




Objetivo y Finalidad:	Describir los servicios administrativos prestados a los participantes de Programas de Postgrado.	
Ámbito de aplicación:	División de Postgrado	
Implicados:	Director de Administración Administración Atención al Alumno Marketing Dirección Académica Estudiantes	
Responsable del proceso:	Director de Administración	
Otros documentos pertinentes:	POST.3.60 Formación, aprendizaje y evaluación POST.2.50 Becas POST.4.30 Gestión Económica 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	
Documentación generada (Registros de Calidad):	Certificados de Pago Certificados de matrículas Certificados de notas Diplomas	
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Directora de Calidad  Fecha: 24 Mayo 2010	Director de Administración  Fecha 24 Mayo 2010	Secretario General  Fecha 24 Mayo 2010

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">• Empresas, egresados y sociedad en general	Representados dentro de la estructura de la Escuela. Son consultados por medio de cuestionarios o reuniones bilaterales. 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
Normativa Interna y Externa:	Contenido de los planes de estudio de Grado o de Máster Ley 30/92 de Régimen Jurídico y del Procedimiento Administrativo Común
Fecha de interés:	Todo el año
Indicadores Propuestos:	Nº Impagados/programa/campus

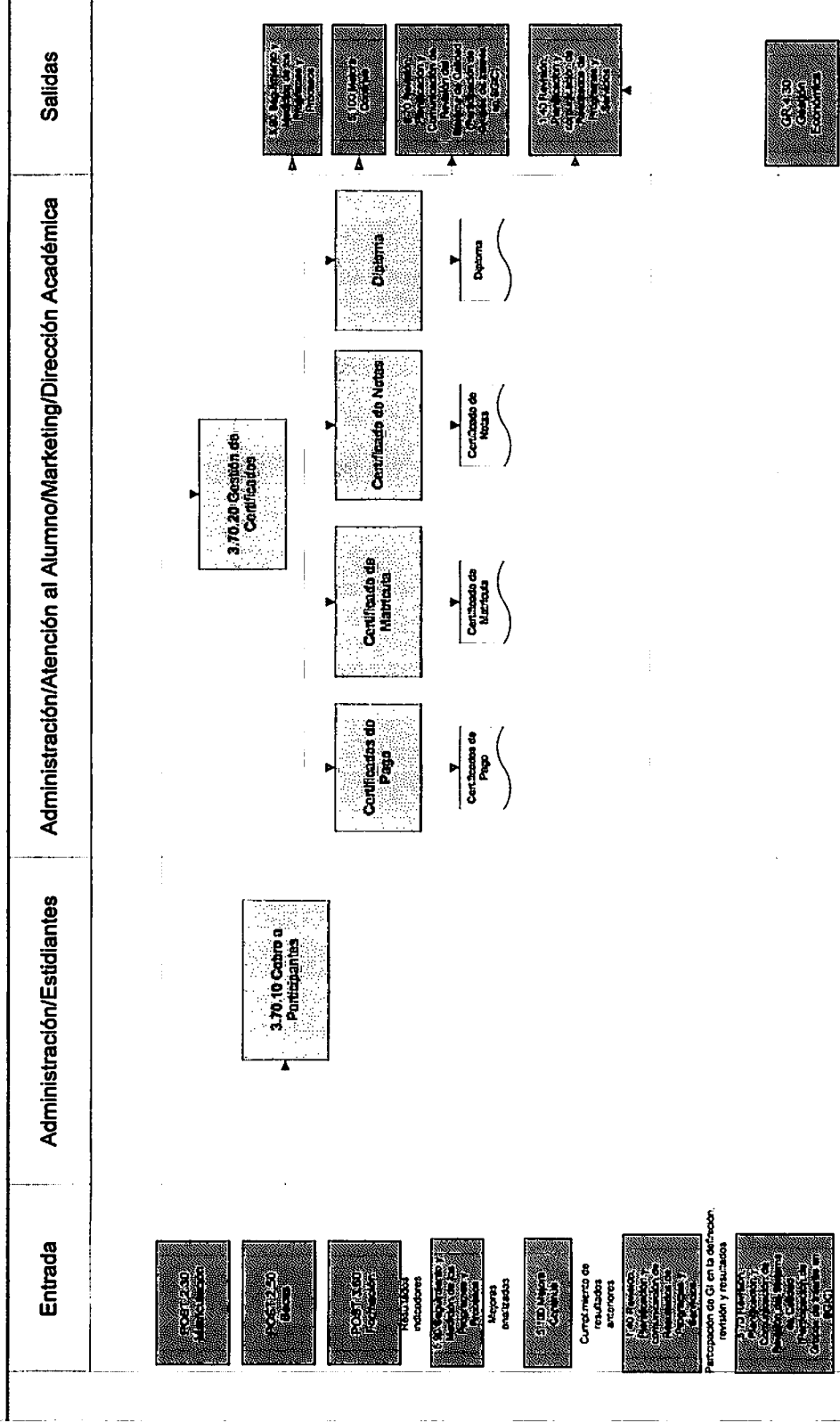
HOJA DE CONTROL DE EDICIONES	
DOCUMENTO: SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	
Nº EDICION / FECHA	NATURALEZA DE LA REVISIÓN
0/20 diciembre/2006	Edición de Partida
1/25 julio/2007	Inclusión en el procedimiento de los requisitos del resto de programas de postgrado
2/1 junio/ 2009	Eliminación de la abreviatura PR de todos los procesos Ha sido necesario recodificar el procedimiento de 3.60 a 3.70 debido al cambio que se ha efectuado en los procedimientos anteriores a él.
3/ 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
4/24 Mayo 2010	Eliminación del sello de certificación SGS

POST.3.70 Servicios Administrativos

Ed- 4



	Tipo de Documento: PROCESO	Descripción: 3. PROCESOS DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO FORMATIVO Y COMPLEMENTARIO 3.70. Servicios Administrativos	
	Autor: ESIC POST	Código: POST3.70	Estado: Aprobado
		Versión: 02	

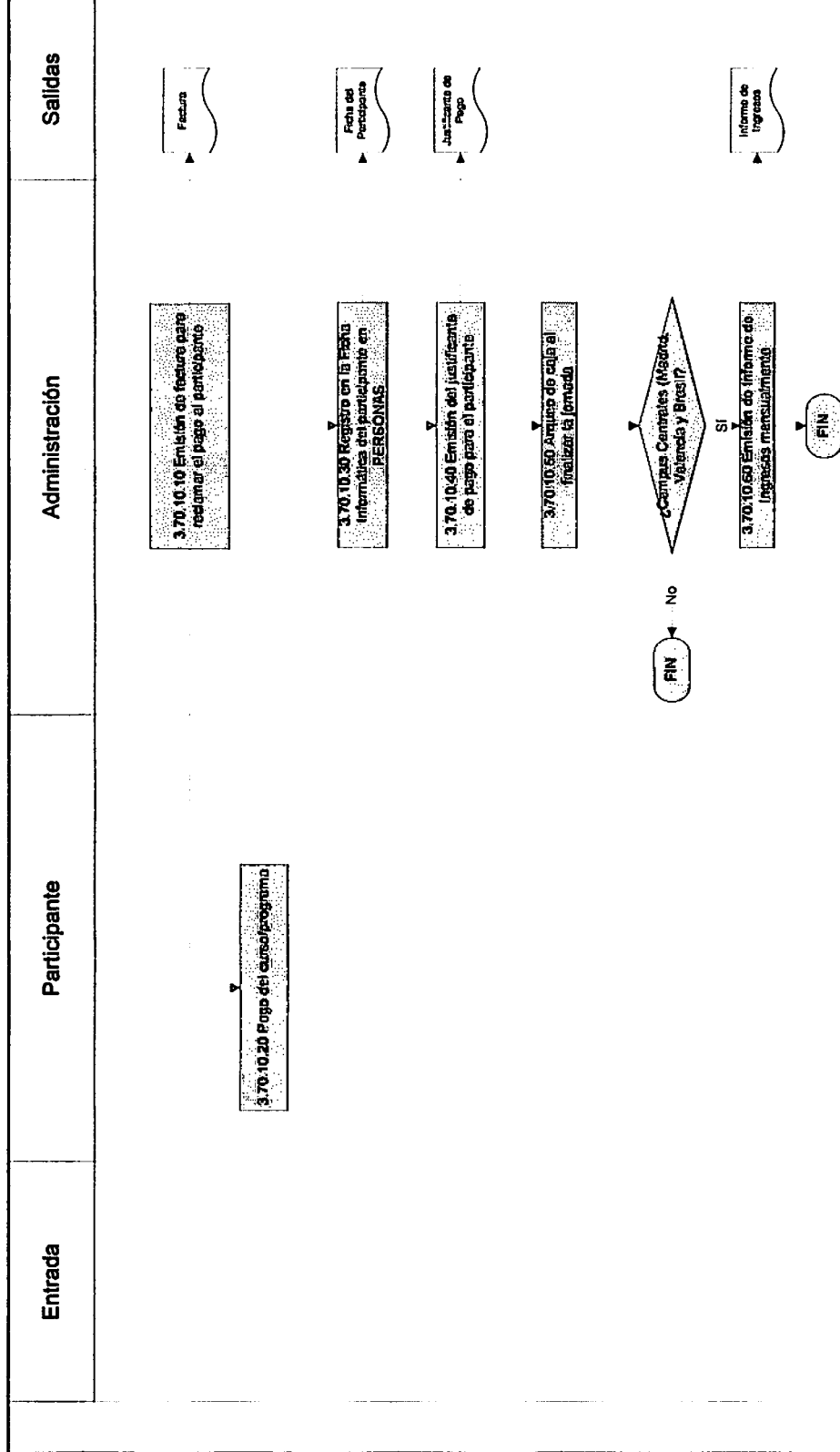


POST.3.70 Servicios Administrativos

Ed- 4



Tipo de Documento: PROCESO		Descripción: 3. PROCESOS DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO FORMATIVO Y COMPLEMENTARIO 3.70. Servicios Administrativos-3.60.70 Como a participantes		Versión: 02	
Autor: ESIC POST		Código: POST.PR.3.70.10		Estado: Aprobado	



3.70 SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

3.70.10 Cobro a Participantes

Los participantes tienen la opción de hacer los pagos del curso/programa en el Departamento de Administración a través de efectivo, tarjeta, talón o transferencia. En cualquiera de los casos, el participante recibirá justificante del pago realizado.

Administración cuenta con un programa informático para gestionar el cobro a los participantes. Cada participante cuenta con una ficha informática en la que constan sus datos económicos y los pagos que va realizando.

El proceso para la reclamación del cobro a participantes se desarrolla de la misma forma que en la descrita en la gestión económica (4.30).

3.70.20 Gestión de Certificados

- ✓ **Certificados de Pago:** Es Administración el responsable de la entrega de certificados mediante los cuales se ratifica el pago de la matrícula.
- ✓ **Certificado de matrícula:** Son gestionados por el Departamento de Atención al Alumno y certifica la matriculación del participante en el programa correspondiente.
- ✓ **Certificado de notas:** Se emite al final del Programa por el Departamento de Atención al Alumno. En Barcelona (como proveedor de ESIC) se emite al final del programa por el Departamento Académico.
- ✓ **Diploma:** La preparación de los Diplomas la realiza el Departamento de Marketing y el Departamento de Atención al Alumno. Es entregada al participante por la Dirección de ESIC en el evento de graduación.

Otros Procedimientos de entrada y salida:

1.40 Revisión, Planificación y comunicación de Resultados de Programas y Servicios (Rendición de Cuentas a Grupos de Interés)

En este procedimiento se analiza, como punto de partido, los resultados obtenidas respecto al alcance que se está analizando en este procedimiento, en la Rendición de Cuentas a los diferentes Grupos de Interés.

Una vez desarrollado el procedimiento se mide la información relevante para rendir cuentas a los grupos de interés que procedan.

5.70 Revisión, Planificación y Comunicación de Revisión del Sistema de Calidad (Participación de Grupos de Interés en SGIC)

Los grupos de interés que procedan en este procedimiento participarán desde la definición/diseño del procedimiento, como desarrollo, evaluación de resultados del mismo.

5.90 Seguimiento y Medición de los Programas y Procesos.

En este procedimiento se medirán los indicadores de interés (listados en la portada resumen de este documento) según marca el procedimiento 5.90 Seguimiento y Medición de los Programas y Procesos.

Una vez medidos los Indicadores, se analizarán como entrada de este procedimiento.

5.100 Mejora Continua

El desarrollo del actual procedimiento podrá dar lugar a mejoras, las cuales se realizarían según se marca en el procedimiento 5.100 Mejora Continua de ESIC.

La implantación de mejoras, desarrolladas según 5.100 Mejora continua, supondrá a su vez, una nueva entrada del procedimiento aquí descrito