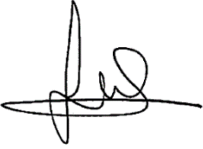
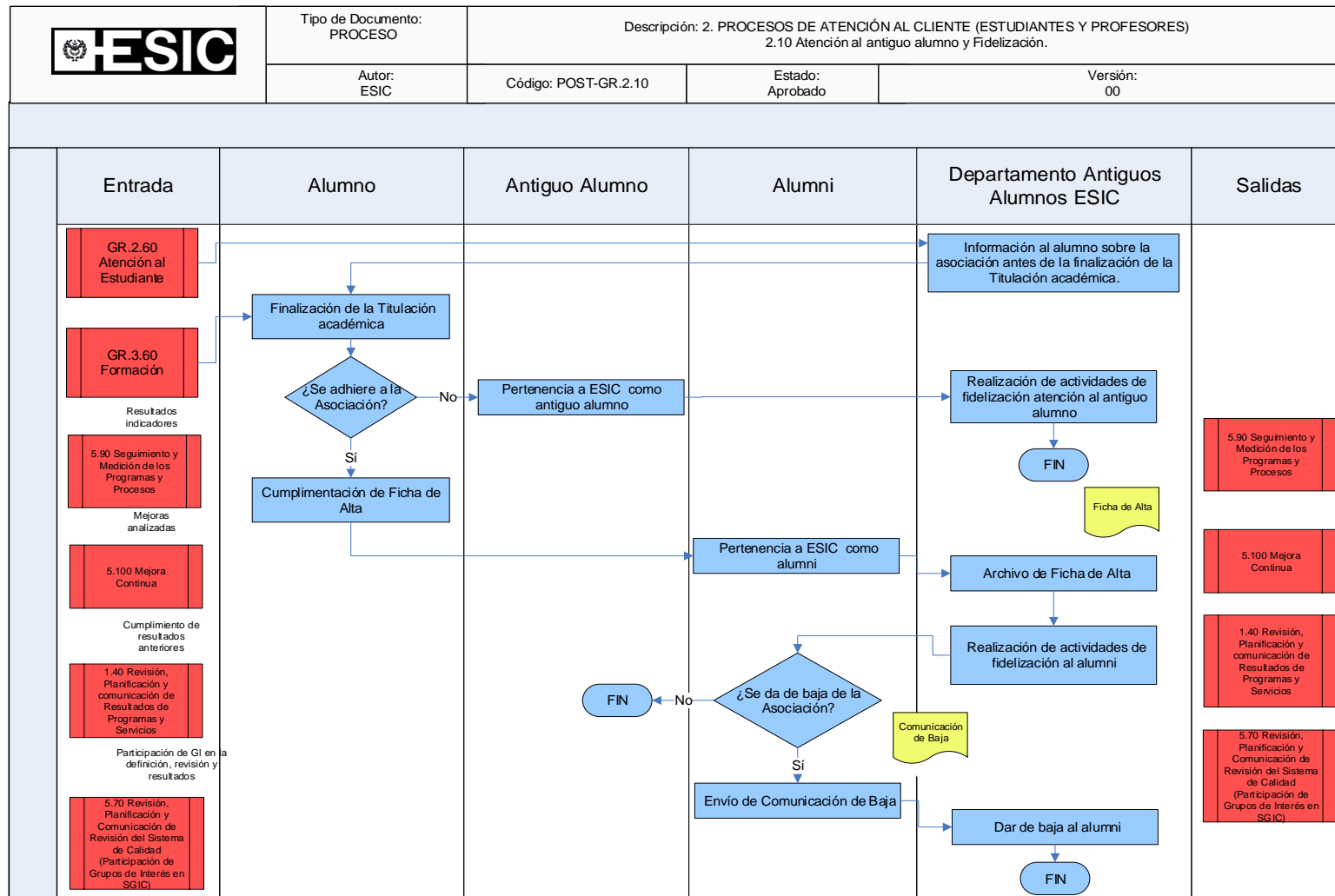


Objetivo y Finalidad:	Definir el procedimiento a seguir para la gestión desde la planificación, desarrollo, seguimiento, revisión y mejora, del servicio de Alumni que ofrece ESIC a través de la Unidad de Desarrollo Profesional	
Ámbito de aplicación:	Antiguos alumnos de programas académicos del Área Universitaria, del Área de Postgrado y Executive Education.	
Implicados:	Dirección de Desarrollo Corporativo y de Negocio Dirección de Unidad de Desarrollo Profesional Personal de Alumni Antiguo Alumno asociado Antiguo Alumno no asociado	
Responsable del proceso:	Dirección de Unidad de Desarrollo Profesional	
Otros documentos pertinentes:	3.50 Servicios Complementarios 4.70 Rankings y otros Reconocimientos POST-GR.2.10 Atención al Antiguo Alumno y Fidelización 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):	Ficha de alta asociación Ficha de LOPD Alumni Comunicaciones de Bajas Informes anuales de Alumni Política de Unidad de Desarrollo Profesional	
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Dirección de la Unidad de Desarrollo Profesional 	Dirección de Calidad y Acreditaciones de ESIC 	Dirección de Desarrollo Corporativo y Negocio Adjunto a la Dirección General 
Fecha: 21 septiembre 2018	Fecha: 21 septiembre 2018	Fecha: 21 septiembre 2018

Otros Grupos de Interés:	
<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"> • Personal Docente • Personal de Gestión • Estudiantes 	Participan representados a través de las Comisiones de Titulación y 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"> • Empresas, egresados y sociedad en general 	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"> • Administraciones Públicas 	La ANECA o Agencias Evaluadoras Autonómicas y el Consejo de Universidades intervienen en la verificación de títulos. En la Implantación interviene la Comunidad Autónoma. 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:	Directrices para la elaboración de títulos universitarios de grado y máster establecidos por el Ministerio de Educación y Ciencia Criterios y directrices para la Garantía de Calidad en el Espacio Europeo de Educación Superior, promovidos por ENQA Reforma de la LOU, en su artículo 31, dedicado a la Garantía de la Calidad Programa AUDIT (ANECA), para el Diseño y la Verificación del Sistema de Garantía de Calidad de los Centros y de sus Enseñanzas Legislación aplicable en materia de contratación-adquisición de productos y servicios por los organismos públicos
Fecha de interés:	Confeción Presupuesto y objetivos anuales y plurianuales, planificación curso académico y realización de Memoria Académica y Planes de Mejora, así como Memoria de Gestión
Indicadores Propuestos:	Nº de altas Nº de bajas Nº de asistentes a actividades Nº de alumnos asociados

HOJA DE CONTROL DE EDICIONES	
DOCUMENTO: ALUMNI	
Nº EDICION / FECHA	NATURALEZA DE LA REVISIÓN
0/21 septiembre 2018	Edición de Partida Este procedimiento nace con la necesidad de establecer un mayor detalle de las actividades y órganos que intervienen en Alumni. Nace del procedimiento 3.50 Servicios Complementarios.



Como parte de los servicios complementarios que se prestan en la Escuela se encuentra ESIC Alumni. Este servicio está dirigido a Antiguos Alumnos del Área Universitaria y del Área de Postgrado y Executive Education. Se inicia en la fase final del procedimiento **GR/POST. 2.10 Matriculación**.

3.50.100.10 Captación Alumni

A todos los alumnos se les visita en las aulas cuando van a finalizar sus estudios con nosotros. En esta presentación se les explica en qué consiste la Asociación de Antiguos Alumnos de ESIC, ventajas, como darse de alta... etc.

Durante todo el año van recibiendo comunicaciones vía email desde Alumni y desde la Unidad de Desarrollo Profesional (UDP), con el objetivo de dar a conocer la Asociación.

Durante el año se lleva a cabo un calendario de acciones para captar antiguos alumnos, en donde puntualmente se les comunicaran aspectos y acciones interesantes para el colectivo.

Si están interesados en darse de alta, contactan con el departamento de Alumni, vía web, teléfono o de forma presencial al departamento, donde cumplimentan la ficha de alta y se registra en la plataforma interna de datos. Una vez dados de alta en el sistema, se les comunica y ya pueden empezar a disfrutar de todas las ventajas que les ofrecemos.

La cuota para darse de alta en la Asociación es de 100 euros anuales, habiendo un descuento especial en caso de:

- Matrimonio entre antiguos alumnos.
- Antiguos Alumnos en situación de desempleo.

3.50.100.20 Fidelización Alumni

Una vez dados de alta en la Asociación, los Antiguos Alumnos pueden disfrutar de una serie de ventajas por ser miembros de Alumni:

- Todos los servicios del departamento de Carreras Profesionales (portal, asesoramiento, formación).
- Todos los servicios del departamento de Emprendedores (tanto para proyectos empresariales como si quieren ser inversor).
- Descuentos en formación tanto reglada como no reglada.
- Descuentos en actividades culturales, gastronómicas, deportivas...
- Homenajes y encuentros entre antiguos alumnos.
- Suscripción gratuita a la revista ESIC Alumni y ESIC Market (opcional).
- Descuento en la Editorial de ESIC
- Acceso preferente y uso de las instalaciones.
- Acuerdos exclusivos con empresas colaboradoras

Semanalmente desde la Asociación se contacta con los Antiguos Alumnos para informarles, a través de la Newsletter, sobre las actividades que se realizan desde Alumni, detallando la información relativa a dichas actividades (fecha, lugar, precio, etc.) Si están interesados en asistir a un evento o actividad, pueden hacerlo desde la misma comunicación, que les dirige directamente a la web de Alumni donde está toda la agenda con las actividades que se van a realizar. El sistema permite el registro y confirmación desde el propio email, además desde Alumni, reciben una confirmación de asistencia al evento.

Además, desde la página web Alumni tienen acceso a toda la información relativa a la Asociación, así como la información referente a las actividades anteriormente mencionadas.

3.50.100.30 Baja Alumni

Cuando un antiguo alumno quiere darse de baja, contacta con Alumni, y se le da de baja en el sistema. Una vez está procesada la baja en el sistema, se le envía una comunicación confirmando dicha baja.

3.50.100.40 Análisis de Resultados

En el último trimestre del año se realiza el Informe Anual de Alumni donde se analizan:

- Antiguos Alumnos en sedes, asociados y no asociados con LOPD aceptada
- Altas y Bajas durante el año y comparativa con respecto al año anterior
- Datos Económicos de Alumni
 - Cuotas pasadas y devoluciones
- Relación de Comunicaciones a los Antiguos Alumnos
- Análisis y seguimiento de las actividades desarrolladas durante el año
- Acuerdos Comerciales

3.50.100.50 Rankings y otros Reconocimientos

Desde Alumni se apoya en todos los procesos de Rankings y otros reconocimientos que así lo requieran, aportando la información necesaria y requerida, así como acciones de comunicación o cualquier otro tipo de acción, según establezca el Departamento de Rankings y otros reconocimientos.

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