

**POST.2.40 Bienvenida al alumnado**  
**Ed- 3**



<b>Objetivo y Finalidad:</b>	Definir el procedimiento de bienvenida a los alumnos matriculados: Acto de bienvenida y demás acciones de acogida	
<b>Ámbito de aplicación:</b>	Área de Postgrado	
<b>Implicados:</b>	Dirección General Dirección del Área Dirección de Campus Direcciones de programa Secretaría de Postgrado Oficina Internacional Departamento de Marketing y Comunicación Estudiantes	
<b>Responsable del Proceso:</b>	Dirección de Ordenación Académica	
<b>Otros documentos pertinentes:</b>	POST.2.30 Matriculación POST.2.50 Atención al Estudiante POST-GR.3.11 Planificación, Desarrollo, Revisión y Comunicación de Guías Académicas 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>	-Calendario de Inauguraciones -Comunicados de Inauguraciones a Alumnos -Guía Académica de Postgrado -Manual de Bienvenida a Alumnos (español-inglés)	
<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
Dirección de Ordenación Académica de ESIC  Fecha: 21 septiembre 2018	Dirección de Calidad Académica Área Postgrado y Executive Education ESIC  Fecha : 21 septiembre 2018	Secretaría General de ESIC  Fecha: 21 septiembre 2018

<b>Otros Grupos de Interés:</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Profesores</li><li>• Estudiantes</li><li>• Personal de Gestión</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>• 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
<ul style="list-style-type: none"><li>• Empresas</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
<b>Normativa Interna y Externa:</b>	-Guía Académica -Manual de imagen corporativa de ESIC
<b>Fecha de interés:</b>	Celebración de inauguraciones: septiembre-octubre y febrero-marzo
<b>Indicadores Propuestos:</b>	-Grado de satisfacción general de los alumnos por programa -Número de incidencias producidas en el Acto de Bienvenida

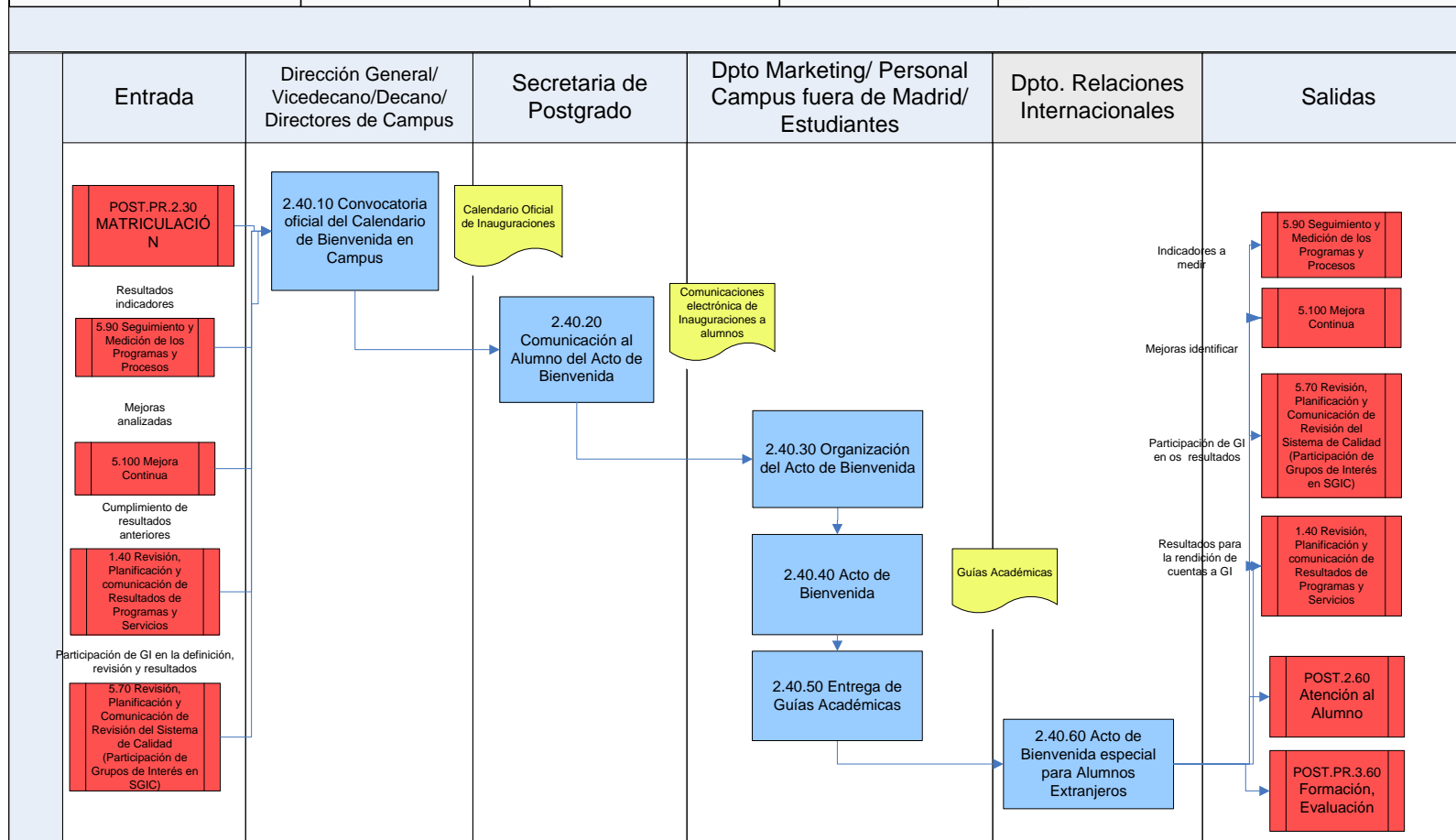
<b>HOJA DE CONTROL DE EDICIONES</b>	
<b>DOCUMENTO: BIENVENIDA</b>	
<b>Nº EDICION / FECHA</b>	<b>NATURALEZA DE LA REVISIÓN</b>
0/junio 2009	<b>Edición de Partida</b> Este documento tiene su origen en el procedimiento POST.2.30 Matriculación y Bienvenida Ed.2, debido a que se subdivide en POST.2.30 Matriculación y POST.2.40 Bienvenida, y así desdoblar los puestos y responsabilidades que afectan indistintamente a cada procedimiento.
1/ Noviembre 2009	<b>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</b>
2/24 Mayo 2010	<b>Eliminación del sello de certificación SGS</b>
3/septiembre 2018	<b>Revisión general del procedimiento: diferenciación entre comunicación de inicio de clases y Acto de Inauguración/Bienvenida. Especificación de Induction Week para alumnos de programas en inglés</b>

# POST.2.40 Bienvenida al alumnado

## Ed- 3



	Tipo de Documento: PROCESO	Descripción: 2. PROCESOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE (ESTUDIANTE Y EMPRESA) 2.40 Bienvenida		
	Autor: ESIC POST	Código: POST.2.40.	Estado: Aprobado	Versión: 00



Acceden al procedimiento de Bienvenida los alumnos que están matriculados, según procedimiento **POST.2.30**.

### **POST.2.40.10 Comunicación del inicio de clases y bienvenida**

Los alumnos que se matriculan antes de finalizar el mes de julio reciben vía e-mail la comunicación de las fechas de inicio de clases de su programa. Todos los alumnos reciben, alrededor de 10 días antes del inicio de su programa, la comunicación de fechas de inicio.

Una vez el alumno se matricula, TIC se pone en contacto con el mismo para hacerle llegar las claves de acceso a su e-mail de la Escuela (@students.esic.edu), que servirá como medio de comunicación con los mismos durante el curso, y el procedimiento de acceso al Campus Virtual.

### **POST.2.40.20 Preparación del Acto de Bienvenida**

Como acto de bienvenida formal, alrededor del inicio de curso, se realiza un Acto de Inauguración.

La preparación de este acto es responsabilidad del Departamento de Marketing y Comunicación. El establecimiento de las fechas de inauguraciones se decide partiendo de las fechas de inicio de programa en cada grupo, y son definidas por la Dirección del área, y aprobadas por la Dirección General.

### **POST.2.40.30 Comunicación al Alumno del Acto de Bienvenida**

Los alumnos reciben la convocatoria a dicha inauguración por parte de la Dirección General o la Dirección de Campus. Esta invitación es enviada vía correo electrónico directamente por los anteriores, o delegando el envío en el Departamento de Marketing y Comunicación, el Departamento Académico, u otros. En el caso de los alumnos que cursan programas impartidos en inglés, recibirán también la Agenda de la *Induction Week* (ver abajo), por parte de Secretaría de Postgrado.

### **POST.2.40.40 Celebración del Acto de Bienvenida**

A grandes rasgos, el Acto de Bienvenida consta de la intervención de:

- Un representante de la Dirección General.
- El Decano del Área de Postgrado.
- Las Direcciones de Másteres/programas.
- El Director de Campus, si procede.

Suele realizarse una conferencia inaugural y, posteriormente, se ofrece un cóctel. Además, suele entregarse un *welcome pack*, que contiene, al menos el Manual de Bienvenida de Alumnos al área.

Además del Acto de Bienvenida formal, algunos campus pueden organizar otras actividades de inauguración, con fines tales como facilitar la integración de los alumnos y el networking entre ellos. Son:

- POZUELO DE ALARCÓN: se cuenta con una semana inicial (*Induction Week*) consistente en masterclass, talleres, visitas a empresas, etc., con el objetivo de favorecer el networking y la primera experiencia formativa.
- BARCELONA: se cuenta con una actividad outdoor de teambuilding.

### **POST.2.40.50 Comunicación de Guías Académicas**

Durante el Acto de Bienvenida, y en las primeras comunicaciones con los alumnos, se hace referencia a la existencia de una Guía Académica, que recoge la normativa académica, la disciplina y normativa económica. Estas Guías Académicas no se entregan en papel, pero están publicadas en la web y en el Campus Virtual. La elaboración de las mismas sigue el procedimiento **POST-GR.3.11 Planificación, Desarrollo, Revisión y Comunicación de Guías Académicas**.

### **POST.2.40.60 Jornada de Orientación y Bienvenida (JOB) a alumnos extranjeros, en campus Pozuelo**

Los alumnos extranjeros reciben la invitación de la Oficina Internacional a esta Jornada, que se desarrolla en inglés y castellano. La organización de la Jornada es también responsabilidad de la Oficina Internacional. Suelen realizarse tres Jornadas a lo largo del curso; normalmente: primeros de octubre, mediados de octubre y mediados de febrero.

En la Jornada suele ofrecerse información relevante para los alumnos extranjeros sobre la Escuela y la ciudad de residencia. Además, se realiza una vista a la ciudad de Madrid, incluyendo la visita a algún centro cultural o monumento de interés, y por último, una comida en un restaurante del centro de la ciudad.

El procedimiento de Bienvenida finaliza, dando paso a **POST.3.60 Formación, Impartición y Evaluación**, y **POST.2.60 Atención al Estudiante**.

### 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 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