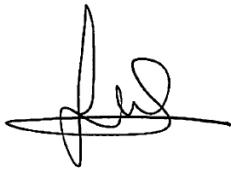


3.70 Servicios Administrativos Ed- 0



Objetivo y Finalidad:	Describir los servicios administrativos prestados a los estudiantes.	
Ámbito de aplicación:	ESIC	
Implicados:	Administración Secretaría de Grado Atención al Alumno Director/Coordinador Director de Campus Biblioteca Estudiantes	
Responsable del proceso:	Dirección de Gestión y Administración Financiera	
Otros documentos pertinentes:	3.60 Formación, aprendizaje y evaluación (de cada área) 2.50 Becas 4.30 Gestión Económica 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):	Certificados de Pago Certificados de matrícula Certificados oficiales Informe de calificaciones Examen final (según campus) Libro de Registro de Títulos Solicitud de Expedición de títulos ESIC-UMH Certificado de Realización de Estudio UMH	
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Dirección de Gestión y Administración Financiera de ESIC 	Dirección de Calidad y Acreditaciones de ESIC 	y Secretaría General de ESIC 
Fecha: 21 septiembre 2018	Fecha: 21 septiembre 2018	Fecha: 21 septiembre 2018

3.70 Servicios Administrativos

Ed- 0



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, 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 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
Normativa Interna y Externa:	Contenido de los planes de estudio de Grado o de Máster Ley 30/92 de Régimen Jurídico y del Procedimiento Administrativo Común
Fecha de interés:	Todo el año
Indicadores Propuestos:	Nº Impagados/programa/campus

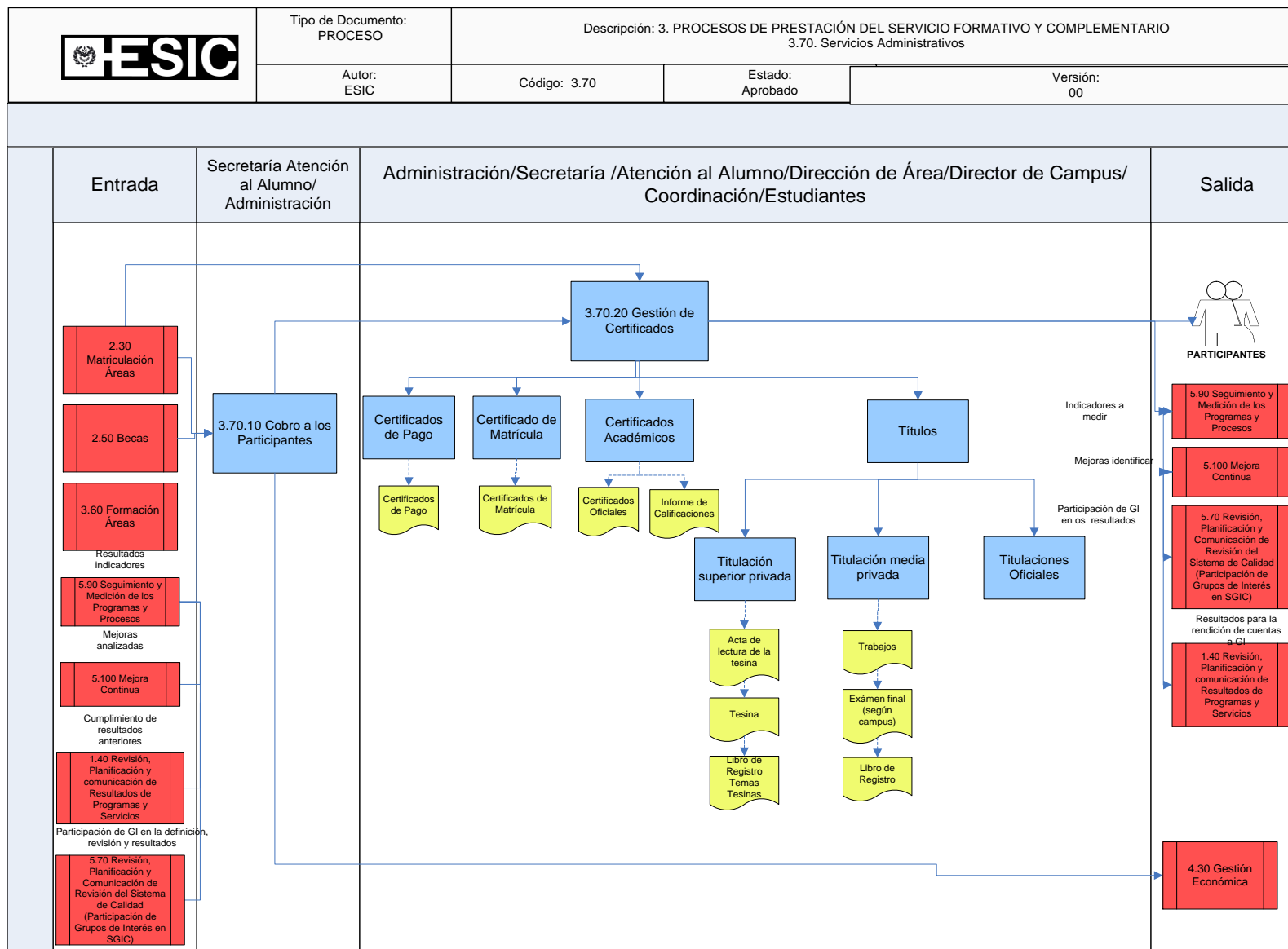
3.70 Servicios Administrativos Ed- 0



HOJA DE CONTROL DE EDICIONES	
DOCUMENTO: SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	
Nº EDICION / FECHA	NATURALEZA DE LA REVISIÓN
0/21 septiembre 2018	<p style="text-align: center;">Edición de Partida</p> <p>Esta edición nace de la unión de los procedimientos de GR.3.70 y POST.3.70. y de la unión a este procedimiento del área del ICEMD</p>

3.70 Servicios Administrativos

Ed- 0



3.70 SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

3.70.10 Cobro a los participantes

En Madrid, Valencia, Zaragoza, Sevilla, Pamplona, Málaga y Barcelona. Después del proceso de matriculación realizado por los diferentes Secretarías de Atención al Alumno (Grado, Postgrado) , los alumnos quedan matriculados del programa a realizar y también quedan creados los planes de pago elegidos por el alumno, los descuentos, becas, y la forma de pago de los mismos:

Planes de pago aplicados serán los que se establezca por la Escuela en cada momento así como las formas de pago.

Además existe el cobro de los certificados que se soliciten por parte del alumno y que su solicitud se declara según el procedimiento de Atención al Estudiante, según codificación de cada área.

Para gestionar los cobros de los alumnos, las posibles modificaciones en los planes de pago o métodos de pago, el envío de los justificantes de pago realizados y las devoluciones de recibos se cuenta con el programa informático económico financiero vigente, en el que cada participante tiene creada una ficha informática en la que consta toda su información financiera.

El proceso para la reclamación del cobro a participantes se desarrolla de la misma forma que en la descrita en el procedimiento de **4.30 Gestión Económica**.

3.70.20 Gestión de Certificados

- ✓ **Certificados de Pago:** Es Administración el responsable de la entrega de certificados mediante los cuales se ratifica el pago de la matrícula.(grado, postgrado, Icemd)
 - ✓ **Certificado de Matrícula:** Son gestionados por los diferentes departamentos de Atención al Alumno y certifica la matriculación del participante en el programa correspondiente. .(grado, postgrado, Icemd)
 - ✓ **Certificados Académicos:** Se distinguen dos tipos de certificados de notas:
 - **Certificados Académicos oficiales:** Estos certificados tienen validez académica y se emiten durante o al final del Programa por parte de los diferentes departamentos de Atención al Alumno en Madrid, Valencia, Sevilla ,Pamplona y Zaragoza, Barcelona.
- En todos los campus, en el caso de Titulación privada los certificados son firmados por los Directores del Campus correspondiente. En el caso de titulación pública son firmados por el Director del centro universitario y la secretaria (certificado de la Universidad Pública) y por el Secretario General de ESIC (certificado de ESIC).
- **Certificados Académicos no oficiales:** El alumno tiene que solicitarlos a través de las diferentes oficinas de Atención al Alumno. .(grado, postgrado, Icemd)

✓ **Títulos:**

- Títulos privados:

Titulaciones superiores:

Una vez finalizada la formación, completando el total de créditos correspondientes a la Titulación, y presentado el TFG para Grado y el TFM para postgrado y obtenida la calificación de apto, el alumno puede solicitar en las diferentes Secretaría de Atención al Alumno, la expedición del Título correspondiente. Una vez entregado el Título, el alumno firmará en el **Libro de Registro de Títulos**.

Titulaciones medias:

Una vez finalizada la formación, completando el total de créditos correspondientes a la Titulación, y presentado el Trabajo de Diplomatura (salvo exentos por calificación Académica) y obtenida la calificación de apto, el alumno puede solicitar en los diferentes departamentos de Atención al Alumno la expedición del Título correspondiente. Una vez entregado el Título, el alumno firmará en el **Libro de Registro de Títulos**.

- Títulos oficiales:

Universidad Miguel Hernández (Valencia)

El documento **Solicitud de expedición de títulos universitarios** es entregado por Secretaria al alumno junto con el **Procedimiento para la solicitud de títulos ESIC-UMH**. El alumno sigue este procedimiento, y una vez el banco le entrega el resguardo de pago, este lo entrega a Secretaria. Desde Secretaria se entrega al alumno fotocopia cotejada del resguardo de pago y del resguardo de **Solicitud de expedición de títulos universitarios**. Acto seguido, desde Secretaria se gestiona la solicitud del título con la UMH. Cuando la UMH emite el **certificado de realización de estudios conducentes al título universitario pertinente**, Secretaria mantiene una copia de dicho certificado y, asimismo, entrega copia cotejada del mismo al alumno.

Será la propia UMH la que informe al alumno de la disponibilidad del título. Una vez el alumno recoge el título, la UMH emite un comunicado a Secretaría en la que declara la recogida del título por parte del alumno.

Universidad Rey Juan Carlos (Madrid)

En el caso de la Universidad Rey Juan Carlos (URJC) de Madrid, una vez finalizados los estudios correspondientes a dicha titulación pública en ESIC, el alumno tramita directamente la expedición del título en la facultad de la URJC correspondiente.

Universidad San Jorge (Zaragoza)

Una vez superada la titulación y cerradas las actas de la misma será cuando el alumno puede solicitar el título oficial.

Para la realización de la solicitud, existe en la web de la USJ un Portal Académico habilitado para ello, que una vez cumplimentada dicha solicitud se podrá descargar de la página web.

El siguiente paso es realizar el pago de la tasa de solicitud del título, bien a través de la pasarela de pagos de la USJ o por una transferencia bancaria,

El tercer paso es el envío de la solicitud del título al correo electrónico (titulos@usj.es) o por correo postal, siempre junto con la fotocopia del Dni y el justificante de pago de las tasas, y en un plazo de 15 días la Universidad remitirá al alumno 1 Certificado Académico Oficial y 1 Certificado de Solicitud de Título.

El cuarto paso del proceso sería la Retirada del Título. La USJ comunicará por carta al Alumno la fecha de la cual se puede proceder a recoger el título.

Además del título oficial en formato papel, la USJ ofrece la posibilidad de tener el título en soporte electrónico denominada e-título, compuesto por una copia digital auténtica del título que expide la Universidad en formato pdf y firmado electrónicamente. Para poder obtener este título electrónico el alumno deberá poseer la firma digital correspondiente.

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