
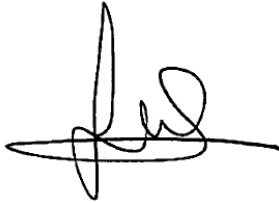



2.90 Atención a las Empresas/Instituciones Ed- 4



Objetivo y Finalidad:	Establecer los tipos de relación que la Escuela mantiene con empresas y responsabilidad de estas relaciones	
Ámbito de aplicación:	Todo ESIC	
Implicados:	Dirección General Dirección de Desarrollo Corporativo y de Negocio Comité de Dirección Comité Ejecutivo Dirección de Unidad de Desarrollo Profesional Responsable de Proyectos Corporativos Resto de áreas de la Escuela Empresas/Instituciones	
Responsable del proceso:	Dirección de ESIC Experience	
Otros documentos pertinentes:	POST.2.70 Captación y 2.80 Acuerdos con las empresas 4.80 Responsabilidad Social IDI.2.70-80-90- Empresas IDI.2.100-110-120- Colegios 3.50.10 Prácticas 3.50.20 Carreras profesionales 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	
Documentación generada (Registros de Calidad):	-Convenios/acuerdos firmados -Plan anual presencia en Asociaciones/Instituciones	
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Dirección ESIC Experience 	Dirección de Calidad y Acreditaciones de ESIC 	Dirección General de ESIC 
Fecha: 21 Septiembre 2018	Fecha: 21 Septiembre 2018	Fecha: 21 Septiembre 2018

Otros Grupos de Interés:	
---------------------------------	--

2.90 Atención a las Empresas/Instituciones

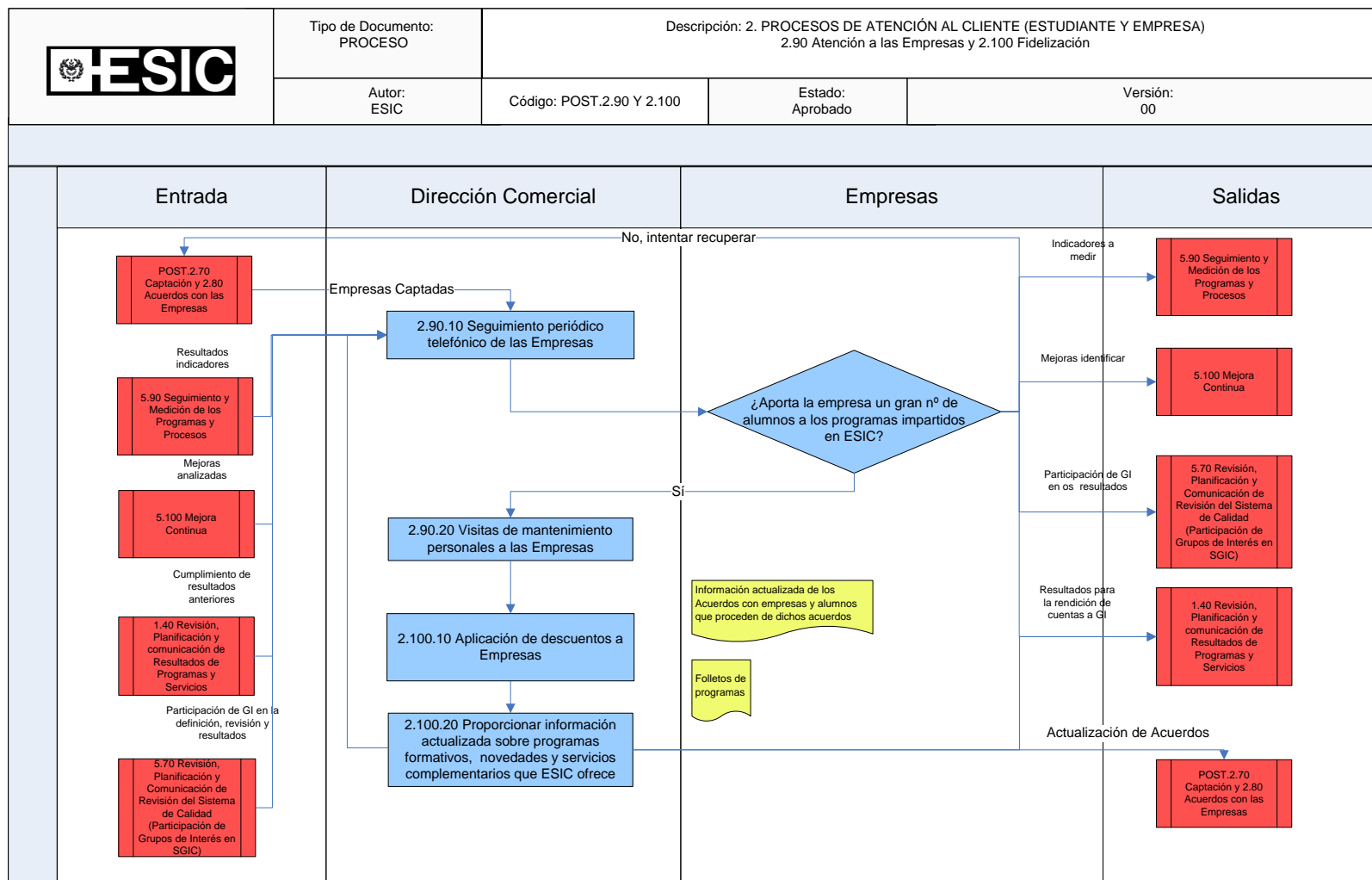
Ed- 4



<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 Marco con empresas Acuerdos con Empresas
Fecha de interés:	Todo el año
Indicadores Propuestos:	Nº de Acuerdos/convenios/relaciones según tipo de relación con empresas

HOJA DE CONTROL DE EDICIONES	
DOCUMENTO: ATENCIÓN y FIDELIZACIÓN A LAS EMPRESAS	
Nº 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.

2.90 Atención a las Empresas/Instituciones Ed- 4



2.90 Atención a las Empresas/Instituciones

Ed- 4

Los tipos de relación que la Escuela mantiene con las empresas son:

- Relaciones institucionales.
- Universidades adscritas.
- Socios.
- Pertenencia a Asociaciones.
- Proveedores.
- Patrocinios.
- Agentes comerciales para Editorial o captación internacional.
- Convenios de formación.
- Convenios en el ámbito de la Responsabilidad Social.
- Formación In Company.
- Investigación y elaboración de casos.
- Acuerdos para prácticas/carreras profesionales.
- Servicios para los colectivos ESIC.
- Instituciones Certificadoras de Idiomas.
- Formación de Idiomas a empresas/colegios.
- Convenios para emprendimiento.

2.90.10 Relaciones institucionales

La Escuela establece relación y la mantiene de forma periódica con representantes de empresas o las empresas, en base a sus objetivos estratégicos. Fundamentalmente, las relaciones que se establecen con estos representantes relevantes del mundo empresarial son:

- **Participación en el Consejo Asesor:** grupo de directivos y empresarios de los que la Escuela quiere recibir asesoramiento estratégico y con los cuales se mantienen reuniones periódicas. La definición del Consejo Asesor puede verse en el Manual de Calidad.
- **Participación en eventos formativos:** ofreciendo a dichos representantes tanto ponencias como participación como oyentes en distintos eventos formativos.
- **Participación en eventos institucionales:** de todo tipo, sobre todo eventos que puedan resultar interesantes a estos directivos o de participación en la Escuela: jurado premios ASTER, celebraciones, etc.

El responsable de esta relación es el Director de Desarrollo Corporativo y de Negocio.

2.90.20 Universidades Adscritas

La Escuela, a través de sus diferentes campus, establece un convenio de adscripción a Universidades del territorio de dicho campus, con el fin de desarrollar actividades formativas de educación superior, tanto para la impartición de títulos oficiales, como propios, de dichas universidades. La relación se desarrolla en el marco de lo acordado en el convenio, no obstante, se pueden establecer dos tipos de relación:

- **Relación institucional:** responsabilidad de la Dirección General.
- **Relación académica:** responsabilidad de los Decanos de las áreas académicas, junto a las Direcciones Académicas/Secretaría General de Campus (fuera de Pozuelo), para la implantación y seguimiento de las titulaciones, y/o actividades de investigación.
- **Relación administrativa:** responsabilidad de la Dirección de Ordenación Académica u homólogo en el campus, para el seguimiento de los procesos de atención al alumnado (matriculación, servicios administrativos: actas, certificados, etc.).

2.90.30 Instituciones educativas socias

La Escuela establece convenios de impartición conjunta de formación con instituciones educativas en distintos territorios nacionales. El detalle de la relación está estipulado en el convenio. En general, la gestión con éstos es la presentación de un Plan Anual (objetivos, plan de acción y presupuesto) y el seguimiento del mismo. A partir de este seguimiento se realiza una liquidación anual según convenio.

El responsable de la relación con los socios es el Director de Desarrollo Corporativo y de Negocio.

2.90.40 Pertenencia a Asociaciones

La Escuela pertenece a asociaciones, fundamentalmente de tres tipos: institucionales, académicas y empresariales. La pertenencia puede implicar una mayor o menor participación en la misma, dependiendo de los intereses de la Escuela y de las directrices de la Asociación: desde la membresía a la participación en los consejos de las mismas.

2.90 Atención a las Empresas/Instituciones

Ed- 4

Dependiendo del fin de la Asociación, la responsabilidad de dicha relación les corresponde a distintos líderes de la Escuela, aunque la relación general, desde un punto de vista institucional, es supervisada por el Director de Desarrollo Corporativo y de Negocio y Director de ESIC Experience. La Dirección ESIC Experience presenta, con el apoyo de la Dirección de Calidad, Acreditaciones y Ranking, un Plan de Presencia Anual en Asociaciones/Instituciones. La designación del responsable para cada Asociación lo marca el Director General anualmente, mediante una reunión en Comité de Dirección donde se analizan las actividades durante el año convocadas por las Asociaciones/Instituciones. En esta reunión, la Dirección General asigna personal del Comité de Dirección y Comité Ejecutivo para llevar la relación y asistencia a actividades durante ese año.

Durante el año el Director de ESIC Experience hace seguimiento del cumplimiento del Plan de Presencia en Asociaciones/Instituciones que se ha decidido a inicio de curso académico en el Comité de Dirección.

2.90.50 Proveedores

La Escuela cuenta con proveedores para distintos servicios. La relación se especifica en el procedimiento **4.50. Compras y Proveedores**.

2.90.60 Patrocinios

La Escuela se relaciona con otras empresas para la obtención de patrocinios de las mismas. La relación está detallada en el procedimiento **4.90 Patrocinios y actividades vinculadas**. Del contacto de Área de Patrocinios, puede generarse otras vinculaciones, más allá de los patrocinios, que son canalizadas al personal del área implicada en función al alcance de la colaboración que se plantee.

2.90.70 Agentes comerciales

Los agentes comerciales funcionan como distribuidores de los productos de la Escuela. Dos tipos de agentes:

- **Para Editorial:** se realiza un acuerdo comercial, de manera que representan a ESIC Editorial para la venta de libros en el territorio correspondiente.
- **Para la captación de alumnos:** se realiza un acuerdo comercial, de manera que el agente representa a la Escuela en la captación y venta de programas formativos en el territorio correspondiente.

Dependiendo de varios factores, hay distintos tipos de acuerdos (volumen de venta, etc.).

La responsabilidad de esta relación es del Director de Desarrollo Corporativo y de Negocio.

2.90.80 Convenios con empresas para formación

La Escuela establece convenios con distintas empresas, consistente en un acuerdo de ambas partes que supone un beneficio para la empresa, en cuanto a condiciones ventajosas para sus trabajadores y/o familiares en los programas formativos. La captación se detalla en el procedimiento **POST.2.70 y 2.80 Captación y Acuerdos con empresas**. Dependiendo del uso que la empresa haga de este tipo de beneficios, el convenio se va revisando y ampliando.

2.90.90 Formación In Company

La Escuela, a través del área de In Company de Executive Education, establece una relación comercial con empresas para la realización de programas formativos "custom". La relación se detalla en los correspondientes procedimientos **EXED.2.60 Captación, Convenios y Acuerdos con empresas**.

2.90.100 Investigación y elaboración de casos

En base a las necesidades de investigación y elaboración de casos de la Escuela, ésta se asocia con empresas a tal fin. La relación se establece en un acuerdo por proyecto (investigación o caso). La relación se desarrolla dentro de los términos del acuerdo.

La responsabilidad de esta relación corresponde a la Dirección de ESIC Experience, de quien depende Patrocinios.

2.90.110 Acuerdos para prácticas y/o carreras profesionales

La Escuela, a través de la Unidad de Desarrollo Profesional, identifica empresas potenciales empleadores de alumnos, tanto para prácticas, como para la contratación laboral de éstos (carreras profesionales). La actuación de la Escuela es distinta en cada uno de los casos

2.90 Atención a las Empresas/Instituciones

Ed- 4

- **Prácticas:** se establece un convenio por alumno para las prácticas del mismo. La Escuela, además de la gestión administrativa de la práctica, supervisa los resultados de aprendizaje de los alumnos a través de la misma. El procedimiento se detalla en **3.50.10 Prácticas**.
- **Carreras profesionales:** la Escuela actúa como intermediario en la contratación laboral de sus egresados, además de potenciar, por distintos medios, la visibilidad de éstos en las empresas potenciales empleadoras. El procedimiento se detalla en **3.50.20 Carreras profesionales**.

Además de esto, la relación con estas empresas se mantiene mediante la invitación a distintos eventos que sean de su interés.

La responsabilidad de esta relación recae en la Dirección de la Unidad de Desarrollo Profesional.

2.90.120 Servicios para los colectivos ESIC

La Escuela establece convenios con empresas prestadoras de distintos servicios, mediante los cuales puede ofrecer a sus grupos de interés (alumnos, antiguos alumnos, PAS y PDI), condiciones ventajosas en la adquisición de productos y uso de los servicios de estas empresas.

La responsabilidad de esta relación es de la Unidad de Desarrollo Profesional, quien los gestiona a través del área de Antiguos Alumnos.

2.90.130 Convenios para Responsabilidad Social

La Escuela establece, bajo su proyecto de Responsabilidad Social, convenios con instituciones en este ámbito para generar proyectos de colaboración, de apoyo a colectivos concretos, tanto dentro de la Escuela, como fuera, y que se encuentren en situación de riesgo de discriminación en la sociedad.

2.90.140 Instituciones certificadoras de Idiomas

La Escuela establece, a través del Departamento de ESIC Idiomas, acuerdos con instituciones certificadoras de Idiomas. El acuerdo se desarrolla de la siguiente manera, a grandes líneas: es la institución certificadora quién establece la prueba, la evalúa y emite el certificado correspondiente. Por su parte, ESIC Idiomas lleva a cabo la administración y entrega los certificados a los alumnos. El detalle del proceso se refleja en **IDI.2.160-170-180 Apoyo a Exámenes Oficiales**.

2.90.150 Formación de Idiomas a empresas/colegios

La Escuela, a través del Departamento de ESIC Idiomas, establece una relación comercial con empresas/colegios para la realización de programas formativos de idiomas. La relación se detalla en los correspondientes procedimientos **IDI.2.70-80-90 Empresas** e **IDI.2.100-110-120 Colegios**.

2.90.160 Convenios para emprendimiento

La Escuela, desde el Departamento de Emprendedores (UDP), establece acuerdos con diferentes organismos, empresas e instituciones, para favorecer el “ecosistema emprendedor”:

- Acuerdos con instituciones financieras de condiciones favorables.
- Acuerdos de colaboración en otros ecosistemas emprendedores.
- Acuerdos con entidades dedicadas al emprendimiento: asociaciones, agrupaciones de inversores, plataformas de emprendedores, etc.

La responsabilidad de esta relación recae en el Director Ejecutivo de ESIC Emprendedores y el Director de la Unidad de Desarrollo Profesional.

2.90 Atención a las Empresas/Instituciones

Ed- 4

<u>Otros Procedimientos de entrada y salida:</u>
--

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 cuáles 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