
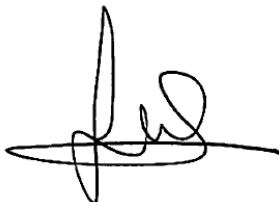



3.50 Prestación de Servicios Complementarios Ed- 9



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:	Grupos de interés: alumnos, antiguos alumnos, PDI y PAS	
Implicados:	Secretaría General Unidad de Desarrollo Profesional ESIC Idiomas Oficina Internacional ESIC Editorial/Venta de Libros Biblioteca AESIC/ESIC Alumni Estudiantes Antiguos Alumnos PDI PAS	
Responsable del proceso:	Dirección de ESIC Experience	
Otros documentos pertinentes:	3.50.10 Prácticas de Empresa 3.50.20 Carreras Profesionales 3.50.50 Movilidad 3.50.70 Editorial y Venta de Libros 3.50.90 Emprendedores 3.50.100 Alumni POST.2.30 Matriculación GR.2.30 Matriculación EXE.3.40 Y POST/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 5.80 Satisfacción de Clientes Política de Documentaciones	
Documentación generada (Registros de Calidad):	-Manuales de Bienvenida (por grupo de interés) -Formulario de solicitud de traducciones -Tarifas traducciones -Política de Orientación al Estudiante -Política de Inserción Laboral -Política General del Programa de apoyo al alumnado con diversidad funcional o necesidades educativas especiales en ESIC -Guía de recomendaciones para alumnado con Diversidad Funcional o Necesidades Educativas Especiales -Otros registros declarados en los sub-procedimientos	
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Dirección ESIC Experience  Fecha: 21 Septiembre 2018	Dirección de Calidad y Acreditaciones de ESIC  Fecha: 21 Septiembre 2018	Dirección General de ESIC  Fecha: 21 Septiembre 2018

3.50 Prestación de Servicios Complementarios Ed- 9



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 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"> 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
<ul style="list-style-type: none"> Administraciones Públicas 	La ANECA, las Agencias Autonómicas y el Consejo de Universidades intervienen en la verificación, implantación y renovación de títulos oficiales, donde se evalúan los servicios complementarios a disposición de los diferentes grupos de interés. 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:	Directrices para la elaboración de títulos universitarios de grado y máster establecidos por el Ministerio de Educación (a través de protocolos de títulos) Criterios y directrices para la Garantía de Calidad en el Espacio Europeo de Educación Superior, promovidos por ENQA Programa AUDIT (ANECA), para el Diseño y la Verificación del Sistema de Garantía de Calidad de los Centros y de sus Enseñanzas Legislación aplicable en materia de contratación-adquisición de productos y servicios por los organismos públicos
Fecha de interés:	Final/inicio de año: revisión/plan anual.
Indicadores Propuestos:	-Nº participantes/usuarios de cada servicio -Satisfacción con los servicios complementarios de los grupos de interés

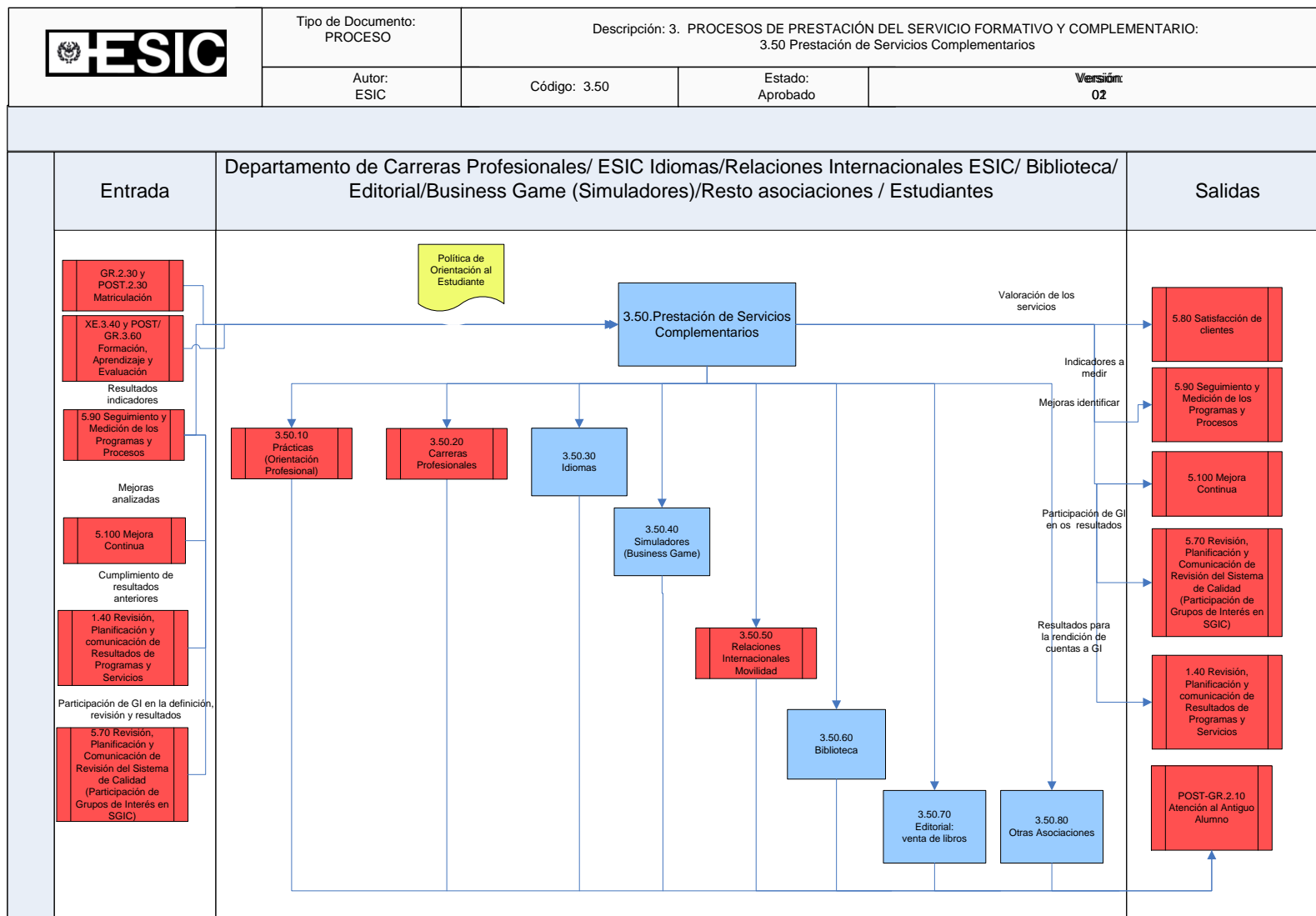
3.50 Prestación de Servicios Complementarios Ed- 9



HOJA DE CONTROL DE EDICIONES	
DOCUMENTO: PRESTACIÓN DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS	
Nº EDICION / FECHA	NATURALEZA DE LA REVISIÓN
0/diciembre/2006	Edición de Partida
1/Agosto/2007	Integración de todas las Divisiones de la Escuela 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 Alumní.

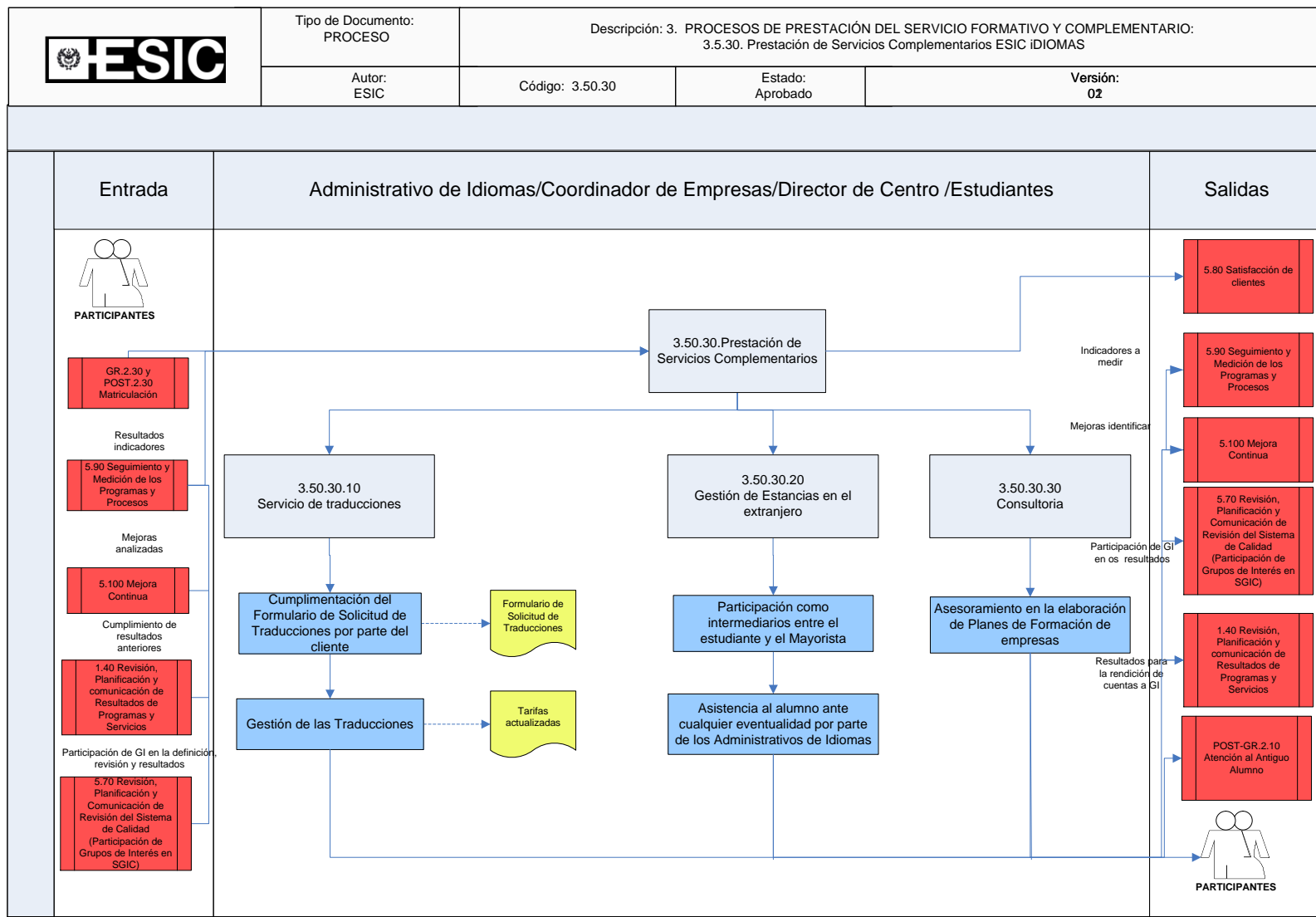
3.50 Prestación de Servicios Complementarios

Ed- 9



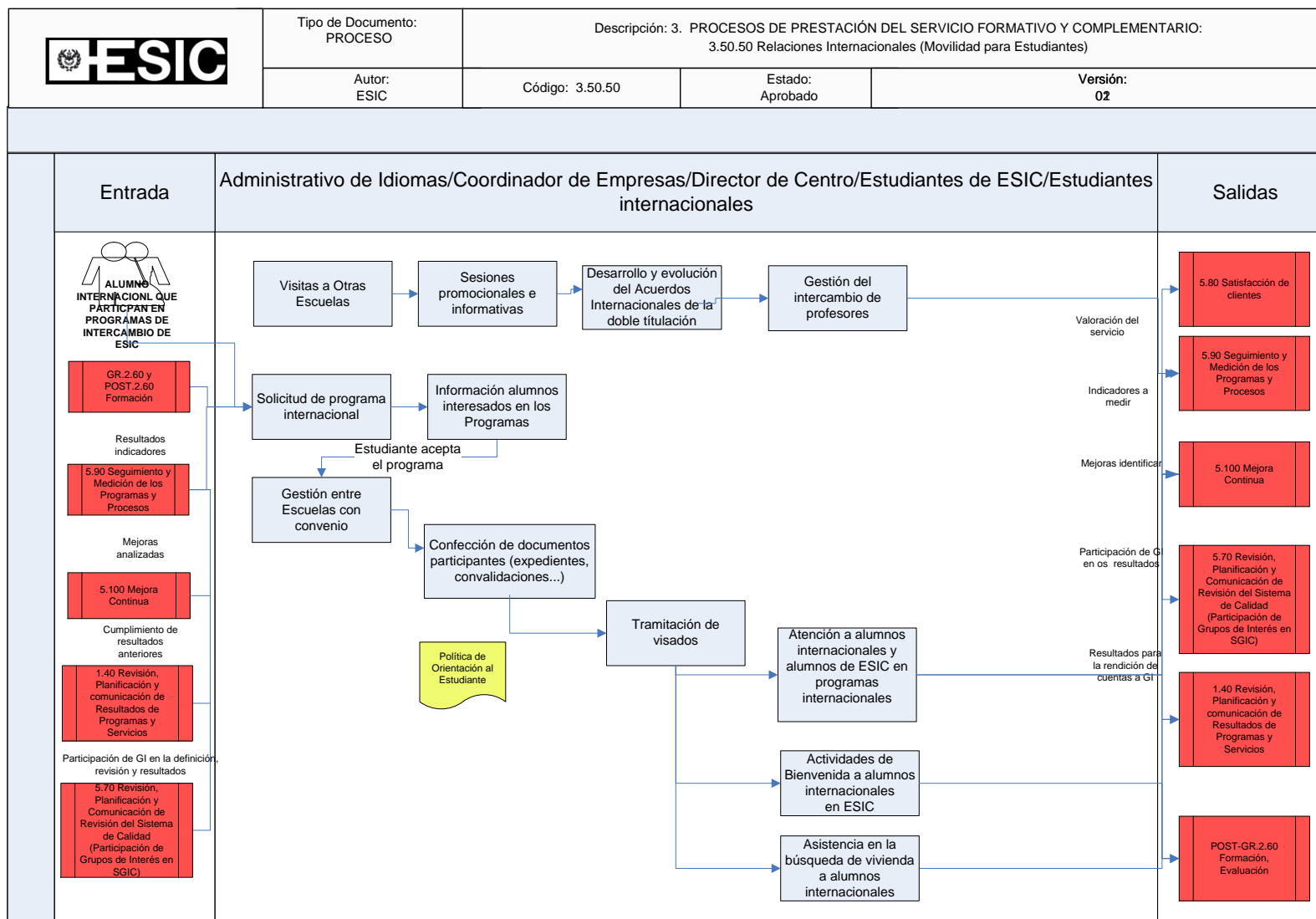
3.50 Prestación de Servicios Complementarios

Ed- 9



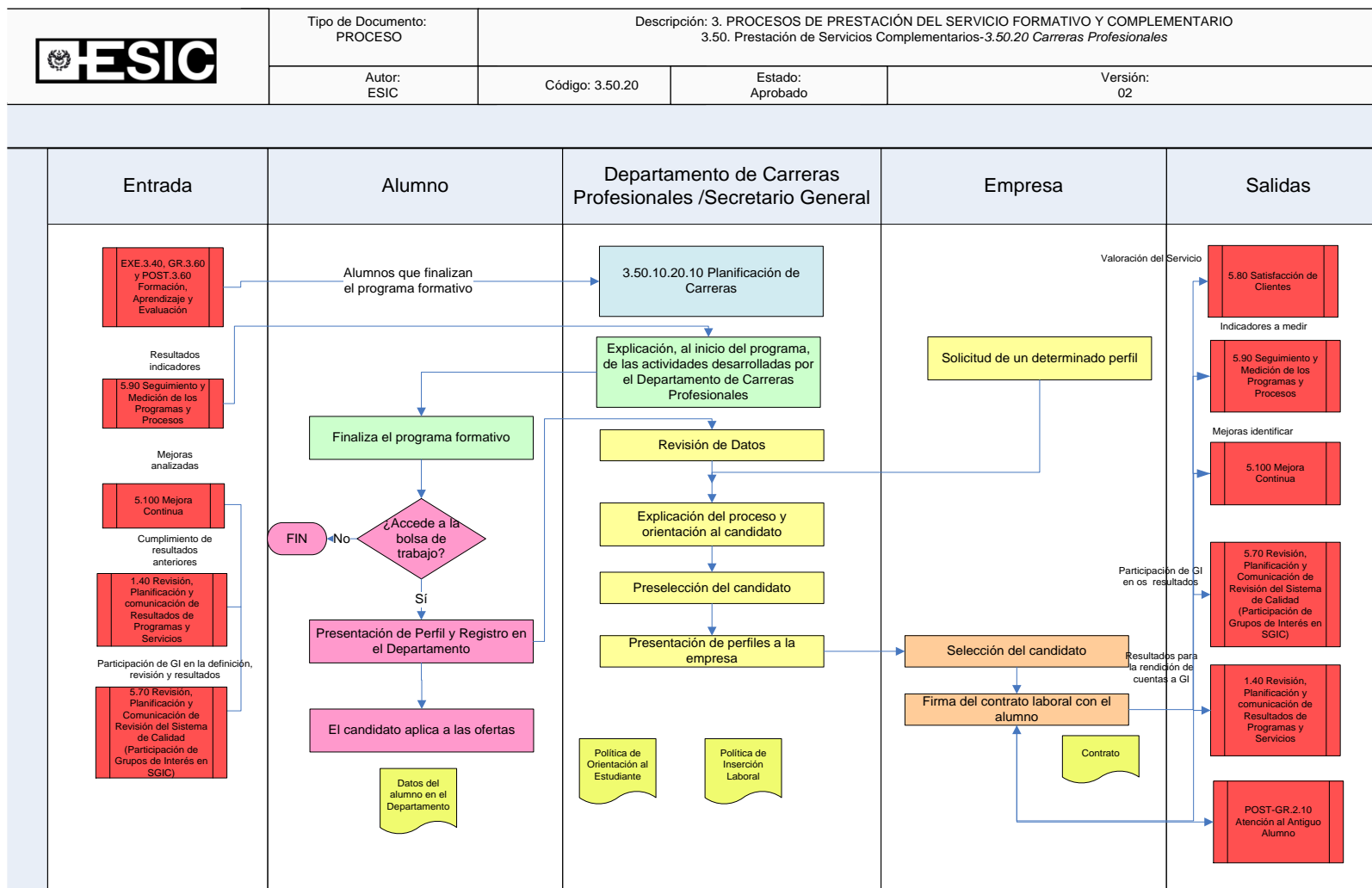
3.50 Prestación de Servicios Complementarios

Ed- 9



3.50 Prestación de Servicios Complementarios

Ed- 9



En general, los servicios complementarios a disposición de los diferentes grupos de interés en la Escuela, son:

- Prácticas en empresas
- Carreras profesionales
- ESIC Idiomas
- Servicios de comunicación: actualidad y profundización en áreas temáticas
- Movilidad
- Biblioteca
- ESIC Editorial/Venta de Libros
- Extensión Universitaria: Club Deportivo, Aula de Teatro, MásESIC-Voluntariado, Orbayu, grupo de Reflexión cristiana.
- Emprendedores
- AESIC/ESIC Alumni
- Atención a la Diversidad y Necesidades Educativas Especiales
- Otros servicios: uso de instalaciones, servicios informáticos

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 la Escuela cuentan con similares servicios complementarios. En caso de variaciones, se especifica también en el propio procedimiento.

3.50.10 Prácticas en empresas

Sigue el procedimiento **3.50.10 Prácticas (Orientación Profesional)** y **Política de Orientación para el Estudiante**.

3.50.20 Carreras Profesionales

Sigue el procedimiento **3.50.20 Carreras Profesionales (Inserción Laboral)** y **Política de Orientación para el Estudiante y Política de Inserción Laboral**.

3.50.30 ESIC Idiomas

El Área pone a disposición de los distintos grupos de interés condiciones preferentes para realizar formación de mejora del dominio de idiomas (incluido el español para extranjeros) y la consecución de distintas certificaciones oficiales de nivel de idioma.

Además, el Área dispone de:

- Estancias en el extranjero para aprendizaje de Idiomas: el Área gestiona a través de empresas especializadas la organización de cursos de idiomas. La función del Área es de intermediación entre el Estudiante y la Mayorista. Todo alumno que gestione su curso de Idiomas, recibirá asistencia por parte del Área ante cualquier eventualidad (problemas con la Escuela, de traslado, de alojamiento, entre otros).

Este servicio está disponible para los siguientes grupos de interés: alumnos, antiguos alumnos, PDI y PAS. Se dispone de este servicio en aquellos campus que cuentan con el área Idiomas.

3.50.40 Servicios de Comunicación: actualidad y profundización en áreas temáticas

La Escuela pone a disposición de los grupos de interés distintos servicios de comunicación:

- Actualidad: información sobre la actualidad de ESIC y de los sectores/áreas temáticas de la Escuela. A través del apartado News en las webs de ESIC e ICEMD, así como de las redes sociales de ambos.
- Profundización en áreas temáticas de la Escuela: información y artículos de profundización/actualización en las distintas áreas temáticas, tanto en la web de ESIC (ReThink) e ICEMD (Digital Knowledge), como a través de la asistencia a foros, Masterclass, conferencias, etc., que se anuncian en la web.

Este servicio está disponible para todos los grupos de interés.

3.50.50 Movilidad (Relaciones Internacionales)

Sigue el procedimiento **3.50.50 Movilidad** y **Política de Orientación para el Estudiante**.

3.50 Prestación de Servicios Complementarios Ed- 9



3.50.60 Biblioteca

Sigue el procedimiento **3.50.60 Biblioteca**.

3.50.70 ESIC Editorial/Venta de Libros

Sigue el procedimiento **3.50.70 Editorial y Venta de Libro**.

3.50.80 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.
- Aula de Teatro: práctica del teatro y la interpretación como herramienta para el crecimiento personal. Suele organizar ensayos y representaciones de obras teatrales.
- MásESIC/voluntariado/Orbayu: desarrollo de actividades de voluntariado y solidarias, algunas de ellas en colaboración con la Fundación Orbayu.
- Grupo de reflexión cristiana: desarrollo de actividades de reflexión en torno a los valores cristianos.

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

3.50.90 Emprendedores

Sigue el procedimiento **3.50.90 Emprendedores**.

3.50.100 Asociación de Antiguos Alumnos: ESIC Alumni/AESIC

Sigue el procedimiento **3.50.100 Alumni**.

3.50.110 Atención a la Diversidad y Necesidades Educativas Especiales

Promoción de la formación y empleabilidad de personas que, por distintas circunstancias, puedan ser susceptibles de discriminación en el entorno educativo y profesional. Algunos de los servicios son:

- Facilitar el acceso a la educación.
- Asesoramiento individualizado en el proceso formativo.
- Adaptaciones del proceso de enseñanza-aprendizaje.
- Accesibilidad a las instalaciones.
- Concesión de becas.
- Servicio de empleo especializado.

El procedimiento de este servicio está descrito en la **Guía de recomendaciones para alumnado con Diversidad Funcional o Necesidades Educativas Especiales** y la **Política General del Programa de apoyo al alumnado con diversidad funcional o necesidades educativas especiales en ESIC**.

3.50.120 Otros Servicios

Además de lo anterior, otros servicios son:

Uso de las instalaciones: 24h. los 365 días del año. Estas instalaciones comprenden aulas de estudio, aulas de trabajo y aulas de informática. Están disponibles para todos los grupos de interés.

Servicios informáticos: asociados al uso de una cuenta en el dominio @esic.edu, facilitan distintos servicios informáticos. Están disponibles para todos aquellos grupos de interés que dispongan de una cuenta en dicho dominio.

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**.

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