




# CADENA DE VALOR DE ESIC POSTGRADO

Elaborado por :	Revisado por:	Aprobado por:
<p><b>Dirección de Calidad Académica de Postgrado y Executive Education</b></p>  <p><b>Fecha: Septiembre/2018</b></p>	<p><b>Decanato de Postgrado y Executive Education</b></p>  <p><b>Fecha: Septiembre/2018</b></p>	<p><b>Dirección General</b></p>  <p><b>Fecha: Septiembre/2018</b></p>

## HOJA DE CONTROL DE EDICIONES

### DOCUMENTO: MAPA DE PROCESOS DE ESIC POSTGRADO

Nº EDICION / FECHA	NATURALEZA DE LA REVISIÓN
<b>0-29/enero/07</b>	Edición de partida
<b>1-9/octubre/07</b>	Inclusión del Proceso de Mejora Continua
<b>2/septiembre/08</b>	Se suprimen las siglas PR de cada procedimiento de la Cadena e Valor. Introducción del procedimiento de Atención y Bienvenida al Profesor. Se ha definido procedimiento común para la Gestión de Becas y la Investigación en la Escuela. Se anulan los procedimiento POST.2.50 y 2.60 Atención al alumno y fidelización, sustituyéndolos por el procedimiento POSR-GR 2.10. Se unifica el procedimiento de gestión de personal de grado y postgrado para la parte académica, pasando la parte no académica a un procedimiento común para las áreas comunes de toda la Escuela
<b>3/junio/09</b>	Se separa el procedimiento de Matriculación de Bienvenida, codificando 2.40 Bienvenida. Se crea un procedimiento de Becas específico para Postgrado, codificado POST 2.50 (re codificación 2.40 Atención pasa a 2.60). Se unifica en uno procedimiento Captación y Acuerdos a Empresas con código 2.70 y 2.80; Se unifican en uno procedimiento Atención y Fidelización a empresas codificado en 2.90 y 2.100.
<b>4/noviembre/09</b>	Adaptaciones a AUDIT. Incorporación del procedimiento 4.11 de Publicación de la información sobre titulaciones, y el cambio del nombre del procedimiento 4.10 Marketing a 4.10 Promoción Institucional y Titulaciones, y cambio del título a: 5.80 Satisfacción de Grupos de Interés, y 1.40. Procesos de Revisión, planificación y comunicación de Resultados.
<b>5-Septiembre/18</b>	Se incluyen procedimientos de nueva creación y se modifican, tras la revisión del Sistema de Gestión. Se cambia el código del 2.10 Atención a Antiguos Alumnos, para que aplique a Grado, Postgrado, Executive e ICEMD. Se cambia el código del 2.90 Atención a empresas e instituciones, para que aplique a toda la Escuela. Se modifica el código 2.80 para unificar la atención al PDI de las todas las áreas y para incluir la atención al PAS. Se incluye el POST-GR.3.11 de Guías Académicas. Si incluye el 4.20.30.10 Evaluación de Actividades de Gestión. Se incluyen: 4.70 Ranking y otros reconocimientos, 4.80 Responsabilidad Social, 4.90 Patrocinios y actividades vinculadas, 4.100 ESIC Experience y 4.110 Asesoría jurídica. Se institucionaliza el procedimiento 3.70 Servicios Administrativos. Se introduce un nuevo procedimiento POST.3.70 Gestión Académica. Se unifican en un mismo procedimiento el 4.10 de Grado y Postgrado (POST-GR.4.10). Se institucionaliza el 4.20, en un único procedimiento de Gestión de personal. Inclusión de firmas según nuevos puestos.

## 1. PROCESOS DE PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

- 10. Proceso de formulación, comunicación, implantación, seguimiento y revisión de la estrategia
- 20. Proceso de determinación, difusión, seguimiento y revisión de objetivos
- 30. Proceso Global De "Lanzamiento De Programas" o "Procesos de Negocio"
- 40. Procesos de Revisión , planificación y comunicación de Resultados

## 2. PROCESOS DE ATENCIÓN A ESTUDIANTE Y EMPRESA Y PROFESORES

### ATENCIÓN/APOYO AL ESTUDIANTE

- POST.2.10. Captación
- POST.2.20. Admisión
- POST.2.30. Matriculación
- POST.2.40. Bienvenida
- POST.2.50. Becas
- POST.2.60. Atención al Estudiante

### ATENCIÓN/APOYO AL ANTIGUO ALUMNO

- 2.10. Atención al Antiguo Alumno

### ATENCIÓN/APOYO A EMPRESAS

- POST.2.70. y 2.80 Captación y Acuerdos con Empresas
- 2.90. Atención a Empresas e Instituciones

### ATENCIÓN/APOYO A PROFESORES

- 2.80. Bienvenida y Atención al PAS y PDI

## 3. PROCESOS DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO FORMATIVO Y COMPLEMENTARIO

- POST.3.10. Diseño/modificación y Suspensión de Programas
- POST-GR.3.11 Planificación, Desarrollo, Revisión y Comunicación de Guías Académicas
- 3.20 Investigación e Innovación
- POST.3.30 Documentación

- POST.3.40. Programación Académica
- POST.3.50. Programación, Calendario de programas

- POST.3.60. Formación, Aprendizaje y Evaluación
- POST.3.70 Gestión Académica

- 3.50. Prestación de Servicios Complementarios
- 3.70. Servicios administrativos

## 4. PROCESOS DE APOYO – PRESTACIÓN DEL SERVICIO

- POST-GR.4.10. Promoción Institucional y Titulaciones
- POST-GR.4.11 Publicación de la información sobre titulaciones
- 4.20. Gestión de Personal
- 4.20.30.10 Evaluación de Actividades de Gestión
- POST-GR.4.20.30.20 Evaluación de la Actividad Académica del PDI
- POST-GR.4.20.30.30 Evaluación de la Actividad Investigadora del PDI
- POST.4.30. Gestión Económica
- 4.40. Sistemas de Información
- 4.50. Compras y Proveedores
- 4.60. Infraestructuras
- 4.70 Ranking y otros reconocimientos
- 4.80 Responsabilidad Social
- 4.90 Patrocinios y actividades vinculadas
- 4.100 ESIC Experience
- 4.110 Asesoría jurídica

## 5. PROCESOS DE APOYO – MEJORA

- 10. Control de los Documentos
- 20. Control de los Registros de Calidad
- 30. Auditorías Internas de Calidad
- 40. Control de No Conformidades
- 50. Gestión de Reconocimientos/Sugerencias
- 60. Acciones Correctivas y Preventivas
- 70. Revisión y Planificación del Sistema
- 80. Satisfacción de Grupos de Interés
- 90. Seguimiento y medición de los programas y de los procesos
- 100. Mejora continua