

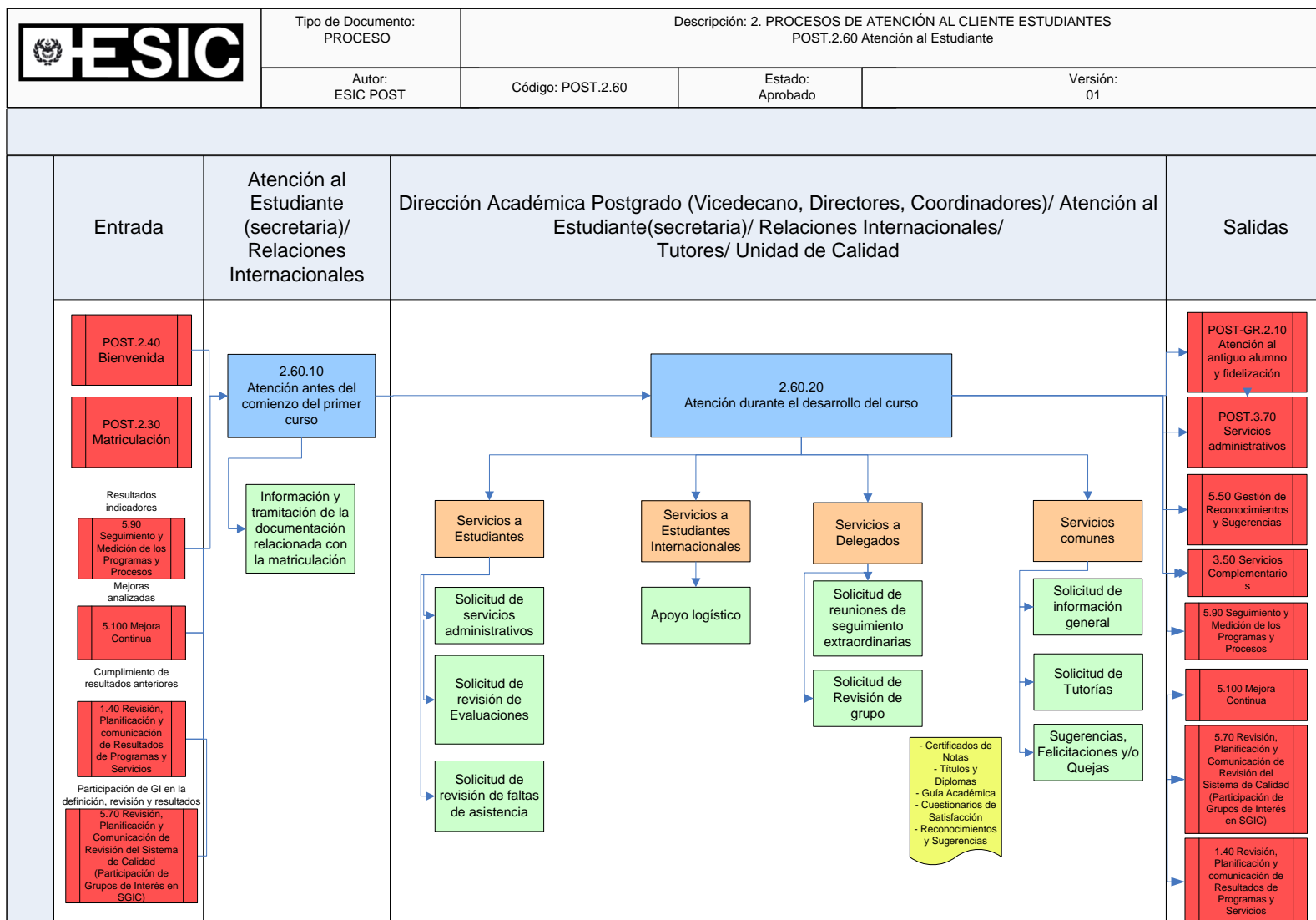
Objetivo y Finalidad:	Definir la atención que reciben los estudiantes que cursan programas de Postgrado.	
Ámbito de aplicación:	Área de Postgrado	
Implicados:	Secretaría de Postgrado (Atención al Alumno) Departamento de Administración Oficina Internacional Unidad de Calidad y Acreditaciones PDI y otro personal académico (Dirección de área, Direcciones de programas) Estudiantes	
Responsable del proceso:	Dirección de Ordenación Académica	
Otros documentos pertinentes:	POST.2.30 Matriculación POST.2.40 Bienvenida 2.10 Atención al Antiguo Alumno y Fidelización POST.3.70 Servicios administrativos 3.50 Servicios Complementarios 5.50 Reconocimientos y Sugerencias 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):	-Formulario "Solicita/Expone" -Certificados: notas, estar matriculado, asistencia, etc. -Títulos y Diplomas	
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Dirección de Ordenación Académica de ESIC 	Dirección de Calidad Académica Área Postgrado y Executive Education ESIC 	Secretaría General de ESIC 
Fecha: 21 septiembre 2018	Fecha : 21 septiembre 2018	Fecha: 21 septiembre 2018

Otros Grupos de Interés:	
<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 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:	Guía Académica Convenios Internacionales Plan de estudios de programas
Fecha de interés:	Todo el año
Indicadores Propuestos:	-Media de Satisfacción general de estudiantes por programa -Media de Satisfacción de estudiantes en el ítem: "Actividades de ayuda en el desarrollo del curso, de tipo administrativo, organizativo, etc."

HOJA DE CONTROL DE EDICIONES	
DOCUMENTO: ATENCIÓN AL ALUMNO	
Nº EDICION / FECHA	NATURALEZA DE LA REVISIÓN
0/20 diciembre/ 2006	Edición de Partida
1/25 julio/2007	Inclusión en el procedimiento de los requisitos del resto de programas de postgrado
2/1 junio / 2009	Eliminación de la abreviatura PR de todos los procesos. Cambio de nombre del procedimiento Se ha cambiado la codificación del procedimiento de 2.40 a 2.60. Además cambia de responsabilidad dado que ahora la responsabilidad sobre el área de gestión de postgrado es del Director Adjunto a la Secretaria General.
3/ 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.
4/24 Mayo 2010	Eliminación del sello de certificación SGS.
5/Septiembre 2018	Revisión general del procedimiento, especificando los tipos de atención por parte de los Servicios Administrativos y enlazando el resto de servicios con su procedimiento correspondiente.

POST.2.60 Atención al Estudiante

Ed- 5



Se considera alumno a todo aquel candidato que ha realizado el proceso de matriculación, según el procedimiento 2.30.

POST.2.60.10 Áreas de atención a Alumnos

Las principales áreas de atención, y los responsables de las mismas, son:

- Servicios administrativos, por parte de Secretaría de Postgrado.
- Servicios económicos, por parte de Administración.
- Servicios académicos, por parte del personal académico (profesores, Direcciones de programa, etc.).
- Servicios complementarios al académico; dependiendo del servicio tiene un responsable u otro.
- Servicios de recogida de opinión/satisfacción, por parte de la Unidad de Calidad.
- Servicios de acogida para estudiantes extranjeros.

POST.2.60.20 Servicios Administrativos al Alumno

POST.2.60.20.10 Tipos de alumnado y atención

Los tipos de alumno, a efectos de servicios administrativos, son:

- Alumnos de matriculación completa (tanto nacionales, como internacionales).
- Alumnos de Movilidad.
- Alumnos de otras instituciones educativas que tienen convenios de formación con la Escuela.

Los alumnos de matriculación completa son atendidos por la Secretaría de Postgrado. Tanto los alumnos de Movilidad, como los alumnos de otras instituciones educativas, reciben atención por parte de la Oficina Internacional previo y posterior al programa formativo; durante el programa formativo son atendidos por la Secretaría de Postgrado.

POST.2.60.20.20 Apoyo a la tramitación de visado

Para aquellos estudiantes de nacionalidad extranjera que necesiten visado para entrada/residencia en España, se emite el certificado correspondiente enviándose al interesado. En ocasiones, este trámite puede realizarse a través de los agentes comerciales/instituciones educativas de origen.

POST.2.60.20.30 Solicitud y expedición de certificados

Los estudiantes pueden solicitar la emisión de distintos certificados: notas, estar matriculado, títulos académicos, pagos de cuotas, etc. presencialmente o vía e-mail. Este servicio es gratuito y se entrega al alumno, tanto vía e-mail como original en físico, en el plazo más breve posible.

POST.2.60.20.40 Solicitud y revisión de faltas de asistencia

El % de faltas por seminario/módulo es visible en el Campus Virtual de cada alumno. Para aclaraciones respecto a este porcentaje, el alumno puede consultar al Coordinador del programa o los departamentos académicos de los campus. Para solicitar la revisión de faltas de asistencia, el alumno debe contactar con la Dirección de su programa. Las modificaciones y archivo de los justificantes se harán desde Secretaría de Postgrado con la aprobación de la Dirección del programa, si es necesario.

POST.2.60.20.50 Reuniones con delegados

Los Delegados son los representantes de los alumnos ante la Escuela y sirven para canalizar las opiniones y peticiones de los mismos. Las Direcciones de los programas y la Dirección del Área mantienen reuniones periódicas con ellos, tanto ordinarias, como extraordinarias (a petición de alguna de las dos partes) para tratar temas relativos a la implementación del programa, temas académicos o recogida de opinión/satisfacción de los alumnos.

POST.2.60.20.60 Solicitud y trámite de otras peticiones

Para aquellas peticiones que no están reflejadas en los apartados anteriores, se facilita al alumno un formulario "Solicita/Expone", y dependiendo de la naturaleza de la petición se le da cauce al Departamento correspondiente.

POST.2.60.20.70 Expedición y entrega de títulos académicos

Una vez la Dirección del programa confirma la superación del mismo por parte de los alumnos, se expide un certificado de finalización (que puede incluir calificaciones o no) a cada alumno, el cual puede ser recogido por éste en la Secretaría de Postgrado. Además, se expide el título académico (diploma), firmado por la autoridad competente, que igualmente el alumno puede recoger en la Secretaría de Postgrado. Dada la importancia de los títulos, el alumno firma en un registro su recogida. A los alumnos que lo solicitan, se les envía el título mediante mensajería.

POST.2.60.30 Servicios Económicos

Los servicios económicos son prestados por el Departamento de Administración, según su procedimiento **POST.3.70 Servicios administrativos**.

POST.2.60.40 Servicios Académicos

Los servicios académicos son prestados por el personal académico (Direcciones de programas, Dirección de área, profesores) según su procedimiento **POST.3.60 Formación, Aprendizaje y Evaluación**.

POST.2.60.50 Servicios Complementarios

Los servicios complementarios son prestados por el responsable de cada uno de los servicios. Tanto el responsable como el procedimiento de los servicios es detallado en el **3.50 Prestación de Servicios Complementarios**.

POST.2.60.60 Servicios de Recogida de Opinión/satisfacción

Los alumnos pueden expresar su opinión/satisfacción a las distintas personas/departamentos con los que se relacionan a lo largo de su programa formativo. No obstante, de manera formal, su satisfacción es recogida a través del procedimiento **5.80 Satisfacción del cliente**, por la Unidad de Calidad. Del mismo modo, el alumno puede manifestar sus opiniones (felicitaciones, sugerencias, quejas, incidencias) a través del Buzón de Sugerencias, que se encuentra en la web y en el Campus Virtual. El Buzón sigue el procedimiento **5.50 Gestión de reconocimientos y sugerencias**.

POST.2.60.70 Servicios de acogida para estudiantes extranjeros

A todos los efectos, los alumnos extranjeros reciben la misma atención que cualquier otro alumno nacional.

Estos alumnos cuentan con el apoyo continuo de la Oficina Internacional para el asesoramiento respecto a búsqueda de vivienda, hábitos de vida en la ciudad de destino, relaciones con bancos, comunicaciones y transportes, seguros sanitarios, etc. Además, dentro de la Secretaría de Postgrado, existe la Coordinación de Alumnos y Programas Internacionales, que se encarga especialmente de la atención a estos alumnos.

En los campus que no cuentan con lo anterior, este apoyo se realiza desde el Departamento Académico y/o la Secretaría de Postgrado, que están coordinados con la Oficina Internacional o la Coordinación de Alumnos y Programas Internacionales.

Este procedimiento finaliza una vez el alumno es egresado (obtención del grado académico/titulación). A partir de ese momento, la atención que recibe está descrita en el procedimiento **2.10 Atención al Antiguo Alumno**.

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 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