




CADENA DE VALOR DE ESIC ICEMD

Elaborado por :	Revisado por:	Aprobado por:
<p>Director General de ICEMD</p>  <p>Fecha: marzo 2018</p>	<p>Unidad de Calidad ICEMD</p>  <p>Fecha: marzo 2018</p>	<p>Presidente de ICEMD</p>  <p>Fecha: marzo 2018</p>
HOJA DE CONTROL DE EDICIONES		
DOCUMENTO: MAPA DE PROCESOS DE ESIC ICEMD		
NATURALEZA DE LA REVISIÓN		
Nº EDICION / FECHA		
0 /marzo 2018	Edición de partida	

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

- ICEMD.2.10. Marketing, Promoción y Captación
- ICEMD.2.20. Admisión
- ICEMD.2.30. Matriculación
- ICEMD.2.40. Bienvenida
- 2.50. Becas
- ICEMD.2.60. Atención al Estudiante
- 2.10. Atención al Antiguo Alumno

ATENCIÓN/APOYO A EMPRESAS

- ICEMD.2.70. Toma de contacto con el cliente
- ICEMD.2.80. Elaboración de la oferta y Presentación
- ICEMD.2.90. Acciones de Fidelización de Clientes
- 2.90 Atención a las empresas e Instituciones

ATENCIÓN/APOYO A PROFESORES

- ICEMD.2.100. Bienvenida y Atención al Profesor
- 2.80 Bienvenida y Atención PAS y PDI

3. PROCESOS DE PRESTACIÓN DE SERVICIO FORMATIVO Y COMPLEMENTARIO

- ICEMD.3.10. Diseño Programas Abiertos
- ICEMD.3.10.100 Diseño Programas ICEMD Empresas

PROCESO ACADÉMICO

- 3.20 Investigación e Innovación
- ICEMD.3.30 Guías Académicas y Roles

PROGRAMACIÓN

- ICEMD.3.40. Planificación Académica P. Abiertos
- ICEMD.3.50. Planificación Académica ICEMD Empresas

- ICEMD.3.60. Formación, Aprendizaje y Evaluación P. Abiertos

- ICEMD.3.60.30. Formación, Aprendizaje y Evaluación ICEMD Empresas

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

4. PROCESOS DE APOYO – PRESTACIÓN DEL SERVICIO

- 4.10 Marketing
- 4.20. Gestión de Personal
- 4.20.30.20 Evaluación de la Actividad Académica del PD
- 4.20.30.30 Evaluación de la Actividad Investigadora del PDI
- 4.30. Gestión Económica
- 4.40 Servicios de Tecnología de la Información
- ICEMD.4.40. Sistemas de Información (Software)
- 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