas que sean de mejora. Por otro lado, a las Comisiones Académicas de ESIC BS asisten como invitados direcciones de otras áreas corporativas para temáticas concretas con el objetivo de coordinar acciones con impacto en alumnado y profesorado.

En paralelo a la Comisión Académica de ESIC BS larga duración, la Dirección de Titulaciones de ESIC BS se reúne con cada Dirección de Titulación para seguimiento de los programas cada dos semana y cada vez que sea necesario para asegurar la buena marcha de la titulación. Adicionalmente, la Dirección de Titulaciones de ESIC BS celebra dos reuniones con cada Dirección de Titulación para revisar la encuesta intermedia y la encuesta de final de titulación, y desarrollan juntos el plan de acción de mejora de cada titulación, planes que se siguen a lo largo del curso

Además, para la adecuada coordinación entre direcciones/coordinaciones académicas de titulaciones de ESIC BS larga duración y coordinaciones operativas, se realizan reuniones semanales. Se revisa que se está realizando un adecuado desarrollo de la titulación en cada grupo y dar solución a incidencias siguiendo el formato de Seguimiento de Titulación.

En titulaciones de corta duración, es Ordenación quién aporta información regularmente a las coordinaciones académicas de la operativa que está siguiendo cada grupo para su revisión y control del cumplimiento de programas y normativas.

En el caso de ESIC Universidad, la actividad relacionada con la coordinación de titulación está declarada en la Política de Comisiones de Titulación y los diferentes mecanismos de coordinación en la Política de Coordinación Asignaturas-Módulos, que detalla tanto la coordinación horizontal como vertical.

A la finalización del curso académico, cada dirección/coordinación académica de titulación de larga duración aporta un Informe de Titulación para revisión por parte de Direcciones de Titulaciones de ESIC BS quienes, en base a dichos informes, elaboran un Informe Anual Académico de la división a la finalización del curso académico.

3.70.30 Gestión Académica por parte del Docente

Una vez asignado el docente a la impartición de asignatura, en titulaciones de larga duración grado/ titulación superior existe la figura de coordinador de asignatura, quién es responsable de crear la guía docente para todos los docentes que impartan esa asignatura en cumplimiento de la memoria de titulación, y de coordinar con el resto de los docentes.

En el caso de titulaciones de larga duración tipo máster, la dirección de titulación comparte la plantilla de syllabus y la memoria para que cada docente/coordinador adapte el Syllabus/guía docente para los grupos que tenga asignados respetando el contenido, los objetivos y resultados de aprendizaje que el director de la titulación tiene marcados para la asignatura. El docente/coordinador tiene la posibilidad de adaptar el Syllabus/ guía docente respetando la Memoria del Titulación.

En docentes de titulaciones de grado/título superior existe una Política de Coordinación Asignaturas-Módulos para marcar los tipos de coordinación.

3.70.30.10 Periodo de Docencia

Todos los docentes implicados realizarán:

- Documentaciones de apoyo para impartir la clase (pueden existir documentaciones adicionales indicadas en Guía Docente), las cuales están publicadas en la plataforma creada al efecto.
- Impartición de clases. Seguirá la programación que se le ha programado siguiendo el Procedimiento 3.30-3.40 Planificación y Programación Académica.
- Diversidad y NEE: Desde la Unidad de Diversidad, se contacta con los docentes, en caso de que algún estudiante con diversidad funcional o NEE, requiera adaptaciones de la docencia. (siguiendo el proceso 3.50.80)
- Evaluación del Alumnado. El procedimiento de evaluación del alumnado sigue las pautas definidas en el procedimiento 3.60 Formación, Aprendizaje y Evaluación. Durante el trascurso del periodo de docencia y siempre que se cumplan los requisitos establecidos, los alumnos valorarán la actividad docente del profesorado, en cada semestre, según el procedimiento 5.60 Satisfacción de los Grupos de Interés.
- Conservación de las Piezas de evaluación. Todas las piezas realizadas en papel que componen la evaluación de un estudiante, de una asignatura, no pudiendo estar registradas en la plataforma creada al efecto, deberán guardarse hasta el final del curso académico, que es cuando se entregarán en la Secretaría, según la Política de Conservación de las Piezas de Evaluación. De forma general, la conservación de piezas de evaluación debe ser de cuatro años.

3.70.30.20 Evaluación del profesorado

Para la evaluación del profesorado se tendrán en cuenta varios criterios, entre los que se encuentran:

- Valoraciones/Opiniones de las Direcciones Académicas/Coordinaciones Académicas/Coordinaciones Operativas de la titulación
- Encuestas de Valoración de la Actividad Docente (realizadas por el estudiante)
- Reuniones de delegados/as
- Reconocimientos etc.
- Apoyo al cumplimiento de reglamento.

En el Procedimiento 4.20 Gestión de Personal, del sistema de calidad de ESIC University, aparece todo lo referente a este apartado.

3.70.30.40 Rendición de Cuentas de los resultados (Informes de Desarrollo de la Asignatura)

En titulaciones de Grado/Título superior, el docente, al final del curso académico, una vez se hayan celebrado los exámenes de 2ª convocatoria, deberá realizar el Informe de desarrollado de la asignatura, con el objetivo de analizar los resultados por grupo para la preparación de la asignatura para el curso académico siguiente, y enviárselo a la Dirección de Departamento Académico correspondiente.

3.70.30.50 Actualización de Información

El profesor, entre los meses de junio y julio, debe actualizar la información contenida en su CV, así como los certificados, en caso de haber obtenido alguno en el trascurso del año.

Registros/ Procesos vinculados a este proceso	<p>Procesos vinculados:</p> <p>2.80 Bienvenida y Atención al PAS y PDI</p> <p>3.30 y 40 Planificación y Programación Académica</p> <p>3.50 Prestación de Servicios complementarios</p> <p>3.60 Formación, Aprendizaje y Evaluación</p> <p>4.20 Gestión de Personal</p> <p>4.50 Compras y Proveedores</p> <p>1.40 Revisión, Planificación y comunicación de Resultados de Titulaciones y Servicios (Rendición de Cuentas a Grupos de Interés)</p> <p>5.50 Revisión, y Planificación del Sistema</p> <p>5.70 Seguimiento y Medición de los programas y los procesos</p> <p>5. 80 Mejora Continua</p>
Otros Grupos de Interés:	
<ul style="list-style-type: none"> Futuros estudiantes 	<p>Son encuestados en el momento de la matriculación para conocer su motivación y expectativas respecto a la titulación y a la Universidad, en general. Este grupo participa siempre a través de las comisiones de titulaciones participando desde la definición, desarrollo, revisión y resultados del alcance de este procedimiento, a través del Procedimiento 5.70</p>
<ul style="list-style-type: none"> Personal Docente Personal de Gestión Estudiantes 	<p>Participan representados a través Comisión de Titulaciones y acceden todos a la información pública en la web. Este grupo participa siempre a través del Comité de Garantía de Calidad participando desde la definición, desarrollo, revisión y resultados del alcance de este procedimiento, a través del Procedimiento 5.70</p>
<ul style="list-style-type: none"> Empresas y egresados 	<p>Representados dentro de la estructura de la Escuela. Son consultados por medio de cuestionarios o reuniones bilaterales. Este grupo participa siempre a través comisión de titulaciones participando desde la definición, desarrollo, revisión y resultados del alcance de este procedimiento, a través del Procedimiento 5.70</p>
<ul style="list-style-type: none"> Administraciones Públicas 	<p>La ANECA y/o Agencias Evaluadoras Autonómicas y el Consejo de Universidades intervienen en la verificación de títulos. En la Implantación interviene la Comunidad Autónoma. Este grupo participa siempre a través comisión de titulaciones participando desde la definición, desarrollo, revisión y resultados del alcance de este procedimiento, a través del Procedimiento 5.70</p>
Normativa Interna y Externa:	<p>Guía Académica</p> <p>Política Académica del Área Universitaria</p> <p>Estatutos de ESIC.</p> <p>Plan de estudios del programa formativo.</p> <p>Planificación y política estratégica de ESIC.</p>
Fecha de interés:	<p>Junio-septiembre</p> <p>Reajustes cada semestre</p>
Indicadores Propuestos:	<p>Grado medio de Satisfacción del Alumnado respecto al Personal Docente (Encuestas de Valoración de la Actividad Docente)</p> <p>Grado medio de Satisfacción con respecto a la Titulación</p>

HOJA DE CONTROL DE EDICIONES	
DOCUMENTO: GESTIÓN ACADÉMICA	
Nº EDICION / FECHA	NATURALEZA DE LA REVISIÓN
0 / junio 2018	Edición de Partida
1/ noviembre 2020	Revisión del procedimiento.
2/ mayo2024	Revisión y actualización de los documentos generados en el proceso y actualización a la nueva organización y cambios de formato de procedimientos.

3.80. Tutorías Académicas. Ed.9

Objetivo y Finalidad:	Definir el procedimiento a seguir para las actividades de tutorización del alumnado en el desarrollo de su titulación, además de las tutorizaciones del alumnado en prácticas externas y tutorizaciones para TFG/TFT/TFM.	
Ámbito de aplicación:	ESIC Universidad y ESIC Business and Marketing School	
Responsable del proceso:	Vicedecanato Académico de ESIC BS, Vicerrectorado de Política Académica y Profesorado de ESIC Universidad y Dirección de Corporate Education de ESIC BS	
Registros que general el proceso	Informes y Actas Ficha de Evaluación del Tutor TFG / TFT/TFM Ficha de Evaluación del Tutor Académico Prácticas Externas Normativa de Tutorización Académicas de Prácticas Externas	
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Vicedecanato Académico de ESIC BS, Vicerrectorado de Política Académica y Profesorado de ESIC Universidad y Dirección de Corporate Education ESIC BS Fecha: mayo 2024	Dirección de Calidad de ESIC BS y Vicerrectorado de Calidad de ESIC Universidad Fecha: mayo 2024	Dirección General de ESIC BS y Rectorado de ESIC Universidad Fecha: mayo 2024

Hay tres actividades que se relacionan con la labor de un tutor:

- Alumnado en el desarrollo de las titulaciones
- TFG / TFT/TFM
- Prácticas Externas

La primera de ellas la ejerce un tutor académico, la segunda, el tutor académico de TFG / TFT/TFM y la tercera el tutor académico de Prácticas Externas.

2.70.10 Tutorización Académica de Alumnado

La tutorización académica del alumnado está diferenciada por tipo de alumnado: larga duración tipo grado/titulación superior, larga duración tipo master y corta duración.

En titulaciones de GRADO Y TITULACIÓN SUPERIOR, se tutoriza los grupos con tutores académicos asignados que les facilita la orientación académica a los estudiantes a través de las siguientes funciones:

1. Seguimiento evolución académica de sus tutelados (evaluaciones, asistencia, disciplina,)
2. Asesoramiento e interlocutor entre el alumnado y ESIC Universidad o ESIC Business & Marketing School
3. Detección y comunicación ante casos de abandono de alumnado.
4. Planificación temporal de las piezas de evaluación continua al inicio de cada semestre, siguiendo el formato establecido
5. Coordinación horizontal con el profesorado de un mismo curso
6. Apoyo a ESIC University en cuantas labores institucionales requieran de su presencia e implicación, bien de forma directa, o a través de su alumnado
7. Persona de contacto para padres de alumnado, en caso de que soliciten información académica adicional sobre su hijo/a y siguiendo la Política para transmitir información a Padres o Allegados de Alumnado.
8. Participación en el proceso de elección del alumnado representante de los grupos, que actuarán como delegados/as en el curso.
9. Comunicación con Coordinación de Grado, para control y eliminación de faltas a alumnado representante de una titulación durante periodo de reuniones.

En todos los Campus, la Tutoría se desempeña por profesorado designado para ello y para todos los cursos de cada Titulación. La Dirección del Área Universitaria/Dirección de Titulaciones, para llevar a cabo el seguimiento del desarrollo de las tutorías, convoca al menos, dos reuniones con los Coordinadores Académicos del Área Universitaria de los diferentes Campus en el caso de ESIC BS y con los tutores en el caso de ESIC Universidad. Estas reuniones se documentarán en el formato acta genérica de la Institución.

Dependiendo del Campus y su estructura, las funciones desempeñadas por el Tutor podrán ser compartidas con Personal de Gestión del Departamento Académico

3.80. Tutorías Académicas. Ed.9

El Tutor, desde el momento de su designación, se convierte en el interlocutor más directo con la Institución para sus tutelados. Las herramientas más útiles para llevar a cabo el Plan de Acción Tutorial (PAT) son tres:

1. Cronograma orientativo de actuaciones programadas.
2. Planificación Temporal de las Piezas de Evaluación Continua (1^{er} y 2^o semestre)
Para el desarrollo de la Planificación Temporal, los Tutores de grupo contarán con el apoyo de los Delegados, quienes aportarán las fechas indicadas por el profesorado de las asignaturas, para incorporarlas en la Planificación y posteriormente exponerla en la reunión que se mantiene con el profesorado de curso para su cierre y comunicación.

Dicha Planificación tiene 2 objetivos claros:

- Que el alumno/a se vaya organizando
- Para que no se realicen más de 2 exámenes parciales escritos o presentación de trabajos el mismo día.

3. Informe Anual del Tutor sobre los grupos asignados

Los tutores al inicio de cada curso académico se ponen en contacto con sus grupos de alumnos y con el profesorado para presentarse y explicar sus funciones.

Cualquier alumno/padre podrá solicitar la celebración de una Tutoría para tratar cualquier tema académico que considere oportuno.

A partir de ese momento, el Tutor desarrollará actividades tales como:

Los Tutores Académicos de Grupos, además apoyan al Área Universitaria en diferentes actividades de carácter Institucional, como refuerzo en el aula para la participación de los Alumnos en Rankings y otros Reconocimientos, Reuniones de Delegados/as con el alguno de los miembros del equipo Rectoral, participación en las Encuestas de Profesores, etc.

En titulaciones de MÁSTER, las direcciones de titulación realizan reuniones con delegados/as de cada grupo al inicio, mitad y final de titulación. En Programas Superiores se realiza una reunión con delegados/as de cada grupo a

Por otro lado, en todas las titulaciones de Master y Corta Duración, existen tutorizaciones por la solicitud individual que plantee cada estudiante y lo podrán solicitar al profesorado, o bien, a las direcciones/coordinaciones de Titulación.

2.70.20 Tutorización de TFG / TFT/TFM

En titulaciones de larga duración tipo Grado, Título Superior o, el Trabajo Fin de Titulación (TFG/TFT/TFM) se realiza de manera individual o grupal y cada grupo cuenta con un tutor asignador por la Dirección de Departamento o Académica que corresponda, teniendo en cuenta la alineación del área de conocimiento el docente con el proyecto tutorizado, los resultados académicos del docente y, en algunos casos de la preferencia de los grupos por un determinado docente.

Cada Tutor realiza, al menos, tres tutorías, siguiendo la Guía Docente y el Reglamento de Trabajo Fin de Titulación/Grado/Máster. En estos documentos se establecen los objetivos y resultados de aprendizaje, los sistemas de evaluación, el proceso de tutorización, desarrollo y entrega del TFG / TFT y TFM.

2.70.30 Tutorización de Prácticas Externas

Con relación al tutor de Prácticas Externas, se debe consultar la Guía Docente y el Reglamento de Prácticas Externas, el cual está actualizado y publicado en la Web de cada Título, además de en la plataforma creada al efecto.

Las Prácticas Externas curriculares estarán vinculadas a la plataforma donde el alumnado esté matriculado de la asignatura y seguirá la tutorización que determine la memoria.

En el caso de prácticas externas no curriculares en programas de Máster se realizan las tutorizaciones académicas por parte de la unidad de prácticas externas en el área académico y siguiendo la guía docente. La tutorización se realiza desde el Campus de Madrid para todo el alumnado nacional. Se sigue la Normativa de Tutorización Académicas de Prácticas Externas para la tutorización del alumnado en dichas prácticas.

3.80. Tutorías Académicas. Ed.9

Registros/Procesos vinculados a este proceso	<p>Manual de Bienvenida Reglamento de Prácticas Reglamento de TFG / TFT/TFM Política para transmitir información a Padres o Allegados de Alumnado. Anexo Normativa de reconocimiento de créditos por experiencia profesional Guía Académica del año en curso</p> <p>GR.3.60 Formación, aprendizaje y evaluación 1.40 Revisión, Planificación y comunicación de Resultados de Titulaciones y Servicios (Rendición de Cuentas a Grupos de Interés) 5.70 Revisión, Planificación y Comunicación de Revisión del Sistema de Calidad (Participación de Grupos de Interés en SGIC) 5.100 Mejora Continua 5.90 Seguimiento y Medición de los Titulaciones y Procesos</p>
Grupos de Interés:	
<ul style="list-style-type: none"> • Profesores • Estudiantes • Personal de Gestión 	Participan representados a través de las Comisiones de Titulación y acceden todos a la información pública en la web. Este grupo participa desde la definición, desarrollo, revisión hasta los resultados del alcance de este procedimiento, a través del Procedimiento 5.70
<ul style="list-style-type: none"> • Dirección General 	Establecer la estrategia a alto nivel a medio y largo plazo, revisión de indicadores clave. Dirección de personal y recursos.
Normativa Interna y Externa:	<p>Guía Académica del año en curso. Plan de estudios. Planificación y política estratégica de ESIC University</p>
Fecha de interés:	Una vez al año
Indicadores Propuestos:	Grado de satisfacción con tutorización académicas

HOJA DE CONTROL DE EDICIONES	
DOCUMENTO: Tutorías	
N.º EDICION / FECHA	NATURALEZA DE LA REVISIÓN
0/septiembre 2008	Edición de Partida.
1/ noviembre 2009	Adaptación a la Acreditación Audit. Inclusión en el proceso de entrada y salida de los procedimientos 5.70, 1.40, 5.90 y 5.100.
2/ mayo 2010	Eliminación del sello de certificación SGS.
3/ septiembre 2012	Se indica la necesidad de que el Coordinador Académico de cada Campus envíe el informe de cada Tutor al final del curso al Vicedecano de Grado.
4/ septiembre 2018	Se modifica la figura del Vicedecano por Decano Área Universitaria. Se incluye como registro la Planificación Temporal de las Piezas de Evaluación, así como el procedimiento para el desarrollo de dicha Planificación Se incluye figura de Tutor Académico de Grupos, Tutor Académico de TFG/TFT y Tutor Académico de Prácticas Externas Se revisan y actualizan los indicadores
5/ septiembre 2019	Revisión del procedimiento general. Incorporación de la asignatura de Prácticas Externas al Campus Virtual Guarda y custodia de la documentación igual que el resto de las asignaturas
6/octubre 2020	Se modifica la función de asignación de Tutor Académico, ahora realizada por el Decano. Se revisan las funciones de la Dirección de Titulación Académica/Coordinación. Revisión de las tareas del Tutor Académico y del Alumno. Se adjunta Anexo de la Normativa de reconocimiento de créditos por experiencia profesional de las Universidades: <ul style="list-style-type: none"> - Universidad Rey Juan Carlos para el Campus de Pozuelo. - Universidad Rovira i Virgili. Campus de Barcelona. - Universidad Miguel Hernández. Campus ESIC Valencia. - Universidad San Jorge. Campus Zaragoza.
7/ noviembre 2020	Revisión del procedimiento. Actualización de las funciones del tutor. El proceso de evaluación de los TFG y de las Prácticas por los tutores, pasa a recogerse en el procedimiento GR. 3.60
8 / septiembre 2021	Adaptación del Proceso a Campus. Se excluye cualquier referencia al Campus de Pozuelo. Se cambian la codificación pasando de ser GR.2.70 a GR.3.30 pasando a ser un procedimiento de prestación de servicio formativo y complementario dado que incorporan las Tutorías referentes a las asignaturas de Prácticas Externas y Trabajo Fin de Grado / Título.
9/mayo/2024	Revisión y actualización de los documentos generados en el proceso y actualización a la nueva organización y cambios de formato de procedimientos

Objetivo y Finalidad:	Definir el procedimiento para la identificación de acciones de marketing y comunicación para apoyar los objetivos comerciales y posicionamiento.	
Ambito de aplicación:	ESIC Universidad y ESIC Business & Marketing School	
Responsable del proceso:	Dirección Comunicación ESIC University y Dirección de Marketing ESIC University	
Registros que genera este proceso:	Plan de Campañas Informe de Impactos de campañas en función de segmentos Material Gráfico Webs corporativas de ESIC BS y ESIC University Publicidad Política de Mantenimiento de Canales Webs de ESIC Política de Firmas para el Personal Docente y No Docente de ESIC Política de Actualización y Codificación de Folletos	
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Dirección Comunicación ESIC University y Dirección de Marketing ESIC University Fecha: mayo 2024	Dirección de Calidad de ESIC BS y Vicerrectorado de Calidad de ESIC Universidad Fecha: mayo 2024	Chief Operating Officer ESIC University y Chief Communications Officer ESIC University Fecha: mayo 2024

El ámbito de actuación del Departamento de Marketing es nacional e internacional, y se presta apoyo todos los campus y socios. Las actividades que desarrolla este departamento están centralizadas en Madrid coordinando la correcta implementación de la estrategia a nivel local con los responsables de Marketing de los campus. Así mismo, se presta apoyo a los territorios que lo necesitan en cuanto a campañas, landings, trazabilidad de activos digitales, creación de campañas en Salesforce, materiales, etc.

Los Marketing Managers de las Áreas de Negocio, desarrollan sus planes de marketing y comercial junto con las áreas comerciales, los planes anuales para el cumplimiento de los objetivos. Para ello se fijan:

- Objetivos
- Definición de públicos objetivo
- Fijación de estrategia para cada objetivo
- Planificación de acciones y timing
- Presupuestos
- Medición de objetivos

A cierre de año fiscal se presentan los planes a la dirección de cada unidad.

Una vez aprobados, desde la Dirección de cada área se presentan a presidencia para su aprobación final. Una vez aprobado el Plan de Marketing y Comercial, se les hará llegar a los directores de campus para compartir las prácticas que se llevarán a cabo el siguiente curso académico.

La dirección de cada área comunica a sus Equipos los Planes que previamente han sido aprobados. Una vez definidos y aprobados, se ejecuta plan de acción recogido en los planes dentro de ambas unidades.

4.10.10 Identificación de Objetivos de Marketing y Posicionamiento:

Cada área de Marketing, en base a los objetivos estratégicos, debe identificar y definir los objetivos de marketing y el posicionamiento, para lo que lleva a cabo un análisis de mercado, para poder analizar después su posicionamiento en los segmentos objetivo, y poder diseñar el plan de campañas anual.

4.10.10.10 Análisis de Mercado:

El objeto del análisis de mercado es, conocer la oferta de la competencia, y determinar los segmentos objetivo para analizarlos cualitativa y cuantitativamente.

4.10.10.20 Análisis de Posicionamiento en los Segmentos Objetivo:

Una vez determinados los segmentos objetivo, y con el fin de conocer nuestro posicionamiento en éstos, se debe identificar la cuota de mercado, hacer un análisis interno y externo DAFO de los segmentos objetivo, y determinar el potencial de crecimiento en estos segmentos. Además, se hará análisis del posicionamiento de marca en el mercado, y también respecto a la competencia. Se complementa con un mapa del portfolio así como los buyer persona de cada programa para orientar la captación a nuestro público objetivo.

4.10.10.30 Identificación del Plan de Campañas:

Con toda la información analizada y el objetivo de negocio se formaliza el Plan de campañas, tipo y número de campañas a realizar por tipo de segmento objetivo y el plan de actuaciones anual.

4.10.20 Política de Promoción Institucional y Programas

Se encuentra definida en un documento aparte y define las directrices generales de actuación en el departamento. El documento de identidad corporativa se deberá recoger y mostrar para cada canal y unidad de negocio para ser utilizado por todo el personal de ESIC, las agencias corporativas y los distintos equipos de marketing y colaboradores de los campus y socios. (Ver Política de Firmas Docentes y no Docentes de ESIC)

4.10.30 Lanzamiento y seguimiento de Campañas

En base a los objetivos comerciales y el posicionamiento de ESIC y teniendo siempre en cuenta la Política de Promoción Institucional y Programas definida, las grandes líneas de actuación del departamento se dividen en:

4.10.30.10 Diseño y distribución de material divulgativo

Elaboración de materiales y folletos necesarios para la promoción de cada área de negocio (University, Business School, Ciclos Formativos y Corporate Education) gestionados por los marketing managers, coordinados con el área académica y las direcciones de las diferentes áreas de negocio. Una vez definidos, los equipos de marketing de las distintas unidades envían a la empresa subcontratada (proveedor homologado) sus necesidades para que lleve a cabo el diseño de los materiales.

Una vez recibida la propuesta de diseño por parte de la empresa externa, los distintos responsables de Marketing vuelven a enviar a las áreas académica correspondientes, para que revisen y validen que los contenidos están correctos y se dé la aprobación al Dpto. para continuar con el proceso.

Si el material ha de ser enviado a imprenta, por ser folletos o cartelería, los responsables de marketing envían a imprenta el contenido y el diseño para su impresión. Se cuenta con proveedores de imprenta habituales.

La imprenta, en el caso de la cartelería hace llegar el material al departamento para su colocación o envío al Campus correspondiente. El resto de material gráfico llega al Almacén desde donde se gestiona el stock y se distribuye el material por los diferentes Campus.

Si el material no ha de enviarse a imprenta, será utilizado en diferentes momentos desde la captación hasta la conversión (activos digitales, web, campañas, proceso comercial, etc.)

4.10.30.20 Web

En lo referente a los contenidos de la web son actualizados, continuamente, a petición de cualquiera de las áreas/departamentos, Comunicación Corporativa, University, Business School, Ciclos Formativos, Corporate Education y el resto de las áreas corporativas. Será el propio área de negocio o su marketing manager, el responsable de localizar las actualizaciones, crear los nuevos contenidos y gestionar su publicación directamente con la agencia. Por otro lado, la dirección de Marketing Corporativa se responsabilizará de actualizar, crear y publicar los contenidos de áreas estratégicas de la Institución. Si se requiere la revisión de la Dirección General se hará antes del envío de los contenidos al Departamento, para su inserción en la Web.

Para la actualización de la WEB se llevará a cabo según marca la Política de Mantenimiento de Canales Web de ESIC.

Además, los distintos responsables de marketing harán seguimiento desde sus áreas de negocio y corporativas de:

- Seguimiento de Call to Actions
- Análisis de web, mapas de calor y comportamiento de usuarios
- Mejora de usabilidad
- Creación de convocatorias a nivel nacional
- Actualización de precios a nivel nacional
- Optimización de contenidos según estrategia SEO
- Seguimiento a proyecto CRO
- Optimización de homes distributivas por áreas (categorías formativas y campus)

4.10.30.30 Email Marketing

En función de la necesidad, ante la celebración de un evento o la venta de un producto, los distintos responsables de marketing definen el objetivo del envío para el que está dirigido dicho evento o material informativo. En función

del objetivo del envío, se definen las segmentaciones de las BBDD y journeys de impacto. Y después el equipo de CRM valida los envíos y audiencias en función del calendario general de envíos.

Acto seguido o en paralelo, se diseña y elabora el contenido, diseño y maquetación del email.

Una vez hecho el envío, se analiza globalmente los KPIs correspondientes a la herramienta para su valoración global en los informes finales de campaña.

4.10.30.40 Emisión publicitaria en medios

La elaboración de anuncios los realiza los distintos equipos de marketing a nivel nacional existiendo una coordinación y revisión conjunta con el director del Campus/Área.

La gestión de la inserción del anuncio en el medio puede ser realizada por el personal de Departamento de Marketing o por el director de Campus o el director de Programa inicialmente implicados.

Todas las campañas se adaptan a las necesidades de los diferentes objetivos, mercados, adecuando los mensajes, contenidos web y materiales para la captación de alumnos internacionales.

El Departamento de Marketing, monitoriza todas las campañas lanzadas, semanal y mensualmente con el objetivo de corregir posibles desviaciones frente a los objetivos y planes aprobados.

Además, los distintos responsables de marketing del área de Comunicación Corporativa, University, Business School, Ciclos Formativos, Corporate Education mantienen reuniones semanales con los equipos comerciales para el análisis, seguimiento y grado de cumplimiento de los objetivos marcados.

4.10.40 Comunicación

El ámbito de actuación del departamento de Comunicación es corporativo y nacional, y abarca todos los campus. Las actividades que desarrolla este departamento están centralizadas en Madrid bajo la dirección del Chief Communications Officer. La dirección de Comunicación Corporativa desarrolla su plan de comunicación para el cumplimiento de sus objetivos.

El plan de Comunicación Corporativa se aprueba a final de curso académico por el Comité de Dirección. Una vez aprobado se les hace llegar a los campus. El plan se revisa anualmente salvo necesidades específicas que requieran, de manera justificada, acortar el periodo y es el Chief Communications Officer quien vela por la actualización, seguimiento y cumplimiento de los proyectos y acciones que materializan esta política.

La política de comunicación se fundamenta en los siguientes principios:

- Alineación con el propósito y misión de ESIC University
- Diálogo por parte de todos los miembros que la integran
- Servicio al resto de áreas que conforman ESIC University
- Orientación a negocio

4.10.40.10 Redes Sociales:

Las redes sociales son un pilar en la comunicación de ESIC University. Gracias a ellas, conseguimos tener una presencia de marca que nos permite mantener una vía de comunicación directa con nuestros diferentes stakeholders.

Las redes sociales corporativas se basan en:

- Generar información y contenidos creativos, de la mano del departamento creativo y diseño de la agencia corporativa.
- Respuesta de comentarios y menciones (teniendo en cuenta todas las redes sociales de ESIC y los diferentes grupos en los que se interactúan diariamente).
- Monitorización de la competencia y de los diferentes resultados de ESIC.
- Generar contenido actual adaptado a cada perfil de cada red social. Para ello, hay que conocer, explorar y escuchar el ecosistema social.

- Planificación de objetivos. Es necesario tener muy claro el objetivo por el cuál vamos a llevar a cabo una determinada acción. Para alcanzar estos objetivos, se marcan una serie de KPIS a nivel nacional que permiten hacer un seguimiento.
- Planificación de contenidos. La planificación de contenidos nos permite repartir los diferentes contenidos en las redes sociales en función de su importancia y calidad en el tiempo. Para ello, se establece un calendario mensual, y semanal actualizado en función de las necesidades del día a día, y es siempre revisado por el departamento de Comunicación Corporativo de ESIC.
- Monitorización de la competencia: los datos del resto de universidades y escuelas de la competencia son muy importantes, esta comparativa puede dar enfoques distintos que permitan elaborar nuevas estrategias.
- Análisis y medición del engagement y alcance. Estos datos son plasmados en un informe mensual.

ESIC University cuenta con varios perfiles en las diferentes RR.SS.: Facebook, Twitter, LinkedIn, YouTube, Instagram, TikTok, y Twitch.

Cobertura de eventos en redes sociales: si un área necesita que desde el departamento de Comunicación se realice una cobertura de un evento, deberá avisar con un plazo mínimo de una semana.

Para cualquier petición de RRSS o cobertura de eventos, habrá que utilizar este tablero de Monday mencionado siempre al equipo de redes. También hay que tener en cuenta estos aspectos:

- Las RRSS en las que se desea publicar son orientativas. Será las responsables de redes sociales las que decidan si se publica y en qué redes se publica (siguiendo la estrategia actual de RRSS), cómo se publica y fecha de publicación en función de necesidades y planificación.
- En caso de que se necesite la publicación un día específico, es importante mandar todo el material antes de las 15h de ese mismo día (antes de las 12h, si es viernes).
- Es importante que el material audiovisual tenga calidad suficiente para poder publicarse en redes sociales. En caso de que no lo tenga, el equipo de social media puede descartar su publicación

4.10.40.20 Medios de comunicación

Los medios de comunicación son una palanca clave para el departamento de comunicación de ESIC University. Son un amplificador del mensaje, permitiéndonos de esta manera llegar a un alto número de personas. Las relaciones con medios de comunicación nacionales son capitalizadas por el departamento de comunicación corporativa. Por el contrario, las relaciones con los medios locales se hacen efectivas desde cada uno de los territorios.

Para conseguir que esta relación sea lo más fructífera posible para ambas partes, cada responsable de comunicación debe fijar una agenda de visitas en función de sus intereses. Esta planificación debe ser compartida con el departamento de comunicación corporativa para evitar posibles solapamientos y también para poder llevar un seguimiento junto al campus.

Al principio del curso académico se marcan unos objetivos globales y unos objetivos por campus con los KPIs de Audiencia, PR Value y número de apariciones. Se irán revisando estos KPIs de manera trimestral con la finalidad de hacer un seguimiento de los mismos y evitar posibles desviaciones.

Todas las apariciones de ESIC University en medios son recogidas en un dossier de prensa. Este dossier de prensa se recibe de manera diaria y en él se recogen todas las noticias en las que se menciona a ESIC University, ya sea a través de expertos o para hablar de la actualidad de la propia organización. Esas noticias se hacen llegar a los profesores que han participado en las mismas y además se realiza un dossier de prensa adhoc para cada evento si es necesario. Por último, los links de las apariciones online se envían a la Community Manager para su publicación en las RRSS de la Organización.

El dossier está realizado por JPMedia y llega a determinados mails preestablecidos por la organización.

Realización y envío de notas de prensa

Para la realización de las notas de prensa, se utiliza siempre la misma plantilla. Si la nota de prensa es conjunta con otra empresa, se acuerda siempre de manera previa que su contenido esté ok por parte de ambas.

Una vez la nota de prensa está escrita y aprobada, se envía a través del sistema Augure, al que tienen acceso determinadas personas de la organización, así como, la agencia elegida por la organización como corporativa.

Una vez enviada la nota de prensa, se envía también a la agencia y a las personas responsables de la organización para su publicación en ESIC News.

Relación con agencia

La organización cuenta con una agencia de PR (Public Relation/ Relaciones Públicas) corporativa. La agencia ofrece apoyo para contactar con medios de comunicación, ya sea para acciones del plan de PR como para gestionar invitaciones a eventos. Por otro lado, junto con la agencia se desarrollan también los planes de comunicación a llevar a cabo tanto ante hitos de la organización como ante estos grandes eventos. Se realizan reuniones periódicas para determinar objetivos, públicos y acciones a realizar tanto antes como durante y después de la fecha en cuestión.

La agencia acude a las reuniones de estatus semanales del departamento, y mantienen con la Media Manager una reunión de estatus solo de PR de manera quincenal, para abordar cómo van las acciones que se están realizando (propuestas de temas y portavoces, contacto con periodistas), así como buscar nuevas perchas informativas y oportunidades que hagan que Esic prevalezca en la mente de los responsables y medios de comunicación estratégicos. (“top of mind”).

Relación con campus

El departamento de comunicación tiene relación con todos los campus de ESIC University, apoyándose mutuamente para la comunicación externa de actividades de la institución, tanto local como nacional. Serán nombradas personas de contacto para el ámbito de comunicación en los campus.

Ante ciertos eventos de calado nacional, desde el campus de ESIC University en Madrid se crean los materiales de comunicación y se envían a los campus para su lanzamiento a medios locales, procurando realizarlas siempre el mismo día para tener mayor impacto. Así mismo, se recogen todas las peticiones de entrevistas de medios locales, si las hubiese, para trasladarlas a los ponentes y poder realizarlas.

Por otro lado, cuando surgen peticiones de prensa nacional que no pueden satisfacerse con profesores de ESIC Madrid (o viceversa, peticiones de prensa local que no pueden satisfacerse con profesores del campus en cuestión), nos coordinamos para encontrar un profesor que pueda hablar con el medio en otro campus y conseguir así la aparición de un profesional de ESIC University.

4.10.40.30 Comunicación Interna

La comunicación interna facilita la colaboración entre los miembros de la empresa, sirve de herramienta para motivar a los empleados y ayuda a linear los objetivos individuales y departamentales con los objetivos estratégicos de la organización. Además, una comunicación interna eficaz, transparente y efectiva promueve un ambiente de trabajo saludable y contribuye al éxito a largo plazo de ESIC University.

La comunicación interna de ESIC University se organiza a nivel nacional a través de un calendario de envíos para impactar a todos los stakeholders. El acceso para modificar dicho calendario lo tendrá solo el Departamento de Comunicación Corporativa, si bien el resto de personal podrá consultar la información en él recogida.

Si un área quiere hacer una comunicación a los stakeholders de ESIC University, se debe hacer una solicitud a través de monday en el equipo de CRM y se deben cumplir con los requisitos mínimos.

4.10.50 Eventos

El Departamento de Eventos, tiene carácter corporativo y nacional, para lo que depende del Chief Communication Officer y se centraliza en Madrid como campus corporativo de ESIC University.

Desde el departamento de eventos se desarrolla el plan de actuación anual y las políticas o procesos a cumplimentar en cada acto para poder cumplir con el desarrollo de las mismas tanto a nivel local en el campus de Madrid como dar soporte a nivel nacional para que cada equipo local con las directrices corporativas pueda desarrollar su actividad.

Con el fin de lograr una correcta ejecución de la unidad, se desarrolla un plan anual sobre el cual se asientan las premisas corporativas para definir las líneas de actuación anuales.

4.10.50.10 Definición de calendario nacional de eventos:

En primer lugar, desde el equipo de corporativo, se centran en el desarrollo y planificación anual de los actos corporativos, la definición de este calendario es clave para la organización del resto de actividad relacional de ESIC University, cuya implicación puede ser menor, pero no se puede agendar hasta tener dicho calendario establecido pues marca ciertas fechas en las que no se debe incluir nada más, así como en función de las fechas marcadas poder analizar aquellas que mejor interesan.

Una vez definido el calendario de eventos, se traslada a comité de dirección y a los equipos nacionales y este se va cumplimentando con el resto de las acciones divisionales con el fin de tener el conocimiento absoluto de las actividades relacionales que tienen lugar en ESIC University o en incluso aquellas que no tienen lugar en nuestras instalaciones, pero si tiene implicación por parte de ESIC University.

4.10.50.20 Identificación de los eventos corporativos:

Podemos definir qué se diferencia entre eventos corporativos y actividades divisionales entre los cuales identificamos que los eventos corporativos, son aquellos que se llevan a cabo con la finalidad de cumplir con un objetivo corporativo, posicionar la marca y mejorar la actividad relacional de ESIC University mientras que las actividades divisionales son aquellas que se definen y ejecutan desde un departamento con el fin de conseguir un objetivo específico de dicho equipo, en algunos casos, existen ciertas actividades divisionales que por su calado y magnitud se apoyan desde la figura de eventos corporativos.

Por todo esto, podemos destacar que dentro del plan de eventos corporativos se encuentra definida la realización de estos actos:

- Actos de apertura: evento para dar la bienvenida al staff al curso académico en los cuales se comentan las líneas principales de actuación.
- Actos de Inauguraciones: evento para dar la bienvenida al alumnado de nuevo ingreso
- Celebraciones festivas de navidad: momento para reencontrarnos con nuestros stakeholders y celebrar las fiestas
- MEET: feria de empleo para nuestro alumnado
- Generación ESIC: evento divisional, pero con carácter corporativo para dar a conocer nuestra oferta formativa para preuniversitarios
- Hoy es Marketing: evento de branding en formato convención para posicionar ESIC University.
- Congresos académicos: evento de posicionamiento académico para ESIC University
- Graduaciones: eventos académicos para celebración de la finalización académica del alumnado
- Premios Aster: premios empresariales para promocionar empresas y profesionales por motivo de su buen hacer empresarial.
- Padre Dehon: celebración de las festividades relacionadas con el patrón de ESIC University, semana conocida como “El día de ESIC”

4.10.50.30 Realización de los actos corporativos:

Una vez validado el calendario nacional, se define los eventos que se van a llevar a cabo durante el curso académico y a su vez se trabaja en el desarrollo de este para posteriormente trasladar el mismo a los implicados.

En cada uno de estos actos, el proceso que se lleva a cabo para cumplir con el desarrollo del acto consiste en:

- Validación de propuesta fecha y presupuesto
- Definición y validación del orden del día
- Definición y validación del correcto protocolo del acto

- Definición de proveedores necesarios y concursos
- Revisión de propuestas
- Definición del look & feel del acto
- Establecer cronograma del evento
- Seleccionar espacio de celebración y detallar objetivos y necesidades
- Planificar la logística y avisar a los implicados
- Necesidades de organización y staff
- Identificar tareas y responsables
- Gestionar permisos, licencias y necesidades
- Plan de promoción del evento y desarrollo de piezas
- Gestión de bases de datos
- Diseño y producción de los materiales necesarios
- Definición de escaleta, ensayos y pruebas técnicas
- Seguimiento del evento
- Definición de catering
- Gestión de patrocinadores

Registros/ Procesos vinculados a este proceso:	Procesos vinculados: 2.10 Captación 4.60 Rankings y otros Reconocimientos. 4.30.50 Compras y Proveedores 1.40 Revisión, Planificación y comunicación de Resultados de Programas y Servicios (Rendición de Cuentas a Grupos de Interés) 5.70 Revisión, Planificación y Comunicación de Revisión del Sistema de Calidad (Participación de Grupos de Interés en SGIC) 5.100 Mejora Continua 5.90 Seguimiento y Medición de los Programas y Procesos
Otros Grupos de Interés:	
<ul style="list-style-type: none"> • Profesores • Estudiantes • Personal de Gestión • Sociedad: padres y profesores de secundaria 	Participan representados a través de las Comisiones de Titulación y acceden todos a la información pública en la web. Este grupo participa desde la definición, desarrollo, revisión hasta los resultados del alcance de este procedimiento, a través del Procedimiento 5.70
<ul style="list-style-type: none"> • Futuros estudiantes 	Son encuestados en el momento de la matriculación para conocer su motivación, y expectativas respecto a la titulación y a la Universidad, en general.
<ul style="list-style-type: none"> • Dirección General 	Establecer la estrategia a alto nivel a medio y largo plazo, Revisión de indicadores clave. Dirección de personal y recursos.
<ul style="list-style-type: none"> • Empresas y egresados 	Representados dentro de la estructura de ESIC. Son consultados por medio de cuestionarios o reuniones bilaterales. Este grupo participa desde la definición, desarrollo, revisión y resultados del alcance de este procedimiento, a través del Procedimiento 5.70
Normativa Interna y Externa:	Política de Promoción Institucional y Programas Directrices generales para la elaboración de programas formativos de ESIC Normativa propia de ESIC. Manual de imagen corporativa de ESIC
Fecha de interés:	Una vez al año
Indicadores Propuestos:	Grado de efectividad de las campañas Grado de efectividad de comunicaciones Grado de satisfacción de eventos

HOJA DE CONTROL DE EDICIONES	
DOCUMENTO: PROMOCIÓN INSTITUCIONAL Y PROGRAMAS	
N.º EDICION / FECHA	NATURALEZA DE LA REVISIÓN
20/ diciembre/2006	Edición de Partida
25/ julio/2007	Inclusión en el procedimiento de los requisitos del resto de programas de postgrado
2/ noviembre 2009	Adaptaciones a AUDIT: inclusión de 5.70, 1.40, 5.90 y 5.100 como elementos de entrada y salida. Cambio del título del procedimiento
3/abril /2010	Adaptaciones a las mejoras propuestas por la Comisión de Evaluación de AUDIT: se incluye detalle del indicador de medición de este procedimiento.
4/ mayo 2010	Eliminación del sello de certificación SGS
5/ septiembre 2012	Inclusión de la Política de Mantenimiento de Web y de Firmas en Correos Electrónicos. También se especifica la actualización de web debida a actualización de folletos.
6/ septiembre 2018	Se actualizan los puestos, así como los implicados en el procedimiento. Se actualizan los indicadores Se revisa el procedimiento en general y se incluye el procedimiento 4.70 Rankings y otros reconocimientos.
7/ mayo 2024	Cambio de denominación del procedimiento del antiguo Promoción Institucional y de Programas. Revisión y actualización de los documentos generados en el proceso y actualización a la nueva organización y cambios de formato de procedimientos.

Objetivo y Finalidad:	Planificar las necesidades de recursos humanos, establecer los criterios para la selección y contratación de personal de ESIC. Definir la atención, el seguimiento y la evaluación que se hace del personal. Se define la formación del personal, sus competencias y beneficios. Asimismo, se describen las gestiones de carácter laboral, su desarrollo y cumplimiento.	
Ámbito de aplicación:	ESIC Universidad y ESIC Business & Marketing School	
Responsable del Proceso:	Dirección de Recursos Humanos	
Registros que genera el proceso	Selección de Personal (4.20.10): Plan Anual Selección de Personal-Modelo Entrevistas- Informes Selección Formación del Personal (4.20.20): Plan Anual de Formación- Informes individualizados formación- Informes Globales Formación- Encuestas evaluación Evaluación del Desempeño (4.20.30): Expedientes Evaluación Control de Nóminas (4.20.40): Listado de Pagos- Programación Titulaciones Gestoría Calendario Laboral (4.20.50): Expediente Calendario Gestión excedencias, jubilaciones, bajas médicas (4.20.60): Solicitudes de excedencia- Solicitud de Jubilación- Solicitudes de maternidad/paternidad- Parte de Baja, Confirmación y Alta médica Normativa de Viajes (4.20.70); Notas de Gastos	
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Dirección de Recursos Humanos de ESIC	Vicerrectorado de Calidad de ESIC University Dirección de Calidad de ESIC Business & Marketing School	Vicepresidencia de ESIC
Fecha: mayo 2024	Fecha: mayo 2024	Fecha: mayo 2024

Este procedimiento **4.20 Gestión de Personal** engloba todos lo relacionado con el Área de Recursos Humanos y su aplicación en las actividades del personal.

Este procedimiento consta de subprocesos que forman parte del departamento de Recursos Humanos:

4.20.10 Selección de Personal

4.20.20 Formación de Personal

4.20.30 Evaluación del Desempeño

4.20.40 Control de Nóminas

4.20.50 Calendario Laboral

4.20.60 Gestión de Excedencias, Jubilaciones y Bajas Médicas

4.20.70 Viajes

4.20.80 Altas, Bajas PDI

4.20.90 Altas, Bajas PAS

En el procedimiento **4.20 Gestión de Personal**, se enumeran las líneas generales de cada uno de los subprocesos anteriormente citados. El contenido de cada uno de ellos, su aplicación y documentación desarrollada se encuentra detallado en documentos individuales.

4.20.10 Selección de Personal

Consultar Contratación. Proceso por la Gestoría (agente externo) recogido en la [Política de altas, bajas.](#)) La Selección de Personal se encarga de cubrir las vacantes que se produzcan en cada momento. Se compone del siguiente itinerario:

- Plan Anual de Selección de Personal
- Elaboración del perfil y apertura del Proceso.
- Recepción de Candidaturas y criba curricular.
- Método de entrevistas. Informes y presentación de terna.

Elección del candidato y proceso de incorporación. Este esquema es básico para la elaboración del procedimiento.

- 1.- Ámbito de aplicación. Principios Básicos
- 1.- Diseño del Plan anual de Selección de Personal
- 2.- Elaboración del perfil e inicio del proceso
- 3.- Recepción de candidaturas y criba curricular
- 4.-Entrevista de Selección de Personal.
- 5.- Elección de candidato y cierre del proceso.

4.20.20 Formación de Personal

La formación debe entenderse como el elemento clave en la capitalización permanente de los Recursos Humanos, su papel dinamizador y potenciador del desarrollo personal. Con el objetivo de conseguir una mayor adecuación de las personas a los puestos de trabajo actuales y futuros que demanda ESIC.

- El proceso de formación consta de los siguientes itinerarios:
- Diagnóstico de necesidades
- Diseño y elaboración del Plan
- Ejecución del Plan
- Evaluación de la Formación
- Seguimiento y Registros y Archivo

Diagnóstico de las necesidades de formación

- Plan de Formación
- Acciones concretas de formación no recogidas en el Plan Anual de formación.
- Acciones Formativas Individuales
- Formación en el Sistema de Calidad
- Ejecución del Plan
- Evaluación de la Formación
- Seguimiento y registros de formación.

4.20.30 Evaluación del Desempeño

Las áreas de Recursos Humanos donde se permite su utilización son:

- Selección
- Formación
- Promociones / Ascensos
- Modelo Competencial
- Claves del Proceso

Diferenciaremos dos tipos de competencias: entrevistas y acciones de desarrollo.

4.20.40 Control de Nóminas

Estos procesos los podemos dividir en las siguientes fases:

- Origen de los datos para el cálculo de Nómina.
- Situaciones laborales.
- Gestión del Proceso.
- Cierre y autorización.
- Pagos

Hay tres situaciones laborales recogidas en el Convenio Colectivo, se definen:

- PDI. -Siglas que corresponden a Profesor / Doctor/ Investigador.
- Investigador. - A diferencia del anterior, carece de responsabilidad académica y su única función es la investigadora.
- PAS. - Personal asignado a tareas de Administración.

4.20.50 Calendario Laboral

El calendario se elaborará previo al comienzo del curso académico, coordinándose en su mayoría con el calendario académico aprobado para ese período. Se tendrá en cuenta la peculiaridad de las fiestas autonómicas de la Comunidad de Madrid.

4.20.60 Gestión de Excedencias, Jubilaciones y Bajas Médicas.

El proceso se inicia de diferentes formas para cada una de las situaciones anteriormente mencionadas.

- Excedencia. - Mediante solicitud del Trabajador a Recursos Humanos. La solicitud deberá venir motivada con el fin de poder dilucidar que tipo de excedencia le correspondería.
- Jubilación. - Se producirá cuando llegue la edad legal de jubilación.
- Baja Médica. - Será a través del parte de baja médica por enfermedad común o accidente laboral / enfermedad profesional. Este parte será emitido por el facultativo correspondiente y entregada la copia a la empresa en el plazo máximo de tres días.

4.20.70 Normativa de Viajes

Casuísticas de viajes/jornadas, su cumplimiento y desarrollo:

- Modalidades de Solicitud de viajes
- Medios de transporte
- Estancias, manutención
- Servicios Agencia de Viajes
- Liquidación de gastos

4.20 Gestión de personal Ed. 1

4.20.80 Altas, Bajas PDI

Gestión y seguimiento de las altas y bajas del PDI para Universitaria y para BS.

4.20.90 Altas, Bajas PAS

Gestión y seguimiento de las altas y bajas del PAS para Universitaria y para BS.

Registros /Procesos vinculados a este proceso	Registros vinculados: Manual de RRHH Manual de Calidad Manual de Evaluación del Desempeño Convenio Colectivo Estatuto de los Trabajadores Calendario laboral Calendario de fiestas locales y autonómicas aprobadas Real Decreto 592/2014 de 11 de julio Convenio Colectivo de referencia Ley de Seguridad Social Procesos vinculados: 1.40 Revisión, Planificación y comunicación de Resultados de Programas y Servicios (Rendición de Cuentas a Grupos de Interés) Todos los procedimientos se vinculan a los procesos siguientes: 5.50 Revisión y Planificación del Sistema 5.70 Seguimiento y Medición de los Programas y Procesos 5.80 Mejora Continua
Otros Grupos de Interés:	
<ul style="list-style-type: none"> • Profesores • Personal de Gestión • Estudiantes • Empleadores y sociedad en general 	Participan representados a través de las Comisiones de Titulación y acceden todos a la información pública en la web. Este grupo participa desde la definición, desarrollo, revisión hasta los resultados del alcance de este procedimiento, a través del Procedimiento 5.60
Normativa Interna y Externa:	Manual de Calidad
Fecha de interés:	Todo el año
Indicadores Propuestos:	N.º de procesos gestionados en contratación alta, baja, modificación (variación anual) N.º de altas y % de incremento anual respecto a total de plantilla N.º de bajas y % de Bajas respecto al total de plantilla N.º de modificaciones y % de modificaciones anual respecto a total de plantilla

HOJA DE CONTROL DE EDICIONES	
DOCUMENTO: GESTIÓN DE PERSONAL	
N.º EDICION / FECHA	NATURALEZA DE LA REVISIÓN
0/1 septiembre 2008	Edición de Partida
1/ 2 noviembre 2009	<p>Se añade el procedimiento 4.20 Gestión de Personal no académico, para la evaluación del desempeño de la actividad del personal a nivel individual y del área, y se referencian formatos específicos para dichas evaluaciones. (4.20.30.10).</p> <p>Se periodifica las actividades de evaluación, análisis y conclusiones (4.20.30.20)</p> <p>Se añade en la actividad de análisis y conclusiones la comunicación de las decisiones adoptadas por parte de la dirección general con respecto a los informes anuales de actividad. (4.20.30.20)</p> <p>Inclusión en los procesos de entrada y de salida de los procedimientos 5.70, 1.40, 5.90 y 5.100</p>
2/ 24 mayo 2010	Eliminación del sello de certificación SGS
0/30 enero 2017	Esta edición 0 (4.20 Gestión de Personal) tiene su origen como proceso de centralización de todos los procesos de Personal hasta la fecha actual en las diferentes áreas: Postgrado y Grado (POST_GR.4.20), Idiomas (IDI.4.20), Executive Education (EXE.4.20), ICEMD y PAS (4.20) en general. Por tanto, este procedimiento sustituye todos los anteriores. Se modifican los procedimientos pasados por un procedimiento que se centraliza en la Secretaría General para todas las áreas. Además, se revisan los indicadores del procedimiento y los formatos y otros documentos vinculados al procedimiento.
3/ mayo 2024	Revisión y actualización de los documentos generados en el proceso y actualización a la nueva organización.

Objetivo y Finalidad:	Descripción de la sistemática de trabajo del Área de Administración y Finanzas relacionada con la gestión económica, facturación al alumnado – clientes, cobros, bajas de deudores y retrasos en pagos, así como su relación con el resto de los departamentos y áreas de la Organización	
Ámbito de aplicación:	ESIC Universidad y ESIC Business & Marketing School	
Responsable del Proceso:	Dirección de Administración y Finanzas	
Registros que genera el proceso	Fichero de alumnado (4.30.10, 4.30.20, 4.30.30) Modelo de Factura (4.30.10) Modelo solicitud de servicios y otros (4.30.10) Interface Sistema Modelo de comunicación Baja anticipada Jurídico a Administración (4.30.20) Modelo Solicitud/autorización compensación de saldos económicos pendientes con alumnado-cliente (4.30.20) Modelo de precálculo de liquidación a favor de Alumnado-Cliente (4.30.20) Modelo de conformidad de deuda del Alumnado-Cliente (4.30.20) Modelo de Factura Rectificativa (4.30.20) Fichero de vencimientos (4.30.30, 4.30.40) Fichero de remesa de cobro (4.30.30) Gestión de cobro remesa de cobro (4.30.40) Informe de incidencias de cobro (4.30.30, 4.30.40) Informe de deuda vencida pendiente cobro (4.30.30, 4.30.40) Escrito Suspensión de Docencia (4.30.30, 4.30.40) Reconocimiento de Deuda (4.30.30, 4.30.40)	
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Dirección Financiera de ESIC University Fecha: julio 2024	Vicerrectorado de Calidad de ESIC Universidad Dirección de Calidad de ESIC Business & Marketing School Fecha: julio 2024	Vicepresidencia de ESIC University Fecha: julio 2024

Este procedimiento describe los servicios prestados en ESIC University en relación con la gestión económica. Este procedimiento consta de diferentes subprocesos que forman parte del Departamento de Gestión y Administración Financiera.

- 4.30.10 Facturación a alumnado-clientes
- 4.30.20 Baja alumnado-clientes
- 4.30.30 Gestión del cobro. Emisión de remesa al cobro
- 4.30.40 Alumnado con retraso en pagos

4.30.10 Facturación a alumnado-clientes

Describe la relación económica con todo el alumnado y clientes a los que se preste servicios de formación o administrativos por parte de ESIC University que hayan adquirido su categoría de al menos Pre-Inscritos, y que estén debidamente registrados en el Sistema. Describe la correcta emisión y llevanza de la facturación por la prestación de servicios docentes Gestión de cobro remesa de cobro (4.30.40 Alumnado con retraso en pagos) y administrativos.

El Procedimiento se inicia a partir del momento en que surge la necesidad de la emisión de la perceptiva factura hasta el cobro de la misma, si se debe a conceptos administrativos, o hasta que se fija y acuerda el Plan de Pagos con el alumnado – cliente.

Su aplicación comienza con la contratación de los servicios formativos o administrativos por parte del alumnado – cliente. La necesidad de emisión de factura surgirá cada ocasión que se produzca un hecho económico que suponga un ingreso para ESIC University. Su actual estructura y desarrollo viene precedida del contenido del **procedimiento 2.30 Matriculación y Becas**. El procedimiento acaba en el momento en que se entrega la correspondiente factura o se pone a su disposición el detalle del Plan de Pagos acordado (dando inicio al procedimiento de Gestión de cobro - Emisión remesa de cobro), o con el cobro de la factura generada por los servicios administrativos prestados y, en ambos casos, del oportuno registro y archivo en el Sistema. La emisión de facturas se realizará según aplique la legislación vigente.

4.30.10.10 Desde Reserva de plaza (alumnado nuevo ingreso) a Plan de Pagos

Actividad 1:	
Promotor del procedimiento:	Secretaría
Unidad implicada:	Secretaría
Descripción:	Con los datos facilitados desde Admisiones, Secretaría realiza el Alta como Pre-Inscrito del alumnado – cliente.
Plazo:	Pendiente de fijar por Secretaría
Actividad 2:	
Unidad/es implicada:	Secretaría
Descripción:	Procede a la emisión de la factura por Reserva de Plaza al alumnado – cliente y registra al mismo en los ficheros correspondientes
Plazo:	Pendiente por Secretaría
Actividad 3:	
Unidad/es implicada:	Tesorería
Descripción:	Una vez Secretaría procede a la emisión de la factura por reserva de plaza, Tesorería revisa, confirma, registra el cobro de esta e informa a Secretaría para su registro en el fichero de alumnado y continúe con el proceso de matriculación
Plazo:	Hasta 2 días después de recibir cobro
Actividad 4:	
Unidad/es implicada:	Secretaría/Administración
Descripción:	Registra el cobro de la factura emitida e incorpora todos los datos necesarios para la facturación de la Matrícula y de la Docencia al alumnado – cliente. Se procede a la emisión de la(s) factura(s). Asimismo, se incorpora el Plan de Pagos acordado al expediente del alumnado – cliente y registra todo en los ficheros correspondientes
Actividad 5:	
Unidad/es implicada:	Tesorería
Descripción:	En caso de ser necesario el pago previo de la matrícula, revisa, confirma, registra el cobro de la factura emitida por ese concepto e informa a Secretaría para su registro en el fichero de alumnos y continúe con el proceso de Alta.
Plazo:	Hasta 2 días después de recibir cobro
Actividad 6:	
Unidad/es implicada:	Clientes - Cobros
Descripción:	En caso de no ser necesario el pago previo de la matrícula, o para el cobro de la mensualidad o plazo inicial y siguientes, revisa y depura el fichero de vencimientos y prepara la remesa de cobro periódica según procedimiento Gestión de cobro - Emisión remesa de cobro así como su registro en los ficheros
Plazo:	Los cinco primeros días de cada mes

4.30.10.20 Servicios administrativos y otros

Actividad 1:	
Promotor del procedimiento:	Secretaría
Unidad implicada:	Secretaría

Descripción:	El alumnado – cliente entrega la solicitud de servicios a Secretaría que emite y registra la factura en los ficheros correspondientes (VER: Sistema e interface)
Plazo:	Al recibir la solicitud de servicios
Actividad 2:	
Unidad/es implicada:	Tesorería
Descripción:	Revisa, confirma, registra el cobro de la factura emitida e informa a Secretaría para su registro en el fichero de alumnado y concluya la prestación del servicio solicitada
Plazo:	Hasta 2 días después de recibir cobro

4.30.10.30 Estructura del expediente

Datos/documentos que se recogen en carpeta, sistema informático, aplicaciones informáticas

NOMBRE REGISTRO	QUIEN ARCHIVA	SOPORTE	PLAZO
Registro Facturas Emitidas	TD – Secretaría - Administración	Informático	No menor a 5 años
Portfolio servicios Esic Universidad	Secretaría	Informático	Anual
Plan de Pagos	Secretaría	Informático	5 años

4.30.20 Baja Alumnado-Clientes

Alcanza a la relación económica con todos los alumnados-clientes a los que se está prestando servicios de formación por parte de ESIC, que estén debidamente registrados en el Sistema (VER Sistema: fichero de alumnados y responsables iniciales) y que por algún motivo causan Baja Anticipada en su proceso formativo. Su actual estructura y desarrollo viene precedida de los contenidos de los procedimientos **2.30 Matriculación y Becas** y **4.110 Cumplimiento y Asistencia Legal**.

La Baja anticipada se puede formalizar por el alumnado-cliente o por ESIC y venir causada por motivos como los siguientes:

- Alumnado-cliente: por los motivos señalados en el **documento de matriculación, normativa interna, guía académica, NOF, criterios aplicados por campaña comercial, normas legales, etc.**
- ESIC: además de las anteriores, por la resolución de contrato por impago de las obligaciones adquiridas por el alumnado-cliente.

La notificación de Baja se comunicará al Dto. de Administración según su origen:

- Por motivos derivados de normativa y acuerdos entre las partes: Se debe comunicar desde Secretaría que será la que reciba estas comunicaciones desde al Área o Departamento origen o por el propio alumnado-cliente.
- Por resolución de contrato por impago de deuda generada: (**Reclamación de Impagos**) la comunicación se recibirá desde Cumplimiento y Asistencia Legal.

El proceso concluirá cuando se comunique al Área o Departamento notificador el cierre del Plan de pagos acordado mediante el reembolso o ajuste de saldos con el cliente-alumnado, siendo la última actividad para realizar por Administración la confirmación de la baja a todos los efectos económicos del alumnado-cliente y del registro contable de dicho efecto en los sistemas de gestión.

1. Desarrollo (descripción de la secuencia de actividades)

Actividad 1:	
Promotor del procedimiento:	Secretaría o Cumplimiento y Asistencia Legal
Unidad implicada:	Secretaría o Cumplimiento y Asistencia Legal – Administración Gestión Clientes
Descripción:	Desde Secretaría o Cumplimiento y Asistencia Legal se recibe la solicitud de liquidación por Baja Anticipada de los saldos económicos que se mantiene a la fecha con el alumnado- cliente
Plazo:	En el momento en que se formaliza la Baja Anticipada

Actividad 2A:	
Unidad/es implicada:	Administración Gestión Clientes
Descripción:	Se revisa la situación económica del alumnado-cliente. Teniendo en cuenta las condiciones vigentes, si el saldo pendiente fuera a favor del alumnado-cliente, Gestión Clientes prepara y envía a Secretaría y a Coordinación Académico o a Cumplimiento y Asistencia Legal formato precálculo con la liquidación a favor del alumnado-cliente.
Plazo:	Hasta 2 días después de la notificación
Actividad 2B:	
Unidad/es implicada:	Administración Gestión Clientes
Descripción:	Teniendo en cuenta las condiciones vigentes si al revisar la situación económica del alumnado-cliente el saldo pendiente fuera a favor de ESIC, Gestión Clientes enviará a Secretaría o a Cumplimiento y Asistencia Legal el modelo de Conformidad de Deuda Alumnado-Cliente cumplimentado con el importe a nuestro favor para que sea firmado por parte del alumnado-cliente
Plazo:	Hasta 3 días después de la Notificación
Actividad 3A:	
Unidad/es implicada:	Secretaría o Cumplimiento y Asistencia Legal – Administración Gestión Clientes
Descripción:	En caso de saldo a favor del alumnado-cliente, Gestión Clientes recibirá la aprobación o modificación final del precálculo de liquidación por parte de Secretaría o Cumplimiento y Asistencia Legal y procederá a comunicar a Tesorería la correspondiente orden de pago. Además, procederá a los ajustes y registros de la resolución en los sistemas (<i>VER: Interface</i>).
Plazo:	Hasta 2 días después de la Notificación de Aprobación
Actividad 3B:	
Unidad/es implicada:	Secretaría o Cumplimiento y Asistencia Legal – Administración Gestión Clientes
Descripción:	En caso de saldo a favor de ESIC, Gestión Clientes recibirá de Secretaría o Cumplimiento y Asistencia Legal copia del documento de conformidad firmado por parte del alumnado-cliente. Además, procederá a incorporar la deuda para su seguimiento en el Informe de deuda vencida pendiente cobro y a los ajustes y registros en los sistemas (<i>VER: Interface</i>).
Plazo:	Hasta 4 días después de la Recepción del escrito de conformidad
Actividad 4A:	
Unidad/es implicada:	Tesorería
Descripción:	Recibe la orden de pago enviada por Gestión Cliente, emite y liquida el reembolso a efectuar al alumnado. Registra y contabiliza.
Plazo:	Hasta 4 días después de la Recepción de la Orden de Pago
Actividad 4B:	
Unidad/es implicada:	Cumplimiento y Asistencia Legal - Administración Gestión de Clientes
Descripción:	En caso de que el cliente-alumnado mantenga deuda a favor de ESIC, realizará la gestión de cobro. En caso de impago o morosidad, notificará a Cumplimiento y Asistencia Legal para arranque Procedimiento de Reclamación de Impagos.
Plazo:	Hasta 4 días después de vencimiento plazo de pago

2. Estructura del expediente

Datos/documentos que se recogen en carpeta, sistema informático. Aplicaciones Informáticas

NOMBRE REGISTRO	QUIEN ARCHIVA	SOPORTE	PLAZO
Registro Facturas Emitidas	TD - Secretaría - Administración	Informático	No menor a 5 años
Solicitud Baja Alumnado	Secretaría	Informático	5 años
Conformidad Deuda Alumnado-Cliente	Secretaría- Administración	Informático	5 años
Informe Incidencias	Gestión Clientes - Cobros	Informático	-
Informe Deuda Vencida	Administración - TD	Informático	-

4.30.30 Gestión del Cobro. Emisión de remesa al cobro

Aplica sobre la relación económica con todos los alumnados-clientes a los que se preste servicios de formación por parte de ESIC que hayan adquirido su categoría de matriculados, tengan debidamente aplicado su Plan de Pagos y estén registrados en el Sistema. El objetivo es establecer la sistemática de trabajo para la realización de los cobros periódicos o puntuales que se hayan acordado con cada alumnado.

La aplicación del procedimiento arranca en el momento en el que se formaliza y se registra el acuerdo de pagos en el Sistema (VER: fichero del alumnado, proceso de facturación alumnado-clientes y responsables iniciales). Su actual estructura y desarrollo viene precedida del contenido del procedimiento **2.30 Matriculación y Becas**.

El procedimiento finaliza con la confirmación por parte de Tesorería de la entrada efectiva de los cobros en el banco, su registro contable y acreditación en la cuenta/ficha del alumnado-cliente o, por impago o devolución, que activa el **Procedimiento Asociado de "Gestión de Cobro - Morosos"** y el oportuno registro en fichero del alumnado para seguimiento (VER Sistema: fichero del alumnado, situación deuda).

1. Desarrollo (Descripción de la secuencia de actividades)

Actividad 1:	
Promotor del procedimiento:	Administración y Finanzas
Unidad implicada:	Gestión Clientes - Cobros
Descripción:	Revisión y depuración del fichero del alumnado - clientes que, según el Plan de Pagos acordado y el fichero de vencimientos tengan que atender un pago periódico o puntual en el mes en curso
Plazo:	A lo largo del mes anterior
Actividad 2:	
Unidad/es implicada:	Gestión Clientes - Cobros
Descripción:	Emisión de la remesa de cobro con los vencimientos pactados en el mes en curso ya sean puntuales o periódicos. Actualización de ficheros
Plazo:	Los cinco primeros días de cada mes
Actividad 3:	
Unidad/es implicada:	Tesorería
Descripción:	Revisión del fichero remesa de cobro remitido por Clientes - Cobros, adaptación a modelo admitido por banco, envío al banco
Plazo:	Los cinco primeros días de cada mes
Actividad 4:	
Unidad/es implicada:	Tesorería
Descripción:	Confirmación y control de cobro, registro contable
Plazo:	Los cinco primeros días de cada mes
Actividad 5:	

Unidad/es implicada:	Tesorería, Gestión Clientes - Cobros
Descripción:	Tesorería realiza el control de incidencias (rechazos, devoluciones, impagos, etc.), registro contable y notificación a Clientes - Cobros dichas incidencias.
Plazo:	Los quince primeros días de cada mes.
Actividad 6:	
Unidad/es implicada:	Gestión Clientes - Cobros
Descripción:	Se corrige el plan de pagos del alumnado. Se inicia el proceso de gestión de impagos. Emitiendo la correspondiente notificación al alumnado - cliente y puesta en contacto hasta alcanzar el recobro.
Plazo:	Los 3 primeros meses desde que se produce el impago. Si cumplido este plazo, el impago persiste, se pasa a lo señalado en el Procedimiento de Reclamación de Impagos Cumplimiento y Asistencia Legal.

2- Estructura del expediente

Datos/documentos que se recogen en carpeta, sistema informático, aplicaciones informáticas

NOMBRE REGISTRO	QUIEN ARCHIVA	SOPORTE	PLAZO
Plan de Pagos	Secretaría	Informático	5 años
Remesas giradas	Tesorería	Informático	5 años
Informe Incidencias	Gestión Clientes - Cobros	Informático	-
Informe Deuda Vencida	TD	Informático	-

4.30.40 Alumnado con retraso en pagos

Este Procedimiento es de aplicación el apartado **“Normativa Económica” de la Guía Académica**, donde se establece que en caso de retraso en el pago de la docencia por parte del alumnado no se permite la continuidad del programa formativo.

“En caso de producirse un RETRASO en el pago de dos mensualidades de docencia o cualquier otro impago con una demora de dos meses, no se permitirá la entrada del alumnado/participante en clase, su expediente quedará bloqueado y no podrá acceder a los servicios docentes, tanto físicos como electrónicos, ni se expedirán certificados ni títulos académicos”.

En titulaciones con varios cursos, en el caso de finalizar un curso con deuda pendiente, el alumnado no accederá a la matriculación del siguiente curso.

También es de aplicación el contenido contractual del **formulario/contrato de Admisión y el de posterior Matriculación del Estudiante**.

En cuanto a la propuesta de resolución contractual en las obligaciones recíprocas, es de aplicación el **art. 1.124 del Código Civil** (y concordantes), en el que la Universidad como parte perjudicada, opta por la resolución contractual que, aunque sea revisable por los Tribunales, determina la extinción de la relación contractual.

A continuación, se declaran las acciones que se articulan, respecto alumnado:

- 1- Retraso en pago. Primer mes. Comunicación al pagador
- 2- Segundo impago. Comunicación del estado al estudiante

- 3- Tercer mes. Administración notifica al estudiante la suspensión de la actividad académica. Plazo para regularización 15 días.
- 4- Tras plazo. Resolución del contrato, comunicación y baja. Imposibilidad de presentación a exámenes. Imposibilidad de matriculación en siguiente curso. Pérdida de derechos académicos.
- 5- Valoración por la Universidad de cada caso, si se liquida la deuda tras los plazos concedidos.
- 6- Posibilidad de establecimiento de calendario de pagos hasta finalizar el curso
- 7- Las deudas pendientes tras los periodos de pagos establecidos pasan a la gestión de Cumplimiento y Asistencia Legal y en su caso a Reclamación Judicial.
- 8- Proceso escrito comunicación suspensión académica. Burofax

PASOS A SEGUIR	ACCIÓN	RESPONSABLE
1	Cuando exista un primer retraso en el pago de una mensualidad o plazo, se contactará por email o teléfono con los padres/pagadores y/o estudiante. Se procederá de la misma manera en el segundo retraso.	Administración
2	Si se produce un segundo impago (primer impago en el caso del alumnado de último curso) de la mensualidad o de cantidad relevante, Administración contactará personalmente con el interesado para informarle de que, en caso de no regularizar su situación, deberá abandonar el aula y será privado de los servicios docentes.	Administración
3	<p>Tras el segundo mes, si no se regularizan los pagos y persiste o se incrementa la deuda, Administración comunicará el impago a la Coordinación del programa, quien contactará y acompañará al alumnado a Administración para que sea personalmente informado.</p> <p>Una vez en Administración, se le notificará por escrito la suspensión de su actividad académica (no puede acudir a clase) y del resto de servicios docentes, computando ausencias no justificadas durante el periodo de suspensión de la docencia. Plazo para la regularización: 15 días naturales.</p> <p>El alumnado deberá firmar el escrito y Administración guardará una copia firmada en su expediente (en formato electrónico). Asimismo, se entregará una copia del escrito firmado al alumnado. La entrega en persona del escrito podrá sustituirse, a juicio del responsable del Área, por otro medio de entrega siempre que quede constancia de su entrega y recepción.</p> <p>En el momento de la entrega del escrito al alumnado, Administración gestionará el bloqueo de la ficha informática del estudiante para que se controle que no acude a clase e informará al correspondiente tutor/coordinador, según aplique.</p>	Administración, Coordinación de Grado y Coordinadores Másteres Universitarios

4	<p>Si no se regulariza el pago en el plazo indicado, se producirá la RESOLUCIÓN del contrato y BAJA del estudiante en la institución por impago. No podrá presentarse a los exámenes por haber causado baja en el centro. Secretaría tramitará la baja en el sistema ya que se ha producido una finalización del contrato.</p> <p>Secretaría informará, mediante correo electrónico, al alumnado de su baja en la institución en el momento en que esta se produzca.</p>	Ordenación Académica Secretaría
5	Desde que se produce la resolución del contrato, el estudiante no devengará más mensualidades. En caso de que se pague más tarde del plazo concedido, la institución valorará la situación caso a caso.	Administración
6	En el caso de los alumnados de Grado, si se mantiene el impago, no se podrá matricular del curso, ni se emitirá ningún tipo de certificado, es decir, perderá todos los derechos académicos aparejados	Administración Secretaría
7	En algunos casos se puede suscribir un calendario de pagos de los servicios docentes hasta la finalización del curso con la persona pagadora (que puede o no ser el alumnado), de los servicios docentes/matrícula. El formato diseñado por Asesoría Jurídica estará a disposición de Administración que será quien mantendrá la relación con el pagador.	Asesoría Jurídica Administración
8	Si el pagador/estudiante no abona la deuda pendiente o incumple el calendario de pago o si finaliza el curso y tiene deuda pendiente, Administración lo comunicará a Cumplimiento y Asistencia Legal quien redactará y remitirá un burofax, instando el abono de las cantidades adeudadas.	Administración y Asesoría Jurídica
9	Si persiste en el impago, se estudiará la reclamación judicial de la deuda.	Asesoría Jurídica

Registros /Procesos vinculados a este proceso	<p>Procesos vinculados:</p> <p>1.40 Revisión, Planificación y comunicación de Resultados de Programas y Servicios (Rendición de Cuentas a Grupos de Interés)</p> <p>Todos los procedimientos se vinculan a los procesos siguientes:</p> <p>5.50 Revisión y Planificación del Sistema</p> <p>5.70 Seguimiento y Medición de los Programas y Procesos</p> <p>5.80 Mejora Continua</p>
Otros Grupos de Interés:	
<ul style="list-style-type: none"> • Profesores • Personal de Gestión • Estudiantes • Empleadores y sociedad en general 	<p>Participan representados a través de las Comisiones de Titulación y acceden todos a la información pública en la web. Este grupo participa desde la definición, desarrollo, revisión hasta los resultados del alcance de este procedimiento, a través del Procedimiento 5.60</p>
Normativa Interna y Externa:	<p>Manual de Calidad</p> <p>Normativa legal vigente</p> <p>Normas Mercantiles y Fiscales</p> <p>Normas de Defensa al Consumidor</p> <p>Normas de Protección de Datos Personales</p> <p>Normativa bancaria aplicable sobre la emisión de recibos, giros, cargos y recepción de transferencias</p>
Fecha de interés:	Todo el año
Indicadores Propuestos:	<p>Núm. medio mensual impagados finalmente reclamados vía jurídica (núm. cartas enviadas al mes/12)</p> <p>Tiempo Medio de Ejecución Baja Económica Alumnado desde que se solicita a Dpto. Admón. (núm. jornadas)</p> <p>% Medio devoluciones respecto total remesado a clientes (% recibos devueltos respecto a total de recibos remesados al mes/12)</p> <p>Deuda cliente vencida no sobrepase el 5% sobre facturación anual.</p>

HOJA DE CONTROL DE EDICIONES	
DOCUMENTO: GESTIÓN ECONÓMICA	
Nº EDICION / FECHA	NATURALEZA DE LA REVISIÓN
0/21 septiembre 2018	Edición de Partida. Unión de los procedimientos de GR.4.30 y POST.4.30. y de la unión a este procedimiento del área del ICEMD. Edición de partida
1/ mayo 2024	Revisión y actualización de los documentos generados en el proceso y actualización a la nueva organización.

Objetivo y Finalidad:	Definir las responsabilidades, actividades y frecuencias de las diferentes actividades incluidas en el Plan de Mantenimiento y Limpieza General en ESIC.	
Ámbito de aplicación:	ESIC Universidad y ESIC Business & Marketing School	
Responsable del Proceso:	Gabinete de Presidencia	
Registros que genera el proceso	Plan de Mantenimiento y Limpieza General Registros de las revisiones periódicas de mantenimiento preventivo realizadas (internas y externas) Acuerdos/Contratos con terceros Contratos con empresas mantenedoras	
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Gabinete de Presidencia de ESIC Fecha: mayo 2024	Dirección de Calidad de ESIC BS y Vicerrectoría de Calidad de ESIC University Fecha: mayo 2024	Vicepresidencia de ESIC Fecha: mayo 2024

4.50 INFRAESTRUCTURAS

Se establece un Plan de Mantenimiento y Limpieza General en el que figuran, por un lado, las instalaciones y equipos sujetos a limpieza y/o mantenimiento, la frecuencia de las revisiones internas /externas de las operaciones de mantenimiento preventivo, y diferentes responsables de las siguientes actividades:

- de gestión de las operaciones de mantenimiento
- de las operaciones de mantenimiento correctivo
- de las operaciones de mantenimiento preventivo
- del archivo del registro de las operaciones de mantenimiento

Dentro del Plan de Mantenimiento y Limpieza General se contempla tanto Mantenimiento Preventivo, como Correctivo.

En el caso en que ciertas responsabilidades de limpieza y/o mantenimiento recaigan sobre el tercero, propietario o arrendador del edificio, estas condiciones constarán en los acuerdos/contratos correspondientes.

En la medida de lo posible se solicitará a éstos que estos registros se encuentren accesibles para el personal de ESIC.

Se mantiene por parte del Responsable de la Gestión del mantenimiento, el tener a su alcance los contratos de mantenimiento con empresas externas para las revisiones periódicas incluidas en el plan.

4.50.10 Gestión de Mantenimiento

Se realiza una gestión del mantenimiento diario, que implica acciones correctivas y acciones preventivas.

El responsable de gestión realizará la acción correctiva y/o preventiva, y/o la subcontratará a proveedores de mantenimiento según la Política de Compras y Proveedores.

4.50.10 Ejecución De Mantenimiento Correctivo

Se efectuarán reparaciones correctivas que sean necesarias según surjan averías en las infraestructuras. En caso de estar subcontratado el mantenimiento correctivo se procederá según la Política de Compras y Proveedores.

4.50.10 Ejecución De Mantenimiento Preventivo

Se efectuarán mantenimientos preventivos en las infraestructuras. En caso de estar subcontratado el mantenimiento correctivo se procederá según la Política de Compras y Proveedores.

Registros /Procesos vinculados a este proceso	Registros vinculados: Plan de Mantenimiento Procesos vinculados: 1.40 Revisión, Planificación y comunicación de Resultados de Programas y Servicios (Rendición de Cuentas a Grupos de Interés) Todos los procedimientos se vinculan a los procesos siguientes: 5.50 Revisión y Planificación del Sistema 5.70 Seguimiento y Medición de los Programas y Procesos 5.80 Mejora Continua
Otros Grupos de Interés:	
<ul style="list-style-type: none"> • Profesores • Personal de Gestión • Estudiantes • Empleadores y sociedad en general 	Participan representados a través de las Comisiones de Titulación y acceden todos a la información pública en la web. Este grupo participa desde la definición, desarrollo, revisión hasta los resultados del alcance de este procedimiento, a través del Procedimiento 5.60
Normativa Interna y Externa:	Manual de Calidad Política de Compras y Proveedores Instrucción Técnica: Formatos Compras y Proveedores Ley de Prevención de Riesgos
Fecha de interés:	Fecha Presupuestos (Anual)
Indicadores Propuestos:	Grado de satisfacción del alumnado con las Infraestructuras

HOJA DE CONTROL DE EDICIONES	
DOCUMENTO: INFRAESTRUCTURAS	
N.º EDICION / FECHA	NATURALEZA DE LA REVISIÓN
0/29 enero 2007	Edición de Partida
1 /Octubre 2007	Modificaciones en infraestructuras en Tudela debido al cambio de local
2/ 1 septiembre 2008	Revisión del procedimiento para la inclusión de la División de Grado
3/ A Mayo de 2009	Adaptación de infraestructuras de Murcia y Tudela a la realidad en cuanto a la periodicidad de algunos de las Revisiones y la responsabilidad de llevar a cabo las mismas
4/ noviembre 2009	Adaptación a la Acreditación Audit. Inclusión en el proceso de entrada y de salida de los procedimientos 5.70, 1.40, 5.90 y 5.100
5/24 mayo 2011	Eliminación del campus de Murcia e inclusión del campus de Barcelona, y actualización de Eliminación del sello de certificación SGS
6/ 7 marzo 2016	Cambio frecuencia mantenimiento (aire acondicionado, calefacción y sistemas extinción de incendios) Cambio proveedor en agua y fontanería. Executive Education (Madrid Arturo Soria)
7/ 25 abril 2016	Se elimina la citación del nombre específico del Proveedor específico para cada acción declarada en las tablas de infraestructuras por campus. Eliminación de partes de averías.
8/ mayo 2018	Eliminan tablas por campus y generalización de procedimiento y no específico por campus sino por tipología.
9/mayo 2024	Revisión y actualización de los documentos generados en el proceso y actualización a la nueva organización y cambios de formato de procedimientos.

4.60 Ranking y otros reconocimientos Ed.2

Objetivo y Finalidad:	Definir las pautas a seguir para la gestión de los procesos de ranking	
Ámbito de aplicación:	ESIC Universidad y ESIC Business & Marketing School	
Responsable del Proceso:	Dirección de Rankings	
Registros que genera el proceso	Identificación de procesos de Rankings Plan anual Calendario de Rankings anual Evaluación de resultados obtenidos Publicaciones de resultados de procesos de Ranking y otros reconocimientos Documentación/información aportada a las entidades de ranking	
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Dirección de Rankings de ESIC University Fecha: mayo 2024	Vicerrectorado de Calidad de ESIC Universidad Dirección de Calidad de ESIC Business & Marketing School Fecha: mayo 2024	CHIEF COMMUNICATION OFFICER (CCO) de ESIC University Fecha: mayo 2024

4.60.10 Identificación y autorización de procesos de Ranking y otros reconocimientos

Desde ESIC Rankings se **analiza** constantemente el mercado **para poder identificar** en qué procesos debería ESIC University estar presente, ya sea como empresa, como universidad, como escuela de negocios, como escuela de formación superior, incluso por programa. También se analizan los procesos donde debe aparecer la presidencia y otros miembros relevantes de la Institución. Se registran en el documento “Identificación de procesos de Rankings”.

Una vez identificado/s se evalúa la viabilidad de nuestra candidatura en el proceso, si cumplimos los requisitos a priori que marque el medio o institución para poder participar, **se proponen a la Dirección** los rankings en los que ESIC University debe **participar**.

Así mismo, ESIC Rankings, podrá solicitar a las áreas académicas y corporativas propuestas para nuevos rankings o revisión de los ya existentes.

La propuesta final de participación para ese año se reflejará en **el Plan anual de Rankings**, en el que además se incluirá la información de **presupuesto** para publicidad en cada medio de ranking si se requiere, así como congresos a los que se propone asistir de estos medios de ranking, y otros gastos para apoyar los procesos.

Además, se acompañará de un **calendario** estimado establecido en el que se presentan las fechas en las que se deberá trabajar cada proceso, así como la publicación de los resultados para facilitar así la planificación de todos los involucrados.

En este plan, además se hará una **evaluación de los resultados obtenidos** en ese año respecto al año anterior, para así poder evaluar el desempeño y además poder así los objetivos que marcarán el Plan del próximo año. Estos objetivos suelen ser de presencia, mantenimiento de resultados, subida de posiciones, o búsqueda de nuevos reconocimientos.

Durante el año académico, podrán surgir propuestas de participación en procesos, para ese mismo año. Se analizará por parte del propio departamento, y con las direcciones y departamentos implicados, su posible participación para proceder o no, y con qué tiempos e implicaciones.

Una vez se haya recibido la aceptación del Plan Anual de Rankings según se establece en el procedimiento **1.20 Proceso de determinación, difusión, seguimiento y revisión de objetivos**, se pondrá en marcha con la gestión de procesos de rankings y otros reconocimientos.

4.60.20 Gestión de procesos de Ranking y otros reconocimientos

Una vez aprobado el Plan Anual de Rankings, el departamento inicia el proceso de gestión de los diferentes rankings aprobados para su continuidad o de nueva incorporación.

La gestión implica las siguientes actividades según sean las diferentes metodologías de cada proceso:

ESIC Rankings sigue el calendario ya comentado, fijado por los medios de ranking. Este se comparte con las áreas académicas y con las áreas corporativas directamente involucradas: *Direcciones académicas, Desarrollo de Negocio, Marketing y Comunicación.*

En base a este calendario, Marketing trabajará para la contratación de publicidad, según presupuesto aprobado, cerrando siempre la contratación con el medio en fechas previas a la publicación de resultados, y en consenso con el departamento de rankings sobre la acción a llevar a cabo con cada medio. Esa acción pagada deberá beneficiar al departamento directamente involucrado, o bien a la captación, o bien a la reputación/*awareness* de la Institución.

ESIC Rankings realiza la gestión interna con las direcciones académicas y corporativas involucradas en el proceso, con el objetivo de la consecución del resultado positivo, evaluando junto a ellos la estrategia a seguir en cada proceso y cada año.

ESIC Rankings realiza la gestión directa durante todo el proceso de ranking con la dirección del medio de comunicación o institución pertinente, siendo siempre el interlocutor entre la institución de rankings, y ESIC University.

En función a las diferentes metodologías, el departamento prepara la información precisa para dar respuesta a lo que se requiera.

ESIC Rankings recabará la información necesaria para reportar al medio para la elaboración del ranking. Para ello las áreas deberán reportar la información requerida por el departamento de rankings en el tiempo establecido por el mismo, para que se pueda tratar y reportar la información en tiempo y forma correspondiente.

ESIC Rankings debe cerciorarse de conseguir el número de respuestas mínimas requeridas para poder participar en los procesos que requieren de encuestas de los diferentes grupos de interés. Para ello solicitará apoyo de las Direcciones académicas implicadas para estimular la respuesta. La unidad de desarrollo profesional apoyará cuando se trate de encuestas a empleadores. El departamento de Alumni debe apoyar las comunicaciones cuando se trate de encuestas a este colectivo. El departamento de comunicación dará apoyo siempre que sea necesario con materiales y comunicaciones pertinentes.

Cada proceso de encuestas se realizará con el asesoramiento de Asesoría Jurídica para cumplimiento de la normativa vigente de GRPD-protección de datos (siguiendo el procedimiento 4.110. Asesoría Jurídica). Las comunicaciones con cada público a encuestar serán diferentes, se estudiará la mejor forma de llegar a él: aula virtual, comunicado, visita al aula, ...

ESIC Rankings deberá recopilar toda la información adicional a reportar para reforzar la candidatura.

ESIC Rankings debe planificar junto con Comunicación las fechas de comunicación de resultado a PAS y PDI nacional, y en redes, de cada resultado.

4.60.30 Gestión de los resultados de Ranking

ESIC Rankings, una vez publicados los resultados de cada proceso de ranking/reconocimiento, sigue los siguientes pasos:

- Análisis de los resultados.
- Análisis de puntos de mejora.
- Análisis de la competencia.
- Comunicaciones con departamento de Comunicación y agencia para la generación de materiales para la difusión del resultado en: redes, web, pantallas, etc.
- Comunicado a Comité de Dirección.

- Comunicado a PAS Y PDI de la empresa.
- Comunicado a la Dirección académica correspondiente con toda la información detallada.
- Comunicación en redes
- Reunión con área/s involucradas en los resultados para comunicarles el plan de mejora de cara al año que viene.
- Gestión con el medio, agradecimiento y aclaraciones.
- Actualización de la web de ESIC University con el nuevo resultado.
- Utilización de este nuevo posicionamiento como argumento de venta, como parte de la reputación de la institución, o para lo que pueda ser necesario.

Registros /Procesos vinculados a este proceso	Registros vinculados: Manual de Calidad Normativa legal vigente. Procesos vinculados: 1.40 Revisión, Planificación y comunicación de Resultados de Programas y Servicios (Rendición de Cuentas a Grupos de Interés) Todos los procedimientos se vinculan a los procesos siguientes: 5.50 Revisión y Planificación del Sistema 5.70 Seguimiento y Medición de los Programas y Procesos 5.80 Mejora Continua
Otros Grupos de Interés:	
<ul style="list-style-type: none"> • Profesorado • Personal de Gestión • Estudiantes • Empleadores y sociedad en general 	Participan representados a través de las Comisiones de Titulación y acceden todos a la información pública en la web. Este grupo participa desde la definición, desarrollo, revisión hasta los resultados del alcance de este procedimiento, a través del Procedimiento 5.60
Normativa Interna y Externa:	Manual de Calidad Normativa Vigente
Fecha de interés:	Todo el año
Indicadores Propuestos:	<ul style="list-style-type: none"> • N° de rankings en los que participamos • N° de posicionamientos obtenidos

HOJA DE CONTROL DE EDICIONES	
DOCUMENTO: RANKING Y OTROS RECONOCIMIENTOS	
Nº EDICION / FECHA	NATURALEZA DE LA REVISIÓN
0/21 septiembre 2018	Edición de Partida
1/27 abril 2021	Revisión del procedimiento debido a la separación de ESIC University y ESIC BS y a quedar este procedimiento como Corporativo para dar servicio a ambas instituciones.
2/ mayo 2024	Revisión y actualización de los documentos generados en el proceso y actualización a la nueva organización.

Objetivo y Finalidad:	Definir las responsabilidades, actividades y frecuencias de las diferentes actividades en torno al asesoramiento jurídico en ESIC.	
Ámbito de aplicación:	ESIC University	
Responsable del Proceso:	Dirección de Cumplimiento y Asistencia Legal de ESIC	
Registros que genera el proceso	Informes y Notas sobre asesoramiento legal Contratos y Convenios Documentación referente a Registros de Marcas Expedientes disciplinarios Registros referentes a gestión de la Institución Documentación sobre impagos, reclamaciones y contenciosos Documentación generada contratos y convenios Política General de Cumplimiento	
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Compliance Officer ESIC	Vicerrectorado de Calidad de ESIC University Dirección de Calidad de ESIC Business & Marketing School	Vicepresidencia de ESIC
Fecha: mayo 2024	Fecha: mayo 2024	Fecha: mayo 2024

4.110 CUMPLIMIENTO Y ASISTENCIA LEGAL

Este servicio se presta internamente a los todos los Departamentos de ESIC vinculados con el cumplimiento de normativas generales de aplicación. De modo no limitativo las actividades a desplegar son: asesoramiento legal general, asesoramiento y gestión de la privacidad y cumplimiento normativo, expedientes disciplinarios, redacción e informes sobre contratos, gestión de participadas (principalmente fundaciones), reclamación de impagos, gestión de propiedad industrial e intelectual.

4.110.10 Solicitud del Servicio de Asistencia Legal

En función al alcance del servicio solicitado podrán contactar los siguientes departamentos:

1. Ordenación académica: solicita la tramitación de un expediente disciplinario a alumnado según normativa vigente.
2. Departamento de Administración: solicita la reclamación de impagos para el cobro de los pagos, según el procedimiento 4.30 Gestión Económica.
3. Responsable de contrato: solicita la revisión de contratos/convenios u otras documentaciones de colaboración o acuerdos con terceros previo a su
4. La Dirección: solicita una gestión de requisitos legales de las Fundaciones u otras entidades, principalmente Departamento de Marketing y Comunicación, solicita la gestión de una Marca, según se genere su procedimiento correspondiente.
5. Cualquier departamento, solicita asesoramiento o documentación sobre Privacidad, gestionándolo en colaboración con el DPD de ESIC.
6. Cualquier departamento solicita una consulta de índole jurídica previa a la ejecución de una acción que requiera de aseguramiento del cumplimiento de las normativas generales vigentes.

4.110.20 Solicitudes al Área de Cumplimiento

1. La Dirección solicita la creación y seguimiento de Políticas y Procedimientos de Cumplimiento.
2. Por petición de cualquier empleado se solicita consultas de la aplicación de la política de cumplimiento.
3. Gestión de Canal de comunicación de Infracciones.

4.110.30 Gestión del Servicio

En función del alcance de la solicitud, el Departamento lleva a cabo la ejecución de:

1. Expedientes disciplinarios alumnado: Se tramita de conformidad con el Procedimiento recogido en el Reglamento de Disciplina Académica. Normativa de Convivencia.

4.80 Cumplimiento y Asistencia legal Ed. 1

2. Gestión de Reclamaciones de impagos: Se tramita de conformidad con el Procedimiento de Gestión de Impagos.
3. Gestión de contratos y convenios u otras documentaciones de colaboración o acuerdos con terceros: se reciben peticiones de los Departamentos para la redacción de convenios, contratos, acuerdos, etc. o para su revisión si ya viene confeccionado. Una vez redactado/revisado, se remite a Dirección para su firma y archivo.
4. Gestión de requisitos legales de las Fundaciones y otras Entidades: Asesoramiento en la gestión, tramitación, e inscripción de acuerdos de los Órganos competentes de ESIC.
5. Gestión de Marcas/Prop. Industrial/Intelectual: gestión de solicitudes de registro de marcas nuevas y mantenimiento de las existentes. Redacción de acuerdos de confidencialidad y secretos comerciales.
6. Consultas de índole jurídica: consultas de cualquier ámbito del derecho sobre cumplimiento de requisitos legales por parte de ESIC.

4.110.40 Aseguramiento del cumplimiento de la normativa general vigente

Se efectuará el aseguramiento preventivo y, en caso necesario, correctivo, de aquella normativa legal que deba cumplir ESIC en función a su actividad empresarial.

Colaboración en la generación de procedimientos directamente relacionados con la función legal de la empresa, como firma de documentos, reclamaciones, privacidad, etc.

Registros /Procesos vinculados a este proceso	Registros vinculados: Normativa legal vigente Manual de Calidad RGPD y resto de Normativa general vigente que aplica a ESIC Otras Normativas Procesos vinculados: 1.40 Revisión, Planificación y comunicación de Resultados de Programas y Servicios (Rendición de Cuentas a Grupos de Interés) Todos los procedimientos se vinculan a los procesos siguientes: 5.50 Revisión y Planificación del Sistema 5.70 Seguimiento y Medición de los Programas y Procesos 5.80 Mejora Continua
Otros Grupos de Interés: <ul style="list-style-type: none">• Profesores• Personal de Gestión• Estudiantes• Empleadores y sociedad en general	Participan representados a través de las Comisiones de Titulación y acceden todos a la información pública en la web. Este grupo participa desde la definición, desarrollo, revisión hasta los resultados del alcance de este procedimiento, a través del Procedimiento 5.60
Normativa Interna y Externa:	Manual de Calidad
Fecha de interés:	Todo el año
Indicadores Propuestos:	Núm. medio mensual impagados finalmente reclamados vía jurídica (núm. cartas enviadas al mes/12)

HOJA DE CONTROL DE EDICIONES	
DOCUMENTO: CUMPLIMIENTO Y ASISTENCIA LEGAL	
Nº EDICION / FECHA	NATURALEZA DE LA REVISIÓN
0/21 de mayo 2018	Procedimiento creado para describir el entorno referente al asesoramiento jurídico en ESIC, anteriormente Procedimiento 4.110 Edición de partida
1/ mayo 2024	Revisión y actualización de los documentos generados en el proceso y actualización a la nueva organización.

4.90 Seguridad de la Información Ed. 0

Objetivo y Finalidad:	Definir e implantar un Sistema de Gestión que garantice la disponibilidad, integridad y confidencialidad de la información corporativa	
Ámbito de aplicación:	ESIC Universidad y ESIC Business & Marketing School	
Responsable del proceso:	Chief Information Security Officer (CISO) de ESIC University	
Registros que genera el proceso	Requisitos y declaración de aplicabilidad alineados con la norma ISO27001 Programa de revisiones Plan de Seguridad y Privacidad	
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Chief Information Security Officer (CISO) de ESIC University Fecha: mayo 2024	Vicerrectorado de Calidad de ESIC Universidad y Dirección de Calidad de ESIC Business & Marketing School Fecha: mayo 2024	Vicepresidencia de ESIC University Fecha: mayo 2024

El proceso está declarado en el documento [Declaración de aplicabilidad](#).

Registros /Procesos vinculados a este proceso	Registros vinculados: <ul style="list-style-type: none"> Manual de Calidad Normativa legal vigente Procesos vinculados: <ul style="list-style-type: none"> 1.40 Revisión, Planificación y comunicación de Resultados de Programas y Servicios (Rendición de Cuentas a Grupos de Interés) 4.40 Sistemas de Información 4.30 Gestión Económica (Compras y Proveedores) 4.100 Privacidad Todos los procedimientos se vinculan a los procesos siguientes: <ul style="list-style-type: none"> 5.50 Revisión y Planificación del Sistema 5.70 Seguimiento y Medición de los Programas y Procesos 5.80 Mejora Continua
Otros Grupos de Interés:	
<ul style="list-style-type: none"> Profesorado Personal de Gestión Alumnado Proveedores Empleadores y sociedad en general 	Personas físicas y jurídicas con acceso a información corporativas o que puedan afectar a la integridad, disponibilidad o confidencialidad de la misma.
Normativa Interna y Externa:	Manual de Calidad, Política de Seguridad de la Información y Privacidad , NIS2, ISO 27001
Fecha de interés:	Final de año académico: seguimiento del plan anual y de la certificación Cada 3 años: auditoria de recertificación ISO27001
Indicadores Propuestos:	Controles del Programa de revisiones

HOJA DE CONTROL DE EDICIONES	
DOCUMENTO: SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	
Nº EDICION / FECHA	NATURALEZA DE LA REVISIÓN
0/mayo 2024	Edición de Partida

4.100 Privacidad de la Información Ed. 0

Objetivo y Finalidad:	Garantizar el cumplimiento en el tratamiento de datos personales e informar a los interesados de sus derechos y obligaciones, a través de un Sistema de Gestión de la Privacidad	
Ámbito de aplicación:	ESIC Universidad y ESIC Business & Marketing School	
Responsable del proceso:	Delegado de Protección de Datos de ESIC University	
Registros que genera el proceso	Requisitos y declaración de aplicabilidad alineados con la norma ISO27701 Programa de revisiones Plan de Seguridad y Privacidad	
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Delegado de Protección de Datos de ESIC University Fecha: mayo 2024	Vicerrectorado de Calidad de ESIC Universidad y Dirección de Calidad de ESIC Business & Marketing School Fecha: mayo 2024	Vicepresidencia de ESIC University Fecha: mayo 2024

El proceso está declarado en el documento [Declaración de aplicabilidad.](#)

Registros /Procesos vinculados a este proceso	<p>Registros vinculados:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manual de Calidad • Normativa legal vigente <p>Procesos vinculados:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 1.40 Revisión, Planificación y comunicación de Resultados de Programas y Servicios (Rendición de Cuentas a Grupos de Interés) • 4.40 Sistemas de Información • 4.30 Gestión Económica (Compras y Proveedores) • 4.90 Seguridad de la información • Todos los procedimientos se vinculan a los procesos siguientes: • 5.50 Revisión y Planificación del Sistema • 5.70 Seguimiento y Medición de los Programas y Procesos • 5.80 Mejora Continua
Otros Grupos de Interés:	
<ul style="list-style-type: none"> • Profesorado • Personal de Gestión • Alumnado • Proveedores • Empleadores y sociedad en general 	Personas físicas cuyos datos personales sean tratados por ESIC y las personas jurídicas encargadas del tratamiento de estos datos
Normativa Interna y Externa:	Manual de Calidad, Política de Seguridad de la Información y Privacidad , RGPD, LOPDGDD, ISO27701
Fecha de interés:	Final de año académico: seguimiento del plan anual y de la certificación Cada 3 años: auditoria de recertificación ISO27701
Indicadores Propuestos:	N.º de Incidencias tramitadas

HOJA DE CONTROL DE EDICIONES	
DOCUMENTO: PRIVACIDAD	
N.º EDICION / FECHA	NATURALEZA DE LA REVISIÓN
0/mayo 2024	Edición de Partida

5.10 Control de los Documentos y Registros de Calidad Ed. 7

Objetivo y Finalidad:	Garantizar que la documentación del Sistema de Calidad en vigor, incluyendo la información tanto legal y reglamentaria como la técnica y la recibida del exterior, esté accesible en todo momento y, en caso necesario, sea distribuida a los interesados. Determinar e identificar los registros de calidad necesarios para el Sistema de Gestión de Calidad, así como el tiempo mínimo para su conservación, el lugar de su almacenamiento y las protecciones necesarias.	
Ámbito de aplicación:	ESIC Universidad y ESIC Business & Marketing School	
Responsable del Proceso:	Vicerrectorado de Calidad de ESIC Universidad Dirección de Calidad de ESIC Business & Marketing School	
Registros que genera el proceso	Hoja de Control de Ediciones Listado de Registros del Sistema de Gestión de Calidad. Copias de Seguridad de los Registros Informáticos	
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Vicerrectorado de Calidad de ESIC Universidad y Dirección de Calidad de ESIC Business & Marketing School Fecha: mayo 2024	Rectorado ESIC Universidad Dirección General ESIC Business & Marketing School Fecha: julio 2024	Vicepresidencia ESIC University Fecha: julio 2024

5.10.10 Control de los Documentos

Entrada	Actividades	Responsabilidad	Salida
Documento, Recursos	Etapas del Diagrama de Flujo		Ficha de Salida
	Identificación de la necesidad de elaborar / modificar un Documento del Sistema de Calidad: Manual de Calidad o Procedimientos de Calidad	Vicerrectorado de Calidad de ESIC Universidad Dirección de Calidad de ESIC Business & Marketing School Directores de Área/Departamento Cualquier persona vinculada a ESIC University	
	Elaboración / modificación del Documentos del Sistema de Calidad por el Responsable del Procedimiento Para documentos nuevos: -El número de edición es 0. En el caso de documentos modificados: -El documento es elaborado por la misma función que elaboró el documento original. -Se aumenta una unidad el número de edición. -Se identifica la naturaleza de los cambios en la hoja de control de ediciones del documento.	Responsable del Procedimiento con apoyo del Vicerrectorado de Calidad de ESIC Universidad y la Dirección de Calidad de ESIC Business & Marketing School	-Documentos del Sistema de Calidad (borrador) -Hoja de Control de Ediciones
Documento del Sistema Calidad (borrador)	Elaboración del Documento del Sistema de Calidad. Previo a la firma del Documento, se solicitará elaboración/revisión del nuevo documento al Responsable del Documento (Elaborador) y este a su vez a los Grupos de Interés implicados a través de las Comisiones o Equipos organizativos afectados. Una vez se recojan las observaciones al nuevo documento, y revisión en su caso del Documento, revisará el responsable de Calidad.	Responsable del Proceso y Grupos de Interés implicados en el Documento Vicerrectorado de Calidad de ESIC Universidad Dirección de Calidad de ESIC Business & Marketing School	
Documento del Sistema de Calidad (borrador)	¿El documento es correcto? Coherente con documentos de rango superior Coherente con disposiciones legales vigentes SI = Paso 5 NO = Paso 2	Responsable del proceso	

5.10 Control de los Documentos y Registros de Calidad Ed. 7

Entrada	Actividades	Responsabilidad	Salida
Documento, Recursos	Etapas del Diagrama de Flujo		Ficha de Salida
Documento del Sistema de Calidad (borrador)	Aprobación del Documento de Calidad por la persona Validador/a. El documento se considera aprobado una vez que revisado por el Vicerrectorado de Calidad de ESIC Universidad y la Dirección de Calidad de ESIC Business & Marketing School, la persona del Comité de Dirección en quién recae este proceso quién finalmente da el visto bueno al documento y se procede a su publicación. El responsable de Calidad en el alcance del proceso será responsable de la comunicación/publicación.	Dirección inmediatamente superior al Responsable del Proceso (Validador/a)	Documento de Sistema de Calidad en el Campus Virtual/Canal Teams/WEB
Documento del Sistema de Calidad Documento de origen externo	Recepción de documentación de origen externo (legislación, reglamentación, normativa, documentación técnica o cualquier otro documento de origen externo aplicable), que va a ser utilizada o debe tenerse en cuenta para desarrollar las actividades descritas dentro del Sistema Interno de Gestión de Calidad, conocidas/actualizadas desde las diferentes Divisiones. El Vicerrectorado de Calidad de ESIC Universidad y la Dirección de Calidad de ESIC Business & Marketing School identificará también la necesidad de publicación de la misma en la web de ESIC University, si aplica.	Direcciones de Áreas/Departamento, Vicerrectorado de Calidad de ESIC Universidad Dirección de Calidad de ESIC Business & Marketing School	Webs
Documento del Sistema de Calidad Documento de origen externo	¿Es una modificación de documento? SI = Paso 8 NO = Paso 9	Vicerrectorado de Calidad de ESIC Universidad Dirección de Calidad de ESIC Business & Marketing School	

5.10 Control de los Documentos y Registros de Calidad Ed. 7

Entrada	Actividades	Responsabilidad	Salida
Documento, Recursos	Etapas del Diagrama de Flujo		Ficha de Salida
	<p>En el caso de documentos de Calidad, se retirará el documento, archivando en la carpeta informática de documentación obsoleta un ejemplar de dicho documento.</p> <p>En el caso de documentación de origen externo, se retira el documento de la zona donde se encuentre archivado y se destruye. Si por motivos legales o para preservar cierta información se decidiese mantener algún documento obsoleto de origen externo, éste aparecería identificado con la palabra “obsoleto”.</p>	<p>Vicerrectorado de Calidad de ESIC Universidad Dirección de Calidad de ESIC Business & Marketing School</p>	<p>Documento de Calidad en carpeta informática de documentación obsoleta Documento externo destruido o archivado, según proceda</p>
	<p>Colocar nuevo documento en la red interna informática de ESIC University además de la web, en caso de que se trate de un documento del Sistema de Gestión de la Calidad.</p> <p>En el caso de documentación de origen externo, ésta se archivará según quede definido en la Lista de Documentación externa en vigor.</p>	<p>Vicerrectorado de Calidad de ESIC Universidad Dirección de Calidad de ESIC Business & Marketing School</p>	<p>Documento de calidad en red interna informática de ESIC University Documento de origen externo archivado según lo definido en Lista de Documentación externa en vigor.</p>

5.10 Control de los Documentos y Registros de Calidad Ed. 7

Entrada	Actividades	Responsabilidad	Salida
Documento, Recursos	Etapas del Diagrama de Flujo		Ficha de Salida
	<p>Actualizar, según proceda, la Lista de Documentos Intranet: Canales creados al efecto/modelo de calidad o la Lista de Documentación Externa en Vigor.</p> <p>En el caso de documentación de origen externo, ésta estará disponible para todo el personal en las zonas definidas en la Lista de documentación externa en vigor.</p> <p>Si en el futuro, en alguna ocasión no existiera acceso directo en alguna de las áreas interesadas a estos documentos, se procedería a su distribución a través de la red interna informática de ESIC University y en los Canales creados al efecto, además de las comunicaciones en dichos canales.</p> <p>La publicación y comunicación se realiza según la Política de Publicación y Comunicación de Documentación del Sistema de Gestión de Calidad de ESIC</p>	<p>Vicerrectorado de Calidad de ESIC Universidad Dirección de Calidad de ESIC Business & Marketing School</p>	<p>Red de ESIC University y Canales creados al efecto.</p>
	FIN		

5.10 Control de los Documentos y Registros de Calidad Ed. 7

5.10.20 Registro de Calidad

Entrada	Actividades	Responsabilidad	Salida
Documento , Recursos	Etapas del Diagrama de Flujo		Ficha de Salida
	Identificar los Registros de Calidad derivados de las actividades incluidas en el alcance del Sistema de Gestión de la Calidad.	Vicerrectorado de Calidad de ESIC Universidad Dirección de Calidad de ESIC Business & Marketing School	
	Establecer un Listado de Registros de Calidad.	Vicerrectorado de Calidad de ESIC Universidad Dirección de Calidad de ESIC Business & Marketing School	Listado de Registros de Calidad
Formato de Listado de Registros de Calidad	Determinar Responsable de archivo, lugar de archivo, soporte en el que se mantendrá el registro y el tiempo mínimo de archivo (periodo de conservación), cumplimentando el formato de Listado de Registros de Calidad.	Vicerrectorado de Calidad de ESIC Universidad Dirección de Calidad de ESIC Business & Marketing School	Listado de Registros de Calidad
	FIN		

Entrada	Actividades	Responsabilidad	Salida
Documento , Recursos	Etapas del Diagrama de Flujo		Ficha de Salida
	Determinar qué registros son archivados informáticamente.	Directores de Área/Departamento junto con el Vicerrectorado de Calidad de ESIC Universidad Dirección de Calidad de ESIC Business & Marketing School	
	Generar copia de seguridad diaria	Transformación Digital	Copia de seguridad
	FIN		

Registros /Procesos vinculados a este proceso	<p>Registros vinculados: Manual de Calidad Normativa legal vigente</p> <p>Procesos vinculados: 1.40 Revisión, Planificación y comunicación de Resultados de Programas y Servicios (Rendición de Cuentas a Grupos de Interés) Todos los procedimientos se vinculan a los procesos siguientes: 5.50 Revisión y Planificación del Sistema 5.70 Seguimiento y Medición de los Programas y Procesos 5.80 Mejora Continua</p>
Otros Grupos de Interés:	
<ul style="list-style-type: none"> • Profesores • Personal de Gestión • Estudiantes • Empleadores y sociedad en general 	Participan representados a través de las Comisiones de Titulación y acceden todos a la información pública en la web. Este grupo participa desde la definición, desarrollo, revisión hasta los resultados del alcance de este procedimiento, a través del Procedimiento 5.60
Normativa Interna y Externa:	Manual de Calidad
Fecha de interés:	Todo el año
Indicadores Propuestos:	N.º cambios en procedimientos del SGIC

HOJA DE CONTROL DE EDICIONES	
DOCUMENTO: CONTROL DE LOS DOCUMENTOS Y REGISTROS DE CALIDAD	
Nº EDICION / FECHA	NATURALEZA DE LA REVISIÓN
0/29 enero/2007	Edición de Partida
1/ 1 septiembre /2008	<p>Revisión del procedimiento para la inclusión de la División de Grado en el alcance final del Sistema.</p> <p>En la hoja de control de ediciones, tan solo figuraba la fecha y no el número de edición del procedimiento. Se incluye el nº de edición 0.</p> <p>Se incluye anexo de LEYENDA DE CÓDIGOS DE PROCEDIMIENTOS</p>
2/1 marzo /2009	Se elimina el Listado de Documentación en Vigor, y se redirecciona a la estructura de documentación en vigor en la intranet.
3/ 2 noviembre 2009	Adaptaciones a AUDIT: inclusión de 5.70, 1.40, 5.90 y 5.100 como elementos de entrada y salida
4/24 Mayo 2010	Eliminación del sello de certificación SGS
5/ 16 Octubre 2014	Incorporación de la participación de los grupos de interés en la revisión de procedimientos previo a su aprobación y publicación a través de las Comisiones de Titulación.
6/ mayo 2018	Responsabilidad general del Sistema de Gestión Interna de Calidad de la Secretaría General. Incorporación de modelos de calidad privados como referencia para el SGIC. Responsabilidad de elaboración de procesos por parte de los responsables de los mismos pasando Calidad a realizar revisión de los mismos. Eliminación de Eriete por Campus Virtual. Responsabilidad de documentación vigente externa por parte de todas las direcciones de ESIC implicadas en el alcance de dicha documentación. Eliminación de anexo de formatos. Eliminación de procedimientos PLTE. Se incluye referencia a la Política de Publicación y Comunicación de Documentación del Sistema de Gestión de Calidad de ESIC
7/ mayo 2024	Revisión y actualización de los documentos generados en el proceso y actualización a la nueva organización. En este procedimiento se unen los procedimientos anteriores: 5.10 Control de los Documentos desde su Ed. 6 y 5.20 Control de los registros de Calidad, desde su Ed. 4. Se han unificado en el actual 5.10 Control de los documentos y registros de Calidad

5.20 Auditorías internas de Calidad y control de las desviaciones Ed. 5

Objetivo y Finalidad:	Comprobar periódicamente si las actividades realizadas y los resultados correspondientes se ajustan a los requisitos especificados por el Sistema de Gestión de Calidad.	
Ámbito de aplicación:	ESIC Universidad y ESIC Business & Marketing School	
Responsable del Proceso:	Vicerrectorado de Calidad de ESIC Universidad Dirección de Calidad de ESIC Business & Marketing School	
Registros que genera el proceso:	Programa Anual de Auditorías Internas Plan de Auditoría Informe de Auditoría Interna	
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Vicerrectorado de Calidad de ESIC Universidad Dirección de Calidad de ESIC Business & Marketing School Fecha: julio 2024	Rectorado ESIC Universidad Dirección General ESIC Business & Marketing School Fecha: julio 2024	Vicepresidencia ESIC University Fecha: julio 2024

5.20 Auditorías internas de Calidad y control de las desviaciones Ed. 5

Entrada	Actividades	Responsabilidades	Salida
Documento, Recursos	Etapas del Diagrama de Flujo		Ficha de Salida
	Elaboración Programa Anual de Auditorías Internas teniendo en cuenta: Resultados de Auditorias previas La importancia de las actividades a auditar Al menos, se auditará todo el Sistema de Gestión de la Calidad anualmente	Vicerrectorado de Calidad de ESIC Universidad Dirección de Calidad de ESIC Business & Marketing School	Programa Anual de Auditorías Internas (borrador)
Programa Anual de Auditorías Internas (borrador)	¿Aprueba la Dirección Académica correspondiente el Programa de Auditorías Internas? Sí = Paso siguiente NO = Paso anterior	Vicerrectorado de Calidad de ESIC Universidad Dirección de Calidad de ESIC Business & Marketing School	
Elaboración del Plan de Auditoría	Elaboración del Plan de la Auditoria a realizar. Elaboración de los listados de evidencias a solicitar para cada Área/Departamento. Envío por mail.	Vicerrectorado de Calidad de ESIC Universidad Dirección de Calidad de ESIC Business & Marketing School	Plan de Auditoria (formato libre)
Plan de Auditoria (formato libre)	Preparación de la auditoria a realizar	Vicerrectorado de Calidad de ESIC Universidad Dirección de Calidad de ESIC Business & Marketing School	Lista de Chequeo (si se realiza) Listado de Registros
Solicitud de Evidencias	Solicitud de evidencias a todos los Departamentos, on line. Periodo de tiempo para enviar por mail u otro soporte, las evidencias y resolución de dudas. Acceso restringido de las carpetas de evidencias a las personas implicadas en la auditoría.	Vicerrectorado de Calidad de ESIC Universidad Dirección de Calidad de ESIC Business & Marketing School	
Ejecución de Auditoría	Ejecución de la Auditoria mediante búsqueda de evidencias objetivas.	Vicerrectorado de Calidad de ESIC Universidad Dirección de Calidad de ESIC Business & Marketing School	
Fin periodo de evaluación	Periodo cerrado (aprox. 1 mes) de evaluación evidencias.	Vicerrectorado de Calidad de ESIC Universidad Dirección de Calidad de ESIC Business & Marketing School	
Informe provisional de Auditorías	Emisión del Informe provisional de Auditoría, incluyendo año, N.º de auditoría, áreas auditadas, desviaciones, etc. Envío a través del mail de Calidad	Vicerrectorado de Calidad de ESIC Universidad Dirección de Calidad de ESIC Business & Marketing School	Informe de Auditoría (formato libre)
Periodo de alegaciones Informe definitivo	Periodo de aproximadamente 20 días naturales, de posibles alegaciones de los Departamentos al informe provisional.	Vicerrectorado de Calidad de ESIC Universidad	Informe de Acción Correctiva/ Acción Preventiva

5.20 Auditorías internas de Calidad y control de las desviaciones Ed. 5

Entrada	Actividades	Responsabilidades	Salida
Documento, Recursos	Etapas del Diagrama de Flujo		Ficha de Salida
	Fin del periodo, modificación tras alegaciones de los informes correspondientes y emisión de informe definitivo. Propuesta de Acciones/Preventivas Correctivas.	Dirección de Calidad de ESIC Business & Marketing School	
Revisión de Seguimiento (anual) Informe de Acción Correctiva/ Acción Preventiva si procede	Propuesta de Acciones Correctivas, por parte del Vicerrectorado de Calidad de ESIC Universidad y/o la Dirección de Calidad de ESIC Business & Marketing School en el alcance de auditoría (área) en el Informe de acciones correctivas/ acciones preventivas Revisión: ¿Son adecuadas las acciones propuestas? SI = Paso siguiente No = Paso anterior	Vicerrectorado de Calidad de ESIC Universidad Dirección de Calidad de ESIC Business & Marketing School Dirección del Área/Departamento implicado en las acciones correctivas	
	Implantar Acciones Correctivas	Vicerrectorado de Calidad de ESIC University Dirección de Calidad de ESIC Business & Marketing School	
	¿Se han implantado en el plazo previsto las acciones correctivas y son eficaces? SI = Paso siguiente NO = Paso anterior	Vicerrectorado de Calidad de ESIC University Dirección de Calidad de ESIC Business & Marketing School	
	Registro de la adecuada implantación de acciones correctivas en el Informe de Acción Correctiva/ Acción Preventiva	Vicerrectorado de Calidad de ESIC University Dirección de Calidad de ESIC Business & Marketing School	Informe de Acción Correctiva/ Acción Preventiva
-Informe de Auditoría - Informe de Acción Correctiva/ Acción Preventiva	Procedimiento 5.40 Acciones Correctivas y Preventivas		
	FIN		

En caso de ser solicitadas auditorías internas extraordinarias a realizar por personal ajeno al Vicerrectorado de Calidad de ESIC Universidad o a la Dirección de Calidad de ESIC Business & Marketing School, la Dirección del área solicitante lo ha de comunicar a dichos responsables de Calidad para su aprobación, si procede.

En caso de efectuarse la auditoría interna por personal externo deberá estar presente el Vicerrectorado de Calidad de ESIC Universidad y/o la Dirección de Calidad de ESIC Business & Marketing School.

Registros /Procesos vinculados a este proceso	<p>Registros vinculados: Manual Calidad Normativa Legal Vigente.</p> <p>Manual del SGIC y Catálogo de Procesos vinculados: 1.40 Revisión, Planificación y comunicación de Resultados de Programas y Servicios (Rendición de Cuentas a Grupos de Interés) Todos los procedimientos se vinculan a los procesos siguientes: 5.50 Revisión y Planificación del Sistema 5.70 Seguimiento y Medición de los Programas y Procesos 5.80 Mejora Continua</p>
Otros Grupos de Interés:	
<ul style="list-style-type: none"> • Profesores • Personal de Gestión • Estudiantes • Empleadores y sociedad en general 	Participan representados a través de las Comisiones de Titulación y acceden todos a la información pública en la web. Este grupo participa desde la definición, desarrollo, revisión hasta los resultados del alcance de este procedimiento, a través del Procedimiento 5.60
Normativa Interna y Externa:	Manual de Calidad
Fecha de interés:	Febrero a Mayo, principalmente. De forma extraordinaria en otra época del año.
Indicadores Propuestos:	<p>N.º de No conformidades (desviaciones)/Área/campus</p> <p>N.º de Observaciones (oportunidades de mejora) /área/campus</p>

HOJA DE CONTROL DE EDICIONES	
DOCUMENTO: AUDITORÍAS INTERNAS DE CALIDAD Y CONTROL DE DESVIACIONES	
N.º EDICION / FECHA	NATURALEZA DE LA REVISIÓN
0/29 enero/2007	Edición de Partida
1/ 1 septiembre /2008	Revisión del procedimiento para la inclusión de la División de Grado en el alcance final del Sistema. En la hoja de control de ediciones, tan solo figuraba la fecha y no el número de edición del procedimiento. Se incluye el n.º de edición 0.
2/ 2 noviembre 2009	Adaptaciones a AUDIT: inclusión de 5.70, 1.40, 5.90 y 5.100 como elementos de entrada y salida
3/24 Mayo 2010	Eliminación del sello de certificación SGS
4/ marzo 2018	Responsabilidad general del Sistema de Gestión Interna de Calidad de la Secretaria General. Incorporación de modelos de calidad privados como referencia para el SGIC. Aprobación de Programa Auditorías por secretaria general. Determinación de Acciones correctivas por parte de Unidad de Calidad y Acreditaciones. Revisión y aprobación de Dirección del área/campus implicado en las acciones correctivas. Procedimientos en caso de solicitud de auditorías internas extraordinarias a realizar por personal externo a la Unidad de Calidad y Acreditaciones. Eliminación de formatos en anexo.
5/ mayo 2024	Revisión y actualización de los documentos generados en el proceso y actualización a la nueva organización. El actual procedimiento corresponde al anterior con numeración 5.30 Auditorías internas de Calidad que pasa ahora a ser el 5.20 Auditorías internas de Calidad y control de desviaciones

Objetivo y Finalidad:	Recogida de Reconocimientos/Sugerencias con el fin de adoptar las medidas necesarias para resolverlas y generar, cuando proceda, las pertinentes acciones correctivas.	
Ámbito de aplicación:	ESIC Universidad y ESIC Business & Marketing School	
Responsable del Proceso:	Vicerrectorado de Calidad de ESIC Universidad Dirección de Calidad de ESIC Business & Marketing School	
Registros que genera el proceso	Formato de Reconocimientos/ Sugerencias Digital y Papel Seguimiento de Reconocimientos anual Comunicaciones de respuesta y resolución	
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Vicerrectorado de Calidad de ESIC Universidad y Dirección de Calidad de ESIC Business & Marketing School Fecha: julio 2024	Rectorado ESIC Universidad y Dirección General ESIC Business & Marketing School Fecha: julio 2024	Vicepresidencia ESIC University Fecha: julio 2024

Entrada	Actividades	Responsabilidades	Salida
Documento, Recursos	Etapas del Diagrama de Flujo		Ficha de Salida
	<p>Recepción del Reconocimientos/ Sugerencia</p> <p>Principalmente, existirán los siguientes canales donde se pueden recibir los reconocimientos/ sugerencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> · Buzones (principalmente online y/o presenciales) · A través de la red · A través del Personal de ESIC University <p>Los que se recogen por Buzón virtual se redirigen a las diferentes cuentas de correo electrónico por áreas según el usuario catalogue la solicitud por área. Desde cada cuenta el correo electrónico de Calidad, en el caso de que sea una solicitud de personal de áreas institucionales no vinculadas a áreas académicas, clasifica y gestiona como:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Felicitación, Incidencia, Sugerencias y Quejas <p>Las quejas hacia personal de la Institución se remitirán a quien proceda dentro de ESIC University</p>	Todo el personal	

Entrada	Actividades	Responsabilidades	Salida
Documento, Recursos	Etapas del Diagrama de Flujo		Ficha de Salida
	Registro del Reconocimiento /Sugerencia del cliente	<p>Persona que emite el reconocimiento o sugerencia, o bien, personal no docente de ESIC University u otros</p> <p>Calidad enviará a otras direcciones de área cuando considere que es una queja que deba resolverse desde la propia área.</p> <p>Si no implican Reconocimientos relacionado con personal de ESIC University se tramitan desde la cuenta de correo de calidad a tal efecto para su gestión con las direcciones de área implicados.</p>	Formato de Reconocimientos/ Sugerencias Buzón Virtual o Papel
Formato de Reconocimientos/ Sugerencias	<p>¿Se trata de una queja?</p> <p>Anónimas: Se eliminará dicho reconocimiento o sugerencia.</p> <p>No anónimas: Pasa al seguimiento</p>	Vicerrectorado de Calidad de ESIC Universidad Dirección de Calidad de ESIC Business & Marketing School (solicitudes físicas)	Formato de Reconocimientos/ Sugerencias
Formato de Reconocimientos/ Sugerencias o Incidencia	Seguimiento de la sugerencia o felicitación o Incidencia	Vicerrectorado de Calidad de ESIC Universidad Dirección de Calidad de ESIC Business & Marketing School	Formato de Seguimiento de Reconocimientos/ Sugerencias
Formato de Seguimiento de Reconocimientos/ Sugerencias	<p>Incidencia se canaliza al área o áreas implicadas para analizar si es necesario una acción y en su caso llevarla a cabo.</p> <p>Se registra por parte de Calidad en su cierre y su comunicación al solicitante.</p>	Vicerrectorado de Calidad de ESIC Universidad Dirección de Calidad de ESIC Business & Marketing School	Formato de Seguimiento de Reconocimientos/ Sugerencias

Entrada	Actividades	Responsabilidades	Salida
Documento, Recursos	Etapas del Diagrama de Flujo		Ficha de Salida
Formato de Seguimiento de Reconocimientos/ Sugerencias	Sugerencia se canaliza al área o áreas implicadas para analizar si es necesario una mejora y en su caso llevarla a cabo. Se registra por parte de Calidad en su cierre y su comunicación al solicitante.	Vicerrectorado de Calidad de ESIC Universidad Dirección de Calidad de ESIC Business & Marketing School Responsables implicados en la sugerencia	Formato de Seguimiento de Reconocimientos/ Sugerencias
Formato de Reconocimiento/ Sugerencia	Felicitación se canaliza al interesado que la recibe y comunicación a la Dirección del área implicada. Se procede a registrar y cerrar.	Vicerrectorado de Calidad de ESIC Universidad Dirección de Calidad de ESIC Business & Marketing School Implicado en la felicitación y su responsable superior.	Formato de Seguimiento de Reconocimientos/ Sugerencias
Formato de Seguimiento de Reconocimientos/ Sugerencias	Incidencia , se investiga las causas de la Incidencia	Vicerrectorado de Calidad de ESIC Universidad Dirección de Calidad de ESIC Business & Marketing School Junto con el personal implicado en la solicitud	Formato de Seguimiento de Reconocimientos/ Sugerencias
	Una vez realizado el análisis de causas, la Dirección de Calidad que proceda definirá la acción correctiva a tomar, registrándolas en el apartado “causas” del Formato de Seguimiento de Reconocimientos/ Sugerencias	Vicerrectorado de Calidad de ESIC Universidad Dirección de Calidad de ESIC Business & Marketing School	Formato de Seguimiento de Reconocimientos/ Sugerencias
Formato de Seguimiento de Reconocimientos/ Sugerencias	Implantar la Acción Correctiva , registrando, si procede, en los procedimientos documentados, cualquier cambio que resulte como consecuencia de las Acciones Correctivas.	Persona designada en el Formato de Seguimiento de Reconocimientos/ Sugerencias Vicerrectorado de Calidad de ESIC Universidad Dirección de Calidad de ESIC Business & Marketing School	Formato de Seguimiento de Reconocimientos/ Sugerencias
	Registro de resultados.	Vicerrectorado de Calidad de ESIC Universidad Dirección de Calidad de ESIC Business & Marketing School	Formato de Seguimiento de Reconocimientos/ Sugerencias

Entrada	Actividades	Responsabilidades	Salida
Documento, Recursos	Etapas del Diagrama de Flujo		Ficha de Salida
	Registro de resultados y cierre de la acción correctiva, comprobando su eficacia	Vicerrectorado de Calidad de ESIC Universidad Dirección de Calidad de ESIC Business & Marketing School	Formato de Seguimiento de Reconocimientos/ Sugerencias
	5.50 Revisión y planificación del sistema		
	FIN		

Registros /Procesos vinculados a este proceso	<p>Registros vinculados: Manual de Calidad Normativa legal vigente</p> <p>Procesos vinculados: 1.40 Revisión, Planificación y comunicación de Resultados de Programas y Servicios (Rendición de Cuentas a Grupos de Interés) Todos los procedimientos se vinculan a los procesos siguientes: 5.50 Revisión y Planificación del Sistema 5.70 Seguimiento y Medición de los Programas y Procesos 5.80 Mejora Continua</p>
Otros Grupos de Interés:	
<ul style="list-style-type: none"> • Profesores • Personal de Gestión • Estudiantes • Empleadores y sociedad en general 	Participan representados a través de las Comisiones de Titulación y acceden todos a la información pública en la web. Este grupo participa desde la definición, desarrollo, revisión hasta los resultados del alcance de este procedimiento, a través del Procedimiento 5.60
Normativa Interna y Externa:	Manual de Calidad
Fecha de interés:	Todo el año
Indicadores Propuestos:	<p>N.º y % de Sugerencias que originan mejoras reales del servicio</p> <p>N.º y % de Felicitaciones</p> <p>N.º y % de Quejas resueltas</p>

HOJA DE CONTROL DE EDICIONES	
DOCUMENTO: GESTIÓN DE QUEJAS, RECLAMACIONES, RECONOCIMIENTOS Y SUGERENCIAS	
N.º EDICION / FECHA	NATURALEZA DE LA REVISIÓN
0/29 enero/2007	Edición de Partida
1/ 1 septiembre /2008	<p>Revisión del procedimiento para la inclusión de la División de Grado en el alcance final del Sistema.</p> <p>En la hoja de control de ediciones, tan solo figuraba la fecha y no el número de edición del procedimiento. Se incluye el n.º de edición 0.</p> <p>Cambio en el tratamiento de reconocimientos anónimos, e incorporación de acción final para confirmar satisfacción del solicitante con la respuesta recibida (caso de queja o sugerencia)</p>
2/ Noviembre 2009	Adaptación a la Acreditación Audit. Inclusión en los procesos de entrada y de salida de los procedimientos 5.70, 1.40, 5.90 y 5.100
3/14 diciembre 2018	Se revisa la inclusión de las diferentes cuentas de correo electrónico de calidad por área y la gestión de reconocimientos de las áreas desde esta cuenta.
4/24 Mayo 2010	Eliminación del sello de certificación SGS
5/21 mayo 2018	<p>Se revisa el procedimiento para unificar todas las solicitudes y ser clasificados por UCA y comunicados según sean: Quejas personal (Secretaría General) y resto según afectados en la solicitud.</p> <p>Comunicación de felicitación no solo al implicado sino a la Dirección implicada.</p> <p>Eliminación Anexos.</p> <p>Eliminación de las solicitudes anónimas.</p>
6/ mayo 2024	Revisión y actualización de los documentos generados en el proceso y actualización a la nueva organización. Con esta revisión el anterior procedimiento 5.30 correspondía al procedimiento denominado 5.30 Auditorías de Calidad Ed.4 y pasa ahora a llamarse 5.30 Gestión de quejas, reclamaciones y sugerencias.

5.40 Acciones correctivas y preventivas Ed. 5

Objetivo y Finalidad:	Garantizar que se identifican y aplican las acciones correctivas y/o preventivas necesarias, cuando proceda, tras la detección o previsión de no conformidades (incluyendo reconocimientos) en cualquiera de los servicios prestados, y en los procesos llevados a cabo por ESIC.	
Ámbito de aplicación:	ESIC Universidad y ESIC Business & Marketing School	
Responsable del Proceso:	Vicerrectorado de Calidad de ESIC Universidad Dirección de Calidad de ESIC Business & Marketing School	
Registros que genera el proceso	Informe de Acción Correctiva/Acción Preventiva	
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Vicerrectorado de Calidad de ESIC Universidad Dirección de Calidad de ESIC Business & Marketing School Fecha: mayo 2024	Rectorado ESIC Universidad Dirección General ESIC Business & Marketing School Fecha: mayo 2024	Vicepresidencia ESIC University Fecha: mayo 2024

5.40 Acciones correctivas y preventivas Ed. 5

Entrada	Actividades	Responsabilidades	Salida
Documento, Recursos	Etapas del Diagrama de Flujo		Ficha de Salida
	5.20: Auditorías internas de calidad y control de desviaciones		
	Una vez realizado el análisis de las causas por el Vicerrectorado de Calidad de ESIC Universidad o la Dirección de Calidad de ESIC Business & Marketing School, éste definirá la acción correctiva a tomar, siendo el responsable de registrarla en el Informe de Acción Correctiva/ Acción Preventiva.	Vicerrectorado de Calidad de ESIC Universidad o la Dirección de Calidad de ESIC Business & Marketing School	Informe de Acción Correctiva/ Acción Preventiva (sin formato plantilla)
Informe de Acción Correctiva/ Acción Preventiva	Implantar la Acción Correctiva, registrando (Vicerrectorado de Calidad de ESIC Universidad o la Dirección de Calidad de ESIC Business & Marketing School) si procede, en los procedimientos documentados, cualquier cambio que resulte como consecuencia de las Acciones Correctivas	Persona designada en el Informe de Acción Correctiva/ Acción Preventiva Vicerrectorado de Calidad de ESIC Universidad o la Dirección de Calidad de ESIC Business & Marketing School	Informe de Acción Correctiva/ Acción Preventiva (sin formato plantilla)
	Registro de resultados	Vicerrectorado de Calidad de ESIC Universidad o la Dirección de Calidad de ESIC Business & Marketing School	Informe de Acción Correctiva/ Acción Preventiva (sin formato plantilla)
Informe de Acción Correctiva/ Acción Preventiva	¿Es eficaz la Acción Correctiva / Acción Preventiva? SI = Paso siguiente NO = Volver a analizar	Vicerrectorado de Calidad de ESIC Universidad o la Dirección de Calidad de ESIC Business & Marketing School	
	Registro de resultados y cierre de la AC/AP	Vicerrectorado de Calidad de ESIC Universidad o la Dirección de Calidad de ESIC Business & Marketing School	Informe de Acción Correctiva/ Acción Preventiva (sin formato plantilla)
	5.50. Procedimiento Revisión y Planificación del Sistema		
	FIN		

Entrada	Actividades	Responsabilidades	Salida
Documento, Recursos	Etapas del Diagrama de Flujo		Ficha de Salida
	Detección de No Conformidades potenciales en servicios o procesos	Todo el Personal	
	Una vez realizado el análisis de las causas por el Vicerrectorado de Calidad de ESIC Universidad o la Dirección de Calidad de ESIC Business & Marketing School con el área implicada, definirán la acción preventiva a tomar, siendo el Vicerrectorado de Calidad de ESIC Universidad o la Dirección de Calidad de ESIC Business & Marketing School la persona que las registrará en el Informe de Acción Correctiva/ Acción Preventiva	Vicerrectorado de Calidad de ESIC Universidad o la Dirección de Calidad de ESIC Business & Marketing School	Informe de Acción Correctiva/ Acción Preventiva (sin formato plantilla)
	Implantar la Acción Preventiva, registrando (el Vicerrectorado de Calidad de ESIC Universidad o la Dirección de Calidad de ESIC Business & Marketing School) si procede, en los procedimientos documentados, cualquier cambio que resulte como consecuencia de las Acciones Preventivas	Persona designada en el Informe de Acción Correctiva/ Acción Preventiva Vicerrectorado de Calidad de ESIC Universidad o la Dirección de Calidad de ESIC Business & Marketing School	Informe de Acción Correctiva/ Acción Preventiva (sin formato plantilla)
	Registro de resultados	Vicerrectorado de Calidad de ESIC Universidad o la Dirección de Calidad de ESIC Business & Marketing School	Informe de Acción Correctiva/ Acción Preventiva (sin formato plantilla)
Informe de Acción Correctiva/ Acción Preventiva	¿Es eficaz la Acción Correctiva / Acción Preventiva? SI = Paso siguiente NO = Paso volver a analizar	Vicerrectorado de Calidad de ESIC Universidad o la Dirección de Calidad de ESIC Business & Marketing School junto con el área implicada	Informe de Acción Correctiva/ Acción Preventiva (sin formato plantilla)
	5.50. Procedimiento Revisión y Planificación del Sistema		
	FIN		

Registros /Procesos vinculados a este proceso	<p>Registros vinculados: Manual de Calidad Normativa legal vigente</p> <p>Procesos vinculados: 1.40 Revisión, Planificación y comunicación de Resultados de Programas y Servicios (Rendición de Cuentas a Grupos de Interés) Todos los procedimientos se vinculan a los procesos siguientes: 5.50 Revisión y Planificación del Sistema 5.70 Seguimiento y Medición de los Programas y Procesos 5.80 Mejora Continua</p>
Otros Grupos de Interés:	
<ul style="list-style-type: none"> ● Profesorado ● Personal de Gestión ● Estudiantes ● Empleadores y sociedad en general 	Participan representados a través de las Comisiones de Titulación y acceden todos a la información pública en la web. Este grupo participa desde la definición, desarrollo, revisión hasta los resultados del alcance de este procedimiento, a través del Procedimiento 5.60
Normativa Interna y Externa:	Manual de Calidad
Fecha de interés:	Todo el año
Indicadores Propuestos:	% acciones correctivas cerradas/ programa/ campus

HOJA DE CONTROL DE EDICIONES	
DOCUMENTO: MEJORA CONTINUA	
Nº EDICION / FECHA	NATURALEZA DE LA REVISIÓN
0/29 enero/2007	Edición de partida
1/ 1 septiembre /2008	Revisión del procedimiento para la inclusión de la División de Grado en el alcance final del Sistema. En la hoja de control de ediciones, tan solo figuraba la fecha y no el número de edición del procedimiento. Se incluye el n° de edición 0.
2/ 2 noviembre 2009	Adaptaciones a AUDIT: inclusión de 5.70, 1.40, 5.90 y 5.100 como elementos de entrada y salida
3/24 Mayo 2010	Eliminación del sello de certificación SGS
4/21 mayo 2018	Eliminación Anexo
5/mayo 2024	Revisión y actualización de los documentos generados en el proceso y actualización a la nueva organización. Eliminación de flujogramas. Este procedimiento corresponde al anterior 5.60 Acciones correctivas y preventivas Ed. 4 que con la nueva revisión pasa a ser el 5.40 Acciones correctivas y preventivas Ed. 5

5.50 Revisión y planificación del sistema Ed. 7

Objetivo y Finalidad:	El presente procedimiento tiene por objeto definir la sistemática seguida por Comité de Calidad, Acreditaciones y Rankings de ESIC University para analizar la evolución del Sistema de Gestión de Calidad y planificar y determinar las acciones de mejora pertinentes a través de la modificación o definición de los objetivos necesarios y evaluación de la necesidad de nuevos recursos.	
Ámbito de aplicación:	ESIC Universidad y ESIC Business & Marketing School	
Responsable del Proceso:	Vicerrectorado de Calidad de ESIC Universidad Dirección de Calidad de ESIC Business & Marketing School	
Registros que genera el proceso	Informe Anual de Revisión del Sistema de Calidad Actas Reunión Comité de Calidad, Acreditaciones y Rankings Política de Calidad revisada y aprobada	
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Vicerrectorado de Calidad de ESIC Universidad Dirección de Calidad de ESIC Business & Marketing School Fecha: mayo 2024	Rectorado ESIC Universidad Dirección General ESIC Business & Marketing School Fecha: mayo 2024	Vicepresidencia ESIC University Fecha: mayo 2024

5.50 Revisión y planificación del sistema Ed. 7

En el SGIC de ESIC University intervienen Órganos de Gobierno. Declarados en el Manual de Calidad. Los Objetivos de Calidad se encuentran incluidos en los Planes Anuales.

Entrada	Actividades	Responsabilidades	Salida
Documento, Recursos	Etapas del Diagrama de Flujo		Ficha de Salida
	INICIO		
Orden del día	Convocatoria de reunión del Comité de Calidad, Acreditaciones y Rankings. Cualquier otra persona que el Comité decida que debe estar en la reunión	Vicerrectorado de Calidad de ESIC Universidad Dirección de Calidad de ESIC Business & Marketing School	Orden del día
	¿La reunión es ordinaria o extraordinaria? -Ordinaria: Es la Reunión de Revisión del Sistema de Gestión Interna de Calidad por la Dirección. La lleva a cabo el Comité de Calidad Acreditaciones y Rankings (definido en el punto 1). Se celebran tres reuniones anuales. Se debe convocar con una antelación de 1 semana. -Extraordinaria: A celebrar cuando alguna circunstancia extraordinaria pueda afectar a la calidad. Se puede convocar con carácter urgente.	Vicerrectorado de Calidad de ESIC Universidad Dirección de Calidad de ESIC Business & Marketing School	Borrador del Informe de Revisión del Sistema de Calidad
	Llevar a cabo la Reunión a la que asistirán en la medida de lo posible todos sus miembros o al menos 2/3 del Comité Acreditaciones y Rankings.	Comité de Calidad Acreditaciones y Ranking	
	Emisión del Informe de Revisión.	Vicerrectorado de Calidad de ESIC Universidad Dirección de Calidad de ESIC Business & Marketing School	Borrador del Informe de revisión del sistema
Borrador del Informe de revisión del sistema.	¿Es correcto el Informe? SI= Paso siguiente NO = Paso anterior	Comité de Calidad Acreditaciones y Ranking	
Borrador del Informe de revisión del sistema.	Aprobación del Informe de revisión	Comité de Calidad Acreditaciones y Rankings	Informe de revisión del sistema aprobado

5.50 Revisión y planificación del sistema Ed. 7

Entrada	Actividades	Responsabilidades	Salida
Documento, Recursos	Etapas del Diagrama de Flujo		Ficha de Salida
Informe de revisión del sistema aprobado	Distribuir el Informe de la Reunión a: <ul style="list-style-type: none"> • Comité de Calidad, documento completo. • Grupos de Interés: Extraer un informe resumen público. 	Vicerrectorado de Calidad de ESIC Universidad Dirección de Calidad de ESIC Business & Marketing School	Informe de la revisión del sistema firmado por el máximo responsable que corresponda.
	FIN		

Registros /Procesos vinculados a este proceso	<p>Registros vinculados: Manual de Calidad Normativa legal vigente</p> <p>Procesos vinculados: 1.40 Revisión, Planificación y comunicación de Resultados de Programas y Servicios (Rendición de Cuentas a Grupos de Interés) Todos los procedimientos se vinculan a los procesos siguientes: 5.50 Revisión y Planificación del Sistema 5.70 Seguimiento y Medición de los Programas y Procesos 5.80 Mejora Continua</p>
Otros Grupos de Interés:	
<ul style="list-style-type: none"> • Profesorado • Personal de Gestión • Estudiantes • Empleadores y sociedad en general 	Participan representados a través de las Comisiones de Titulación y acceden todos a la información pública en la web. Este grupo participa desde la definición, desarrollo, revisión hasta los resultados del alcance de este procedimiento, a través del Procedimiento 5.60
Normativa Interna y Externa:	Manual de Calidad
Fecha de interés:	Anual (abril/mayo)
Indicadores Propuestos:	<p>N.º Reuniones de Comité de Calidad, Acreditaciones y Rankings</p> <p>N.º de informes de revisión del sistema aprobados.</p>

HOJA DE CONTROL DE EDICIONES	
DOCUMENTO: REVISIÓN Y PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA	
N.º EDICIÓN / FECHA	NATURALEZA DE LA REVISIÓN
0/29 enero/2007	Edición de Partida
1/ 1 septiembre /2008	Revisión del procedimiento para la inclusión de la División de Grado en el alcance final del Sistema. En la hoja de control de ediciones, tan solo figuraba la fecha y no el número de edición del procedimiento. Se incluye el n.º de edición 0.
2/ Noviembre 2009	Adaptación a la Acreditación Audit. Inclusión en el proceso de entrada y de salida de los procedimientos 4.10, 5.90 y 5.100. Se incluye en este procedimiento la existencia del Comité de Garantía de Calidad, órgano que representa a todos los grupos de interés, y que será convocado desde la Dirección de Calidad y Acreditaciones para ser participe activo de la definición, desarrollo, evaluación y seguimiento de SGC. También se incluye la operativa del Consejo de Calidad, órgano que asesora en el desarrollo del SGC de ESIC.
3/ abril 2010	Adaptaciones a las mejoras propuestas por la Comisión de Evaluación de AUDIT: inclusión del detalle que la Política de Calidad es revisada y actualizada por el Comité de Calidad en las Revisiones del Sistema de Calidad (entra dentro del orden del día de toda reunión de revisión del sistema, ver formato en anexo)
4/24 Mayo 2010	Eliminación del sello de certificación SGS
5/23 Abril 2013	Se propone un procedimiento para la formulación y autorización de nuevos objetivos desde las Direcciones de Áreas/Campus, Se ratificarán el cumplimiento de los mismos en Comité de Dirección
6/21 mayo 2018	Se elimina la tabla de órganos de gobierno de calidad dado que se declara y actualiza en el Manual de Calidad. Eliminación detalle de temas tratados en el orden del día. Aprobación de informes por parte de Comité de Calidad. Eliminación del Consejo de Calidad (consejo asesor) dada la existencia de personal experto ajeno en las diferentes comisiones de ESIC. Eliminación Anexos. La identificación de que los objetivos de calidad se encuentran incluidos en los planes anuales.
7/ julio 2024	Revisión y actualización de los documentos generados en el proceso y actualización a la nueva organización. Eliminación de flujogramas. Este procedimiento corresponde al anterior 5.70 Revisión y planificación del sistema Ed. 6 que con la nueva revisión pasa a ser el 5.50 Revisión y planificación del sistema Ed. 7

5.60 Satisfacción de los grupos de interés Ed. 8

Objetivo y Finalidad:	Determinar el método para obtener y realizar el seguimiento de la información relativa a la percepción de los Grupos de Interés con respecto a ESIC University	
Ámbito de aplicación:	ESIC Universidad y ESIC Business & Marketing School	
Responsable del Proceso:	Vicerrectorado de Calidad de ESIC Universidad Dirección de Calidad de ESIC Business & Marketing School	
Registros que genera el proceso	Cuestionarios de satisfacción y expectativas Informe de satisfacción/expectativas Informe de no conformidad (si procede)	
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Vicerrectorado de Calidad de ESIC Universidad Dirección de Calidad de ESIC Business & Marketing School Fecha: julio 2024	Rectorado ESIC Universidad Dirección General ESIC Business & Marketing School Fecha: julio 2024	Vicepresidencia ESIC University Fecha: julio 2024

5.60 Satisfacción de los grupos de interés Ed. 8

Entrada	Actividades	Responsabilidades	Salida
Documento, Recursos	Etapas del Diagrama de Flujo		Ficha de Salida
<p>3.60 Desarrollo de la Formación, Aprendizaje y Evaluación</p> <p>3.50 Prestación de Servicios complementarios</p> <p>5.50 Revisión del Sistema de Calidad</p> <p>5.70 Seguimiento y Medición de los Programas y Procesos</p> <p>5.80 Mejora Continua</p> <p>1.40 Revisión Planificación y Comunicación de los Resultados</p>	<p>Fase de estudio.</p> <p>Detectada la necesidad de valorar titulaciones/servicios:</p> <p>Se definirá por el Vicerrectorado de Calidad de ESIC Universidad y/o la Dirección de Calidad de ESIC Business & Marketing School, en colaboración con el Observatorio de Opinión:</p> <ul style="list-style-type: none"> - los objetivos - la población - el tamaño muestral mínimo a cumplir - cuestionario - método de observación y tratamiento de datos - tipo de muestreo - el Plan Logístico 	<p>Vicerrectorado de Calidad de ESIC Universidad</p> <p>Dirección de Calidad de ESIC Business & Marketing School</p>	<p>Cuestionarios de Satisfacción</p>
<p>Diseño Muestral</p> <p>Cuestionarios de Satisfacción</p>	<p>Preparación del Trabajo de Campo</p> <p>En esta fase se realizará la:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Preparación de materiales - Previsión y solución de posibles incidencias 	<p>Vicerrectorado de Calidad de ESIC Universidad</p> <p>Dirección de Calidad de ESIC Business & Marketing School</p> <p>Observatorio de Opinión</p>	<p>Cuestionarios de Satisfacción</p>
<p>Cuestionarios de Satisfacción</p>	<p>Trabajo de Campo</p>	<p>Vicerrectorado de Calidad de ESIC Universidad</p> <p>Dirección de Calidad de ESIC Business & Marketing School</p> <p>Direcciones de las diferentes Áreas implicadas</p> <p>Observatorio de Opinión</p>	<p>Cuestionarios de Satisfacción cumplimentados</p>

5.60 Satisfacción de los grupos de interés Ed. 8

Entrada	Actividades	Responsabilidades	Salida
Documento, Recursos	Etapas del Diagrama de Flujo		Ficha de Salida
Cuestionarios de Satisfacción cumplimentados	<p>Tratamiento de la Información</p> <p>En esta fase, tanto las Direcciones Académicas correspondientes como el Observatorio de Opinión llevará a cabo:</p> <ul style="list-style-type: none"> - el Análisis estadístico - la elaboración del Informe de Satisfacción 	<p>Vicerrectorado de Calidad de ESIC Universidad</p> <p>Dirección de Calidad de ESIC Business & Marketing School</p>	Informe de Satisfacción
Informe de Satisfacción	<p>¿Entre los resultados se detecta alguna no conformidad?</p> <p>SI = 5.40 Acciones correctivas y preventivas</p> <p>NO = 5.50 Revisión y planificación del Sistema</p>	<p>Vicerrectorado de Calidad de ESIC University</p> <p>Dirección de Calidad de ESIC Business & Marketing School</p>	
Informe de Satisfacción	5.40 Acciones correctivas y preventivas		Informe de No Conformidad
Informe de Satisfacción	5.50 Revisión y planificación del Sistema		
	FIN		

Los resultados de las encuestas son evidenciados en los Informes de Titulación. La información derivada de estos informes, revisada por Comisiones de Titulaciones, podrá aportar acciones de mejora para los siguientes periodos lectivos.

Los resultados de las Encuestas son comunicados a las Direcciones correspondientes.

Se dispone de un Plan de Encuestas donde se declaran las encuestas que se realizan. Este Plan de Encuesta es revisado por el Vicerrectorado de Calidad de ESIC Universidad y la Dirección de Calidad de ESIC Business & Marketing School.

Registros /Procesos vinculados a este proceso	<p>Registros vinculados: Manual de Calidad Normativa legal vigente</p> <p>Procesos vinculados: 1.40 Revisión, Planificación y comunicación de Resultados de Programas y Servicios (Rendición de Cuentas a Grupos de Interés) Todos los procedimientos se vinculan a los procesos siguientes: 5.50 Revisión y Planificación del Sistema 5.70 Seguimiento y Medición de los Programas y Procesos 5.80 Mejora Continua</p>
Otros Grupos de Interés:	
<ul style="list-style-type: none"> • Profesorado • Personal de Gestión • Estudiantes • Empleadores y sociedad en general 	Participan representados a través de las Comisiones de Titulación y acceden todos a la información pública en la web. Este grupo participa desde la definición, desarrollo, revisión hasta los resultados del alcance de este procedimiento, a través del Procedimiento 5.60
Normativa Interna y Externa:	Manual de Calidad
Fecha de interés:	Inicio/Intermedio/Final, según la titulación a encuestar.
Indicadores Propuestos:	Grado de satisfacción de los diferentes grupos de interés encuestados

HOJA DE CONTROL DE EDICIONES	
DOCUMENTO: SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS	
N.º EDICION / FECHA	NATURALEZA DE LA REVISIÓN
0/29 enero/2007	Edición de Partida
1/20 Julio/2007	Se incluye el cuestionario para la evaluación de la satisfacción de los participantes en los simuladores. Por otro lado, se introduce en el Plan de Encuestas, los cuestionarios entregados por las Divisiones de Executive Education y Programas sobre Plataformas Tecnológicas.
2/1 Septiembre/2008	En la hoja de control de ediciones, tan solo figuraba la fecha y no el número de edición del procedimiento. Se incluye el n.º de edición 0
3/ 2 noviembre 2009	Adaptaciones a AUDIT: inclusión de 5.70, 1.40, 5.90 y 5.100 como elementos de entrada y salida
4/19 abril 2010	Adaptaciones a las mejoras propuestas por la Comisión de Evaluación de AUDIT: inclusión de las encuestas de inserción laboral desde el procedimiento 3.50.20 Carreras Profesionales y aclaración sobre la valoración del servicio de prácticas (orientación profesional) a través de las Encuestas de satisfacción a estudiantes.
5/24 Mayo 2010	Eliminación del sello de certificación SGS
6/ 24 octubre 2013	Actualización del procedimiento (objetivo, implicados) inclusión de la Política de Inserción Laboral (encuestas a egresados); Actualización del plan de encuestas. Se revisan los puestos del Revisor y Aprobador del procedimiento.
7/21 mayo 2018	Declaración de los resultados de las Encuestas en los Informes de Titulaciones y revisión por las comisiones pertinentes. Comunicación de resultados de encuestas a los directores implicados. Declaración de la existencia de un documento Plan de Encuestas por Área. Eliminación Anexos.
8/ mayo 2024	Revisión y actualización de los documentos generados en el proceso y actualización a la nueva organización. Eliminación de flujogramas. Este procedimiento corresponde al anterior 5.80 Satisfacción de clientes. Grupos de Interés Ed. 7 que con la nueva revisión pasa a denominarse 5.60 Satisfacción de los grupos de intereses Ed. 8

5.70 Seguimiento y medición de los programas y procesos Ed. 6

Objetivo y Finalidad:	El objeto del presente documento es describir el procedimiento seguido por ESIC University para realizar el seguimiento y medición de los procesos, al objeto de asegurar la capacidad de estos para alcanzar los resultados planificados.	
Ámbito de aplicación:	ESIC Universidad y ESIC Business & Marketing School	
Responsable del Proceso:	Vicerrectorado de Calidad de ESIC Universidad Dirección de Calidad de ESIC Business & Marketing School	
Registros que genera el proceso	Tabla de indicadores Informe Anual de Indicadores	
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Vicerrectorado de Calidad de ESIC Universidad Dirección de Calidad de ESIC Business & Marketing School Fecha: julio 2024	Rectorado ESIC Universidad Dirección General ESIC Business & Marketing School Fecha: julio 2024	Presidencia ESIC University Fecha: julio 2024

Entrada	Actividades	Responsabilidad	Salida
Documento, Recursos	Etapas del Diagrama de Flujo		Ficha de Salida
	Estudio de los procesos objeto de la medición	Vicerrectorado de Calidad de ESIC Universidad Dirección de Calidad de ESIC Business & Marketing School	
	Establecimiento de los indicadores	Responsables de los procesos Vicerrectorado de Calidad de ESIC Universidad Dirección de Calidad de ESIC Business & Marketing School	Tabla de indicadores
	Determinación de la periodicidad actualización de los Indicadores	Responsables de los procesos Vicerrectorado de Calidad de ESIC Universidad Dirección de Calidad de ESIC Business & Marketing School	Tabla de indicadores
	Registro de medición efectuada a los procesos	Responsable de medición	Tabla de Indicadores
Tabla de Indicadores	Envío/compartir la tabla de indicadores a los responsables de la medición	Responsable de medición	Tabla de Indicadores
Tabla de indicadores	Recopilación manual o automático y archivo de las tablas de indicadores e Informe de Indicadores	Vicerrectorado de Calidad de ESIC Universidad Dirección de Calidad de ESIC Business & Marketing School	Tabla de indicadores e Informe de Indicadores
Tabla de Indicadores de Informe de Indicadores	Revisión, y análisis en la reunión del Comité de Calidad Acreditaciones y Rankings	Comité de Calidad Acreditaciones y Rankings	Acta de revisión y planificación del SGIC
	FIN		

Registros /Procesos vinculados a este proceso	<p>Registros vinculados: Manual de Calidad Normativa legal vigente</p> <p>Procesos vinculados: 1.40 Revisión, Planificación y comunicación de Resultados de Programas y Servicios (Rendición de Cuentas a Grupos de Interés) Todos los procedimientos se vinculan a los procesos siguientes: 5.50 Revisión y Planificación del Sistema 5.70 Seguimiento y Medición de los Programas y Procesos 5.80 Mejora Continua</p>
Otros Grupos de Interés:	
<ul style="list-style-type: none"> • Profesorado • Personal de Gestión • Estudiantes • Empleadores y sociedad en general 	Participan representados a través de las Comisiones de Titulación y acceden todos a la información pública en la web. Este grupo participa desde la definición, desarrollo, revisión hasta los resultados del alcance de este procedimiento, a través del Procedimiento 5.60
Normativa Interna y Externa:	Manual de Calidad
Fecha de interés:	Todo el año
Indicadores Propuestos:	Grado de cumplimiento de indicadores (objetivos marcados)

HOJA DE CONTROL DE EDICIONES	
DOCUMENTO: SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS PROGRAMAS Y PROCESOS	
N.º EDICION / FECHA	NATURALEZA DE LA REVISIÓN
0/29 enero/2007	Edición de Partida
1/1 septiembre 2008	Revisión del procedimiento para la inclusión de la División de Grado en el alcance final del Sistema. Cambios de formato en colores de letra
2/ 2 noviembre 2009	Adaptaciones a AUDIT: inclusión de 5.70, 1.40, 5.90 y 5.100 como elementos de entrada y salida
3/ 24 Mayo 2010	Eliminación del sello de certificación SGS
4/ 20 octubre 2014	Se incluye referencia al catálogo de indicadores con las fichas de medición por indicador a recopilar cada año. Se modifica la Ficha de Indicador para eliminar las firmas e incorporar la revisión del indicador por el responsable de proceso y autorizador del proceso. También se modifica la tabla de indicadores eliminando el responsable de tomar el dato dado que esa información se encuentra en el catálogo.
5/21 mayo 2018	Generación de Informes de Indicadores por Área. Eliminación Anexos.
6/ mayo 2024	Revisión y actualización de los documentos generados en el proceso y actualización a la nueva organización. Este procedimiento corresponde al anterior 5.90 Medición de procesos Ed. 5 que con la nueva revisión pasa a ser el 5.70 Seguimiento y medición de los programas y procesos Ed.6

Objetivo y Finalidad:	El objetivo del presente documento es describir el procedimiento seguido por ESIC para lograr la mejora continua en la realización de toda la actividad	
Ámbito de aplicación:	ESIC Universidad y ESIC Business & Marketing School	
Responsable del Proceso:	Vicerrectorado de Calidad de ESIC Universidad Dirección de Calidad de ESIC Business & Marketing School	
Registros que genera el proceso	Plan de Acción de Mejora Informes anuales de Titulaciones	
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Vicerrectorado de Calidad de ESIC Universidad y Dirección de Calidad de ESIC Business & Marketing School Fecha: mayo 2024	Rectorado ESIC Universidad y Dirección General ESIC Business & Marketing School Fecha: mayo 2024	Vicepresidencia ESIC University Fecha: mayo 2024

Entrada	Actividades	Responsabilidad	Salida
Documento, Recursos	Etapas del Diagrama de Flujo		Ficha de Salida
	Identificación de posible mejora que podrá venir de cualquiera de los procedimientos que forman el SGIC, y a propuesta de cualquier Grupo de interés	Todos los grupos de interés de ESIC	
	Registro de la posible mejora	Vicerrectorado de Calidad de ESIC Universidad Dirección de Calidad de ESIC Business & Marketing School/ Dirección de cualquier Comisión de Titulación implicada/Dirección de Área/	Plan de Mejora/informe anual de titulación
Plan de Mejora	Comunicación de la propuesta de mejora a la Dirección de Comisión o Área implicada, así como a los máximos responsables correspondientes implicados.	Vicerrectorado de Calidad de ESIC Universidad Dirección de Calidad de ESIC Business & Marketing School/Dirección de cualquier Comisión de Titulación implicada/Dirección de Área/	Plan de Mejora/informe anual de titulación
Plan de Mejora	Análisis de la propuesta de mejora y conclusión por parte de las Áreas implicadas y/o Comisiones.	Vicerrectorado de Calidad de ESIC Universidad Dirección de Calidad de ESIC Business & Marketing School/Dirección de cualquier Comisión de Titulación implicada/Dirección de Área/	Plan de Mejora/informe anual de titulación
Plan de Mejora	El análisis efectuado por el Área y/o Comisiones será entregado, revisado y en su caso aprobado o denegado por responsables correspondientes implicados.	Vicerrectorado de Calidad de ESIC Universidad Dirección de Calidad de ESIC Business & Marketing School/Dirección de cualquier Comisión de Titulación implicada/Dirección de Área/	Plan de Mejora/informe anual de titulación

Entrada	Actividades	Responsabilidad	Salida
Documento, Recursos	Etapas del Diagrama de Flujo		Ficha de Salida
Plan de Mejora	Formación del Grupo de Mejora y determinación del Líder del Plan. Asimismo, en el Plan de Mejora se establecerán las actividades a realizar, los responsables de realizarlas y las fechas para su ejecución.	Vicerrectorado de Calidad de ESIC Universidad y Dirección de Calidad de ESIC Business & Marketing/Dirección de Comisión de Titulación implicada/Dirección de Área/ /cualquier otra comisión	Plan de Mejora/informe anual de titulación
Plan de Mejora	Seguimiento y cierre del Plan de Mejora, pasaría al inicio de procedimiento/s que estén afectados del SGIC en la mejora.	Vicerrectorado de Calidad de ESIC Universidad Dirección de Calidad de ESIC Business & Marketing/Dirección de Comisión de Titulación implicada/Dirección de Área/ /cualquier otra comisión	Plan de Mejora/informe anual de titulación
Plan de Mejora	5.50 Revisión y Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad	Comité de Calidad Acreditaciones y Rankings	Acta de revisión y planificación del SIGC
	FIN		

Registros /Procesos vinculados a este proceso	<p>Registros vinculados: Manual de Calidad Normativa legal vigente</p> <p>Procesos vinculados: 1.40 Revisión, Planificación y comunicación de Resultados de Programas y Servicios (Rendición de Cuentas a Grupos de Interés) Todos los procedimientos se vinculan a los procesos siguientes: 5.50 Revisión y Planificación del Sistema 5.70 Seguimiento y Medición de los Programas y Procesos 5.80 Mejora Continua</p>
Otros Grupos de Interés:	
<ul style="list-style-type: none"> • Profesorado • Personal de Gestión • Estudiantes • Empleadores y sociedad en general 	Participan representados a través de las Comisiones de Titulación y acceden todos a la información pública en la web. Este grupo participa desde la definición, desarrollo, revisión hasta los resultados del alcance de este procedimiento, a través del Procedimiento 5.60
Normativa Interna y Externa:	Manual de Calidad
Fecha de interés:	Todo el año
Indicadores Propuestos:	N.º de mejoras implantadas con relación al total de mejoras identificadas

HOJA DE CONTROL DE EDICIONES	
DOCUMENTO: MEJORA CONTINUA	
N.º EDICION / FECHA	NATURALEZA DE LA REVISIÓN
0/29 enero/2007	Edición de Partida
1/ 1 septiembre /2008	Revisión del procedimiento para la inclusión de la División de Grado en el alcance final del Sistema. En el flujograma se corrige errata, suprimiendo PGC delante de 5.70.
2/ 2 noviembre /2009	Adaptación a la Acreditación Audit. Inclusión en los procesos de entrada y de salida de los procedimientos 5.70, 1.40, 5.90
3/24 Mayo 2010	Eliminación del sello de certificación SGS
4/ 16 octubre de 2014	Revisión de la metodología de aprobación de propuestas de mejoras. Eliminación del Formato de Plan de Mejora.
5/Marzo 2018	Se incorporan a la responsabilidad del procedimiento Dirección de Área/Dirección de Campus /cualquier otra comisión de ESIC. Se añade como Ficha de Salida al Plan de Mejora los informes anuales de titulación.
6/ mayo 2024	Revisión y actualización de los documentos generados en el proceso y actualización a la nueva organización. Eliminación de flujogramas. Este procedimiento corresponde al anterior 5.100 Mejora continua Ed. 5 que con la nueva revisión pasa a ser el 5.80 Mejora continua Ed.6