
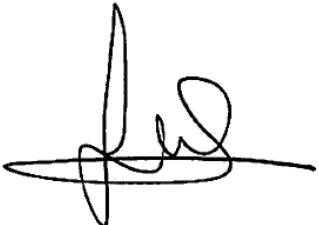
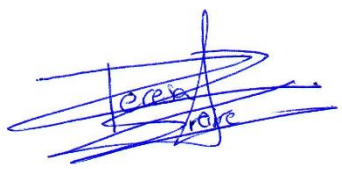


## 2.10 Atención al Antiguo Alumno

### Ed- 3



<b>Objetivo y Finalidad:</b>	Definir la atención que reciben los antiguos alumnos de la Escuela	
<b>Ámbito de aplicación:</b>	Grado, Postgrado, Executive Education e ICEMD	
<b>Implicados:</b>	Unidad de Desarrollo Profesional Asociación de Antiguos Alumnos AESIC o ESIC Alumni Antiguos alumnos no asociados Antiguos alumnos asociados	
<b>Responsable del proceso:</b>	Dirección de Unidad de Desarrollo Profesional	
<b>Otros documentos pertinentes:</b>	GR.2.60 y POST.2.60 Atención al Estudiante 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	
<b>Documentación generada (Registros de Calidad):</b>	-Solicitud (e-mail o similar) de servicios administrativos -Certificados, duplicados de títulos, etc. -Página web de ESIC Alumni -Política de Unidad de Desarrollo Profesional	
<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
Dirección de Asociación de Antiguos Alumnos 	Dirección de Calidad y Acreditaciones de ESIC 	Secretaría General de ESIC 
Fecha: 21 septiembre 2018	Fecha: 21 septiembre 2018	Fecha: 21 septiembre 2018

## 2.10 Atención al Antiguo Alumno

### Ed- 3



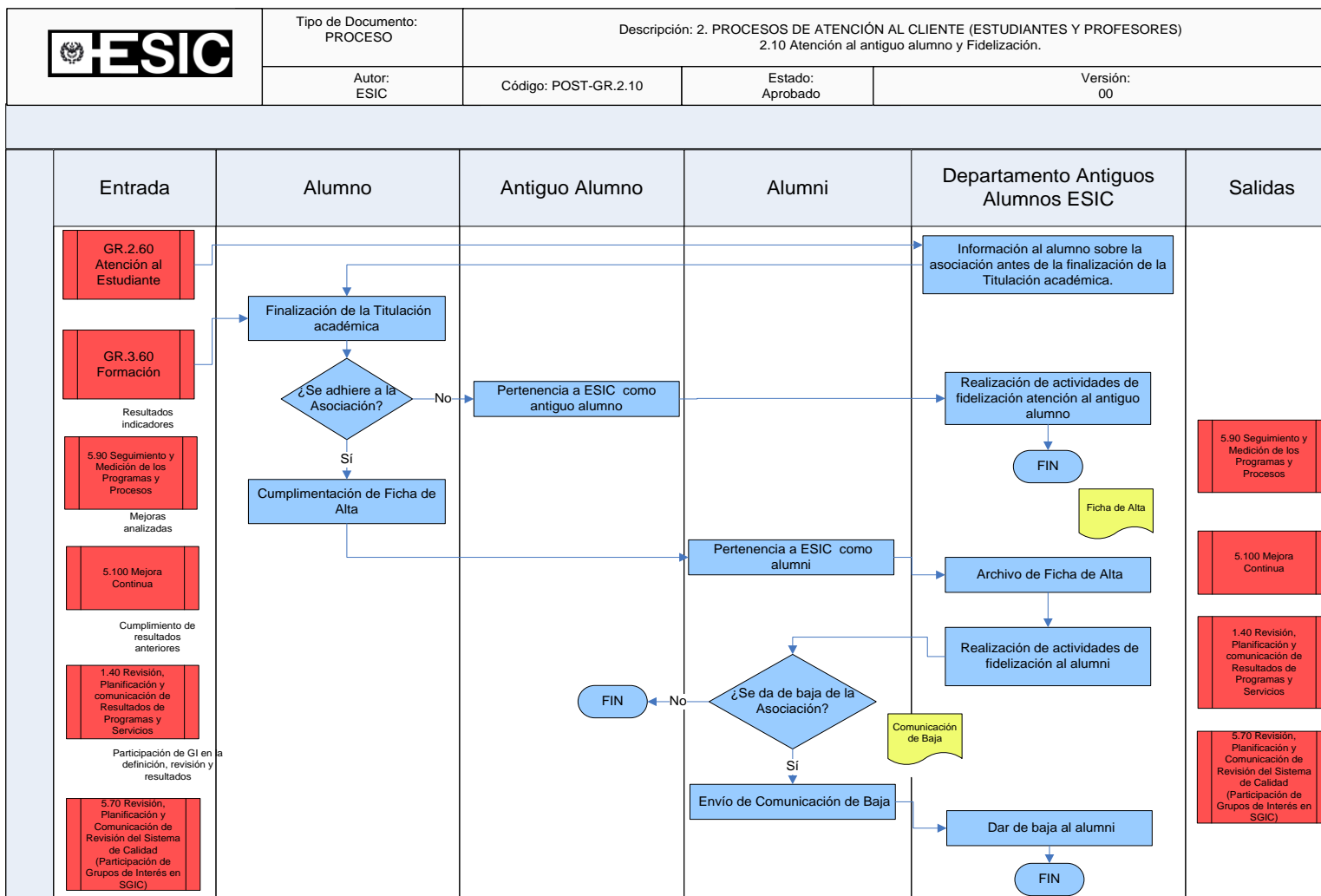
<b>Otros Grupos de Interés:</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>Personal Docente</li><li>Personal de Gestión</li><li>Estudiantes</li></ul>	Participan representados en el Consejo de Gobierno y acceden todos a la información pública en la web. Este grupo participa siempre a través del Comité de 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"><li>Egresados</li></ul>	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
<ul style="list-style-type: none"><li>Dirección General</li></ul>	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
<b>Normativa Interna y Externa:</b>	-Estatutos Asociación AESIC/ESIC Alumni -Política de Unidad de Desarrollo Profesional
<b>Fecha de interés:</b>	Todo el año
<b>Indicadores Propuestos:</b>	-Nº de solicitudes de servicios administrativos por antiguos alumnos -Nº de acciones realizadas, desagregadas por tipo de actividad

## 2.10 Atención al Antiguo Alumno Ed- 3



HOJA DE CONTROL DE EDICIONES	
DOCUMENTO: ATENCIÓN AL ANTIGUO ALUMNO Y FIDELIZACIÓN	
Nº 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.

## 2.10 Atención al Antiguo Alumno Ed- 3



## 2.10 Atención al Antiguo Alumno

### Ed- 3



#### 2.10.10 Definición de categoría “Antiguo Alumno”

Se considera antiguo alumno a todo aquel estudiante que ha superado un grado universitario/título superior, un máster o un programa superior (incluyendo el PIDD y los Senior Management Programs de ICEMD). No se consideran antiguos alumnos aquellos estudiantes que realizaron Cursos de especialización, intensivos o talleres.

Existen dos categorías dentro de los antiguos alumnos/alumni:

- Los antiguos alumnos no asociados, que no pertenecen a la Asociación de Antiguos Alumnos de la Escuela AESIC o ESIC Alumni.
- 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 **3.50.100 Alumni**. 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 Antiguos Alumnos, que pertenece a la Unidad de Desarrollo Profesional. Las principales áreas de atención son:

- Servicios administrativos.
- Desarrollo profesional, fundamentalmente Carreras Profesionales y Emprendimiento.
- Formación permanente y acceso a formación Executive.
- Actividades lúdicas y descuentos comerciales.
- Celebraciones y reuniones conmemorativas.
- Otros servicios.

#### 2.10.30 Servicios Administrativos

El antiguo alumno es atendido por las Secretarías de Grado, Postgrado y Executive Education 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 alumnos en los procedimientos **2.60**.

#### 2.10.40 Desarrollo Profesional

El antiguo alumno, por el hecho de serlo, tiene acceso de por vida los servicios de Carreras Profesionales y de Emprendimiento. Estos servicios están descritos en los procedimientos **3.50.20 Carreras Profesionales** y **3.50.90 Emprendedores**.

#### 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, tanto LifeLong Learning como actividades de networking.

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

El antiguo alumno cuenta también con formación a través de la publicación ESIC Market.

#### 2.10.60 Actividades lúdicas y descuentos comerciales

Se organiza para antiguos alumnos, desde el Departamento, distintas actividades lúdicas: culturales, viajes, etc. También se cuenta con convenios con empresas/entidades consistentes en el acceso a descuentos comerciales por parte de los antiguos alumnos. Para la selección de estas empresas/entidades se valora el interés del producto para el antiguo alumno y la responsabilidad social corporativa.

El antiguo alumno recibe también, a modo de información, las siguientes publicaciones: ESIC Press y ESIC Alumni.

#### 2.10.70 Celebraciones y reuniones conmemorativas

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 la Escuela, 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:
  - Homenaje a promoción de Antiguos Alumnos: que se realiza anualmente en el campus de Pozuelo de Alarcón, a una promoción seleccionada de antiguos alumnos de Grado de la Escuela, que consiste en un acto formal más un espacio para la celebración.
  - Encuentro de Navidad: que se realiza en el campus Zaragoza, 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 la Escuela 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:

- Acceso a las instalaciones del campus donde estudiaron, o de otros campus de la Escuela, según el horario de acceso establecido por cada campus.
- Grupo de Reflexión Cristiana o MásESIC.
- Descuentos en Editorial/Venta de libros y artículos promocionales de la Escuela.
- Acceso a directorio Alumni.
- Etc.

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

### 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 partida, los resultados obtenidos 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.