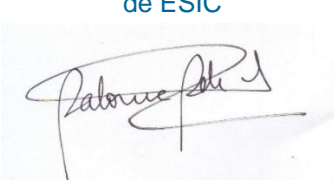

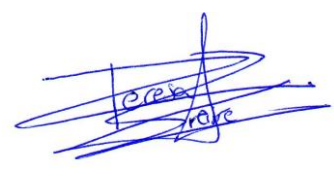


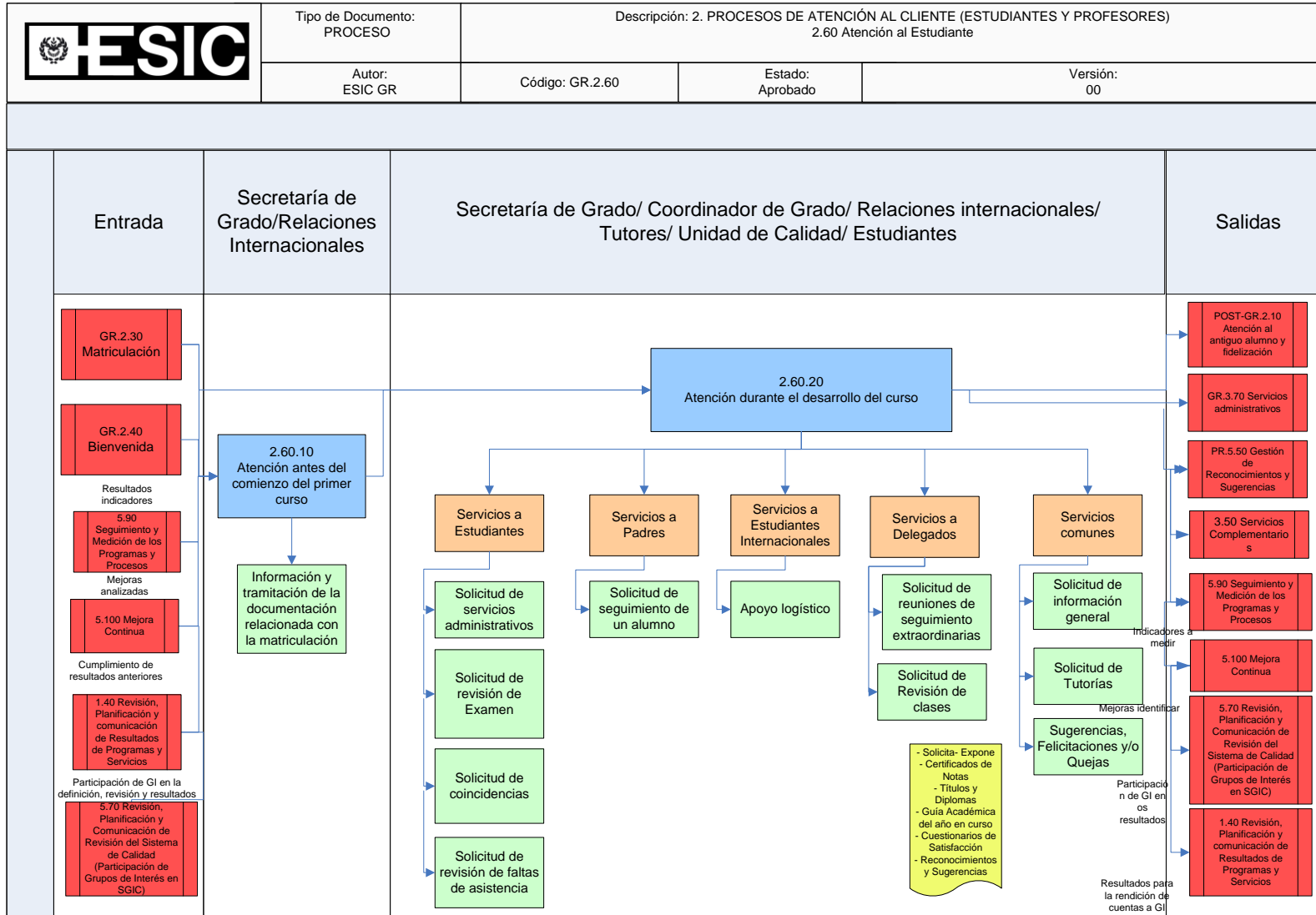
Objetivo y Finalidad:	Definir el procedimiento a seguir en la Escuela en relación a la atención/servicios que se presta a los alumnos del Área Universitaria desde los diferentes departamentos /áreas.	
Ámbito de aplicación:	Área Universitaria	
Implicados:	Secretaría General Dirección de Ordenación Académica Secretaría de Universitaria Coordinación de Universitaria Tutores Unidad de Calidad Departamento de Relaciones Internacionales Estudiantes	
Responsable del proceso:	Dirección de Ordenación Académica de ESIC	
Otros documentos pertinentes:	GR.2.30 Matriculación GR.2.40 Bienvenida GR.2.70 Tutorías 3.50 Servicios Complementarios GR.3.70 Servicios administrativos 5.50 Reconocimientos y Sugerencias 5.80 Satisfacción de los grupos de interés Guía Académica Convenios Internacionales Web de ESIC 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):	Solicita- Expone Certificados de Notas Títulos y Diplomas Guía Académica del año en curso Cuestionarios de Satisfacción Reconocimientos y Sugerencias Manual de Bienvenida al Estudiante	
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Dirección de Ordenación Académica de ESIC  Fecha: 21 mayo 2018	Dirección de Calidad Académica Área Universitaria ESIC  Fecha: 21 mayo 2018	Secretaría General de ESIC  Fecha: 21 mayo 2018

Otros Grupos de Interés:	
<ul style="list-style-type: none"> Personal Docente Personal de Gestión Estudiantes 	Participan representados a través de las Comisiones de Titulación y Comisión de Garantía de Calidad de Postgrado 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 y egresados 	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"> 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>Guía del Curso Académico</p> <p>Memorias verificadas de Títulos Oficiales</p> <p>Convenios Internacionales</p> <p>Web de ESIC</p> <p>Plan de estudios del programa formativo.</p> <p>Memoria Académica anterior y Planes de Mejora.</p>
Fecha de interés:	Todo el año
Indicadores Propuestos:	<p>Media de satisfacción de estudiantes por titulación</p> <p>Satisfacción de estudiantes con las prácticas externas</p> <p>Satisfacción de estudiantes con los programas de movilidad</p>

HOJA DE CONTROL DE EDICIONES	
DOCUMENTO: ATENCIÓN AL ESTUDIANTE	
	NATURALEZA DE LA REVISIÓN
0/1 Septiembre 2008	Edición de Partida
1/1 junio/2009	Cambio de responsable del procedimiento debido a los cambios organizativos en la Dirección
2/ 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
3/24 Mayo 2010	Eliminación del sello de certificación SGS
4/24 Marzo 2014	Eliminación de la entrega en papel de la Guía Académica en la Bienvenida. Eliminación de Eriete, y sustitución por Portal del Alumno. Eliminación del link al buzón de sugerencias.
5/21 Mayo 2018	Se actualizan los puestos, así como los implicados en el procedimiento. Se incluye como Normativa Externa, las Memorias Verificadas de las Titulaciones Oficiales. Actualización de los servicios y procedimientos asociados Se incluye nuevo indicador: Satisfacción con los Programas de Movilidad

GR.2.60 Atención al Estudiante

Ed- 4



2.60 ATENCIÓN AL ESTUDIANTE

Este procedimiento contempla todas las tareas, trámites, procesos e información que tiene que ver con el alumno desde su matriculación GR.2.30 y Bienvenida GR.2.40 hasta que finaliza su programa formativo. Además, pueden aplicarse a la vez otros procedimientos, como 3.50 Prestación de Servicios complementarios, GR.3.70 Servicios Administrativos, 5.50 Reconocimientos y Sugerencias, 5.80 Satisfacción de los Grupos de Interés.

La atención al alumno por parte de Secretaría de Universitaria así como del resto de departamentos/áreas implicadas en dicha atención es continua, incluso una vez finalizados sus estudios. Considerándole entonces ya como Antiguo Alumno, cuya responsabilidad de atención requiere sobre el Departamento de Alumni (Procedimiento 3.50.100 Alumni)

La atención al alumno durante el proceso académico se divide en las diferentes etapas o necesidades del alumno frente a cada momento del curso:

1. Servicios Académicos

1.1 Atención al Alumno

- **Solicitud de servicios administrativos:** para la gestión de los servicios administrativos tipo: certificados de notas, gestión de títulos y diplomas, carnets, gestiones económicas, modificación de datos, resolución de problemas administrativos, seguro escolar, seguro de continuidad, etc. El Estudiante acudirá a la Secretaría de Universitaria/Atención al Alumno de cada Campus, donde llevará a cabo la solicitud del servicio que desee. Cualquiera de estos documentos podrá ser solicitados por los alumnos directamente al personal de Secretaría de Universitaria o en el caso de que así lo indique, a través del formato “**Solicita/Expone**” disponible en el Campus Virtual y en la propia secretaría.
- **Solicitud de información relativa al curso o la Escuela:** peticiones de información que haga el alumno o sus familiares sobre cualquier cuestión que tengan como datos académicos, información sobre profesores, calendarios, horarios, procedimiento que debe hacer el alumno ante tramitaciones, información general de la Escuela, etc.
- **Solicitud de resolución de Incidencias o de problemas a lo largo del curso:** los alumnos y padres podrán acudir a la Secretaría de Universitaria para la resolución de incidencias o problemática tanto académica como personal. Resolviéndose desde la Secretaría o derivándose al organismo competente para hacerlo.
- **Solicitud de servicios administrativos** (recogido en el procedimiento GR.3.70)
- **Solicitud de servicios relacionados con la Política de Diversidad Funcional y NEE** vigente y los protocolos declarados en la Guía de Atención al Alumnado DF y NEE de ESIC. En relación con el servicio de apoyo por parte de la Secretaría a alumnos con discapacidad en ESIC que articula las acciones específicas a desarrollar para apoyar el Proyecto Diversidad en relación a Discapacidad, y desde la Atención, Formación y Servicios Complementarios.

1.2 Coordinación

- Apoyo a las funciones de los tutores
- Atención en solución de dificultades que puedan presentar los alumnos en su vida académica, para favorecer el desarrollo normal de su actividad

- Responsable del control de registros de justificantes de ausencias y posterior justificación de faltas, según criterio de la Guía Académica
- Orientación de alumnos según resultados académicos
- Orientación sobre revisiones de exámenes
- Comunicación con tutores y padres
- Reuniones con Secretaría General y Dirección Académica
- Gestión del cambio de profesores

1.3 Plan de Apoyo de desarrollo al estudiante: Tutor:

ESIC considera fundamental, dentro de su modelo educativo, la formación integral de sus alumnos y para ello ha creado la figura del tutor académico de grupo, cuya misión es orientar, asesorar y apoyar al alumno en su adaptación a la vida universitaria. (recogido en el GR.2.70)

1.4 Campus Virtual

Una herramienta online pensada para facilitarte la gestión diaria con la Escuela, desde aquí se puede consultar el manual de uso del portal del alumno, expediente académico, ver el calendario de exámenes, las faltas de asistencia, descargar la Guía Académica (recogidas en el procedimiento POST-GR.3.11) y las Guías Docentes de las asignaturas, ver documentación cargada por profesores, subir trabajos, etc.

1.5 Biblioteca (recogido en el procedimiento 3.50.60)

1.6 Oficina Internacional (recogido en el procedimiento 3.50.50)

2. Unidad de Desarrollo Profesional (recogido en el procedimiento 3.50)

2.1. Prácticas (recogido en el procedimiento 3.50.10)

2.2. Carreras profesionales (recogido en el procedimiento 3.50.20)

2.3. Emprendedores recogido en el procedimiento 3.50.90)

2.4. ESIC Alumni. (recogido en el procedimiento 3.50.100)

3. Servicios complementarios (los que apliquen en cada Campus y declarados en el Procedimiento 3.50)

3.1. Editorial / Venta de Libros. (recogido en el procedimiento 3.50.70)

3.2. Voluntariado.

3.3. Diversidad.

3.4. Buzón de Calidad (recogido en el procedimiento 5.50)

3.5. Club Deportivo. (recogido en el procedimiento 3.50.80)

3.6. Aula de Teatro. (recogido en el procedimiento 3.50.80)

3.7. Reprografía.

3.8. Servicios Religiosos.

3.9. Cajero Automático.

3.10. Cafetería / Autoservicio.

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 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