



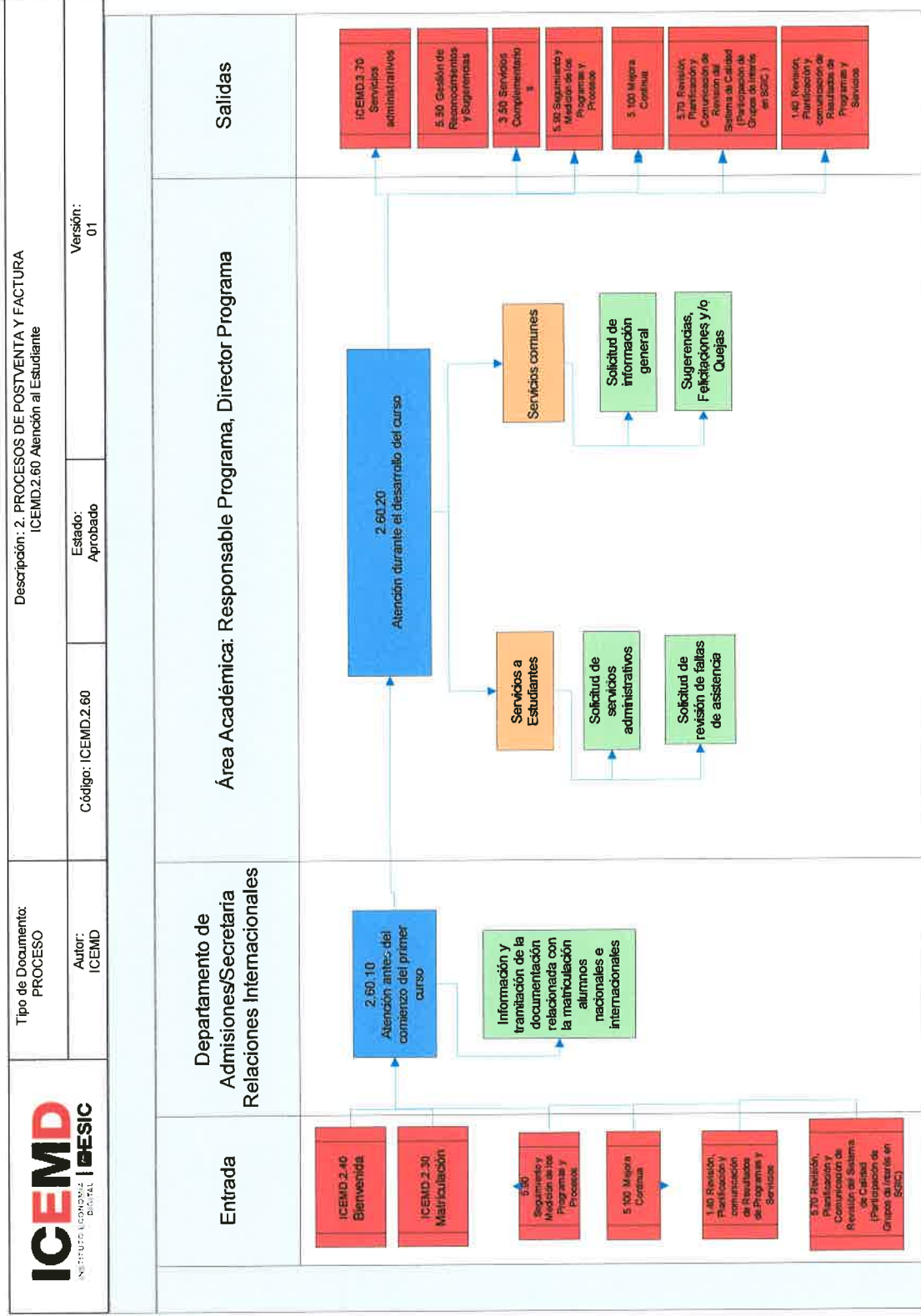
# ICEMD 2.60 Atención al Estudiante

## Ed-0

<b>Objetivo y Finalidad:</b>	Definir la atención que reciben los participantes de Programas en ICEMD	
<b>Ámbito de aplicación:</b>	ICEMD	
<b>Implicados:</b>	Director de Programa Responsable de Programa Profesores Responsable de Calidad ICEMD Dpto. de Relaciones Internacionales ESIC Dpto. de Carreras Profesionales ESIC Alumnos	
<b>Responsable del proceso:</b>	Dirección Académica	
<b>Otros documentos pertinentes:</b>	ICEMD 3.10 Diseño, Rediseño y Suspensión de Programas ICEMD 2.90 Bienvenida y Gestión profesores ICEMD 3.40 Planificación Académica 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	
<b>Documentación generada (Registros de Calidad):</b>	Sugerencias, felicitaciones y quejas en las encuestas finales Cuestionarios de satisfacción por programa Diplomas Certificados de Notas Guía Académica Informe de asistencia	
<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
Dirección Académica	Unidad de Calidad ICEMD	Dirección General ICEMD
		
Fecha: Marzo 2018	Fecha: Marzo 2018	Fecha: Marzo 2018

<b>Otros Grupos de Interés:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Personal Docente</li> <li>Personal de Gestión</li> <li>Estudiantes</li> </ul>	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"> <li>Empresas y egresados</li> </ul>	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"> <li>Dirección General</li> </ul>	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
<b>Normativa Interna y Externa:</b>	Guía del Curso Académico Plan de estudios del programa formativo. Convenios Internacionales Convenios de prácticas
<b>Fecha de interés:</b>	Todo el año
<b>Indicadores Propuestos:</b>	Media de satisfacción de estudiantes por programa Satisfacción de estudiantes con las prácticas externas





### 2.60 ATENCIÓN AL ESTUDIANTE

El procedimiento se inicia desde el momento en que el candidato admitido ya se ha matriculado, según ICEMD.2.30 Matriculación, y desde el procedimiento ICEMD.2.40 Bienvenida.

El proceso finaliza en el momento que finaliza su programa formativo y el alumno obtiene su diploma acreditativo.

La atención al alumno realizada por el Responsable de Programa y el Director de Programa es continua, desde el primer contacto, hasta la finalización del proceso académico.

Adicionalmente el alumno puede acceder al campus online los 365 días del año las 24 horas del día.

Una vez sea antiguo alumno es el área de antiguos alumnos de la escuela quien continuará la relación mediante el procedimiento 3.50 Prestación de Servicios Complementarios.

La atención durante el proceso académico, se divide en el tiempo:

#### 2.60.10 Antes del comienzo del curso.

El personal del Departamento de Admisiones, antes del comienzo del curso, facilita la información que el alumno solicita relacionada con el programa, y en os casos necesarios, ayuda con la información relacionada con la búsqueda de alojamiento, certificados, y el asesoramiento ad hoc (vestimenta, gastos aproximados mensuales...).

En cuanto a los **alumnos internacionales**, este tipo de atención la recibe a través del Departamento de Relaciones Internacionales, que se encarga de tramitar toda la documentación y requisitos necesarios para poder cursar los estudios elegidos en ICEMD.

Los alumnos, antes del inicio del programa reciben vía email la **Bienvenida, claves de acceso a la plataforma y la Guía Académica** donde se reflejan todos los servicios de la Escuela puestos a su disposición, así como todas las personas de contacto de dichos servicios. Igualmente, en esta Guía, aparece el Reglamento Académico de ICEMD.

#### 2.60.20 Atención durante el Curso

Los alumnos de un programa durante la realización del mismo tendrán acceso a la plataforma y por lo tanto a comunicarse en cualquier momento con profesores, directores de programas, personal de ICEMD así como otros compañeros.

##### **A. Servicios a Estudiantes:**

1. **Solicitud de servicios administrativos:** para la gestión de los servicios administrativos: certificados de notas, gestión de títulos y diplomas, pagos de cuotas etc. el estudiante podrá acudir al Área Académica de ICEMD, quién le orientará en caso de que no sea efectuado por ellos el servicio al Departamento que corresponda.
2. **Informe de faltas de asistencia:** cualquier estudiante podrá consultar en todo momento el status de sus faltas de asistencia a través del campus online.
3. **Atención general al alumno:** Para cualquier cuestión los estudiantes podrán contactar con ICEMD, acudiendo a la oficina en el horario estipulado, vía telefónica, y principalmente a través del campus online.

### **B. Servicios a Estudiantes Internacionales:**

Los alumnos internacionales cuentan con el apoyo continuo del departamento de Relaciones Internacionales de ESIC que ha sido el responsable de su acogida y bienvenida. El personal de este departamento actúa como Tutor permanente no académico. A todos los efectos, la atención que recibe este tipo de alumno es idéntica a la de cualquier otro alumno matriculado en ESIC.

**Apoyo logístico:** el alumno podrá solicitar dicho apoyo al departamento de Relaciones Internacionales para el asesoramiento respecto a búsqueda de vivienda, hábitos de vida en la ciudad de destino, relaciones con bancos, comunicaciones y transportes etc. Así mismo, apoyo en cualquier necesidad que pueda surgir durante su estancia en España de índole no académica: temas sanitarios y de relaciones interpersonales dentro de la ciudad de destino.

### **C. Servicios Comunes:**

1. **Solicitud de información general:** al igual que al inicio del curso, durante el transcurso del mismo, cualquier estudiante puede consultar dudas de cualquier índole al Director o al Responsable de Programa que canalizará a las áreas correspondientes, según proceda.

2. **Sugerencias, Felicitaciones y/o Quejas**

A través de los buzones de reconocimientos y sugerencias tanto físicos en todos los Campus como virtuales ([www.esic.edu/calidad/calidad\\_form.asp](http://www.esic.edu/calidad/calidad_form.asp)), los alumnos pueden manifestar cualquier opinión o comentario que estimen oportuno en relación a cualquier área o actividad que lleve a cabo la Escuela

Será la Unidad de Calidad junto con el área/departamento implicado los encargados de analizar y gestionar dichas quejas, sugerencias, felicitaciones etc. ([www.esic.edu/documentos/calidad/proceso\\_sugerencias\\_E.pdf](http://www.esic.edu/documentos/calidad/proceso_sugerencias_E.pdf))

### Otros Procedimientos de entrada y salida:

#### **ICEMD 1.40 Revisión, Planificación y comunicación de Resultados de Programas y Servicios**

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 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