


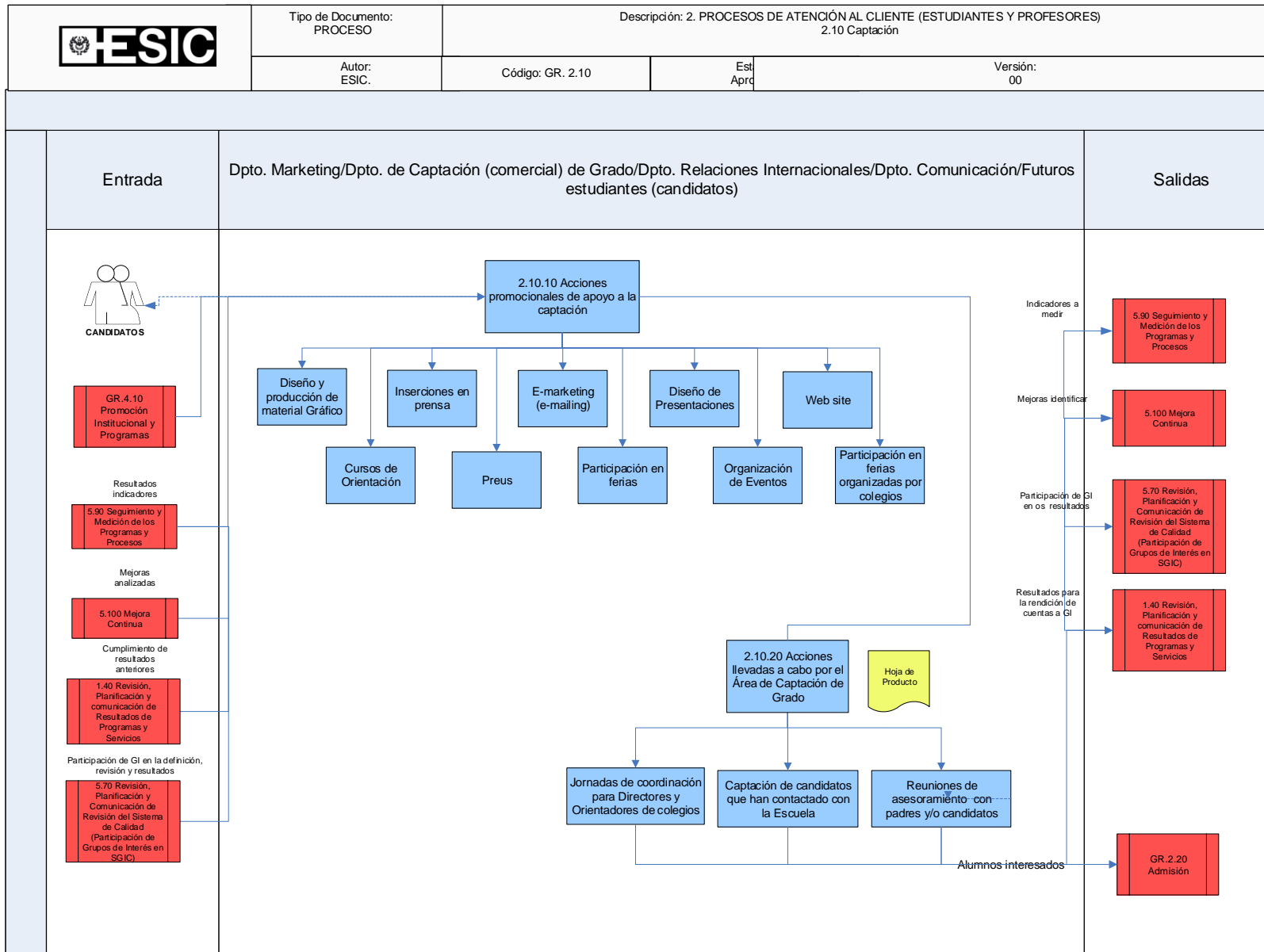
Objetivo y Finalidad:	Describir las actividades que se llevan a cabo en ESIC para la captación de alumnos para el Área Universitaria	
Ámbito de aplicación:	Área Universitaria	
Implicados:	Dirección de Desarrollo Corporativo y Negocio Dirección de Desarrollo de Negocio Dirección de Admisiones del Área Universitaria Departamento de Admisiones Jefe de Producto del Área Universitaria (Dpto. Marketing) Agentes Comerciales Internacionales Candidatos Colegios Profesorado	
Responsable del Proceso:	Dirección de Desarrollo de Negocio	
Otros documentos pertinentes:	GR.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	
Documentación generada (Registros de Calidad):	Formularios de actividades Formato Solicitud de Información Web BB.DD Captación de Alumnos y Centros de Enseñanza	
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Dirección de Desarrollo de Negocio de ESIC  Fecha: 21 septiembre 2018	Dirección de Calidad Académica del Área Universitaria de ESIC  Fecha: 21 septiembre 2018	Dirección de Desarrollo Corporativo y Negocio de ESIC  Fecha: 21 septiembre 2018

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 o Comisión de Garantía de Calidad del Área de Postgrado y Executive Education 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"> • 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"> • 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:	<p>Convenios Internacionales</p> <p>Directrices generales para la elaboración de programas formativos de ESIC</p> <p>Normativa propia de ESIC</p> <p>Manual de imagen corporativa de ESIC</p>
Fecha de interés:	Febrero-junio
Indicadores Propuestos:	<p>Satisfacción con las actividades de captación</p> <p>Nº de leads</p> <p>Nº de Pruebas</p>

HOJA DE CONTROL DE EDICIONES	
DOCUMENTO: CAPTACIÓN	
Nº EDICION / FECHA	NATURALEZA DE LA REVISIÓN
0/1 Septiembre 2008	Edición de Partida
1/ Noviembre 2009	Adaptación a la Acreditación Audit. Incluso en los proceso 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.

GR.2.10 Captación

Ed- 2



2.10 Captación

La ejecución de esta primera fase se basa en un previo Plan Anual Comercial y de Promoción el cual es aprobado por el Director de Desarrollo Corporativo y de Negocio, Adjunto a la Dirección General.

En la tarea de captación de alumnos del Área Universitaria, tienen el apoyo previo de la promoción institucional y programas desarrollada por el Dpto. Marketing según el procedimiento **POST-GR.4.10 Promoción institucional y programas**.

Las acciones que se llevan a cabo son:

2.10.10 Acciones promocionales de apoyo a la captación

El Dpto de Admisiones de Madrid, 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.

- Seminarios “Preuniversitarios y la empresa”
- Seminarios “Orientación Profesional”
- Open Days
- Generación ESIC
- Seminarios fin de semana.
- Desafío Junior Empresarial
- Marketing Mail
- Llamadas de captación
- Participación en Miniferias y Ferias

La planificación de ferias, nacionales e internacionales, se cierra a principios de año y debe ser aprobado por el Director de Desarrollo Corporativo y Negocio, Adjunto a la Dirección General o el Director del Campus. Desde el Dpto. de Marketing se apoya con el cierre de las ferias y en el envío de material.

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, los alumnos podrán 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.

Cuando **se realizan en ESIC**, se reciben a los alumnos a su llegada para acompañarles al aula donde se impartirá el seminario empresarial.

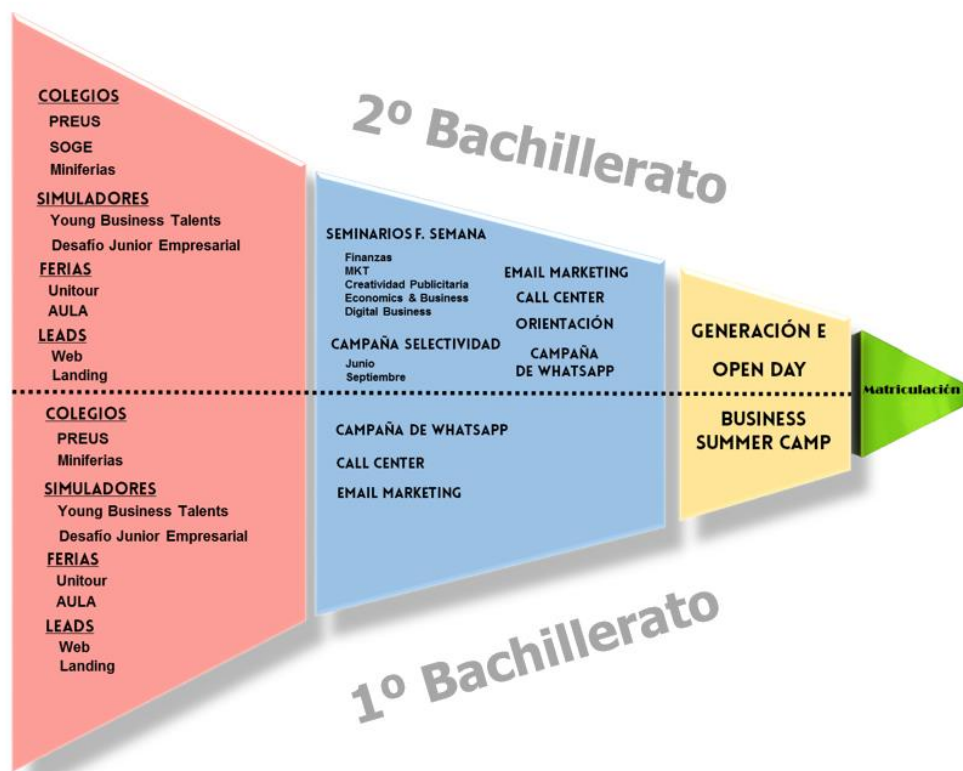
Si la actividad lo requiere por horario, y dependiendo del Campus, se hace un desayuno para los alumnos y profesorado implicado en la actividad, al igual que una visita a las instalaciones.

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 a los alumnos 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.

- En caso de que un alumno solicite información vía telefónica, se le solicita el mail y se le envía la información solicitada.
- Si el alumno se pone en contacto vía mail, se mantiene el mail como dato, y se le envía también un mail con toda la información solicitada.
- 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.

- 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.

2.10.30 Captación de Alumnos Internacionales

En el caso de **alumnos Internacionales**, la captación, se centraliza en el Campus de Madrid y se realiza 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 Promoción Institucional y de Programas, adaptando las acciones a los diferentes mercados a los que se dirigen.

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

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 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