



MAPA DE PROCESOS ESIC UNIVERSITY
MAYO 2024



1

PROCESOS DE PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

2

PROCESOS DE
ATENCIÓN AL
ESTUDIANTE, EMPRESA
Y DOCENTES/PAS

3

PROCESOS DE
PRESTACIÓN DEL
SERVICIO FORMATIVO Y
COMPLEMENTARIO

4

PROCESOS DE APOYO A LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

5

PROCESOS DE APOYO-MEJORA

MAPA DE PROCESOS ESIC UNIVERSITY

1. PROCESOS DE PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

1.10 Formulación, comunicación, implantación, seguimiento y revisión de tareas

1.20 Determinación, Difusión, Seguimiento y Revisión de objetivos

1.30 Lanzamiento de programas o procesos de negocio

1.40 Revisión, planificación y comunicación de resultados

2. PROCESOS DE ATENCIÓN A ESTUDIANTE, EMPRESA Y DOCENTES/ PAS

ALUMNADO TITULACIONES CORTA Y LARGA DURACIÓN

2.10 Captación y comercialización

2.20 Admisión

2.30 Matriculación y Becas

2.40 Atención al estudiante

CLIENTES INSTITUCIONES PRIVADAS Y PÚBLICAS

2.50 Captación y Admisión a Instituciones privadas y públicas

2.60 Matriculación y Atención y Fidelización de empresas e instituciones

2.70 Acuerdos, Atención y Fidelización de empresas e instituciones

EMPLEADOS

2.80 Bienvenida y atención a PAS/PDI

SOCIOS

2.90 Alta, Gestión y Baja de Socios Colaboradores

ANTIUGUO ALUMNO

2.100 Atención a antiguo alumno

3. PROCESOS DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO FORMATIVO Y COMPLEMENTARIO

3.10 Diseño, Rediseño y Suspensión de Titulaciones

3.20 Investigación e Innovación

3.30. y 3.40 Planificación y Programación Académica

3.50 Prestación de servicios complementarios

3.60 Formación, Aprendizaje y Evaluación

3.70 Gestión Académica

3.80 Tutorías Académicas

4. PROCESOS DE APOYO A LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

4.10 Marketing y Comunicación

4.20 Gestión Personal

4.30. Gestión económica

4.40 Sistemas de información

4.50 Infraestructuras

4.60 Ranking y otros reconocimientos

4.70 Sostenibilidad

4.80 Cumplimiento y Asistencia Legal

4.90 Seguridad y Privacidad

4.100 Privacidad

5. PROCESOS DE APOYO - MEJORA

5.10 Control de documentos y registros de calidad

5.20 Auditorías internas de calidad y control de desviaciones

5.30 Gestión de quejas, reclamaciones, reconocimientos y sugerencias

5.40 Acciones correctivas y preventivas

5.50 Revisión y planificación del Sistema

5.60 Satisfacción de grupos de interés

5.70 Seguimiento y medición de los programas y los procesos

5.80 Mejora Continua

1

PROCESOS DE PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

- 1.10 Formulación, comunicación, implantación, seguimiento y revisión de la estrategia
- 1.20 Determinación, difusión, seguimiento y revisión de objetivos
- 1.30 Lanzamiento de programas o procesos de negocio
- 1.40 Revisión, planificación y comunicación de resultados.

2 PROCESOS DE ATENCIÓN AL ESTUDIANTE, EMPRESA Y DOCENTES/PAS

ALUMNADO TITULACIONES CORTA Y LARGA DURACIÓN

- 2.10 Captación y comercialización
- 2.20 Admisión
- 2.30 Matriculación y Becas
- 2.40 Atención al Estudiante

CLIENTES INSTITUCIONES PRIVADAS Y PÚBLICAS

- 2.50 Captación y Admisión a Instituciones privadas y públicas
- 2.60 Matriculación y Atención a participantes de Instituciones
- 2.70 Acuerdos, Atención y Fidelización de empresas e instituciones

DOCENTES Y PAS

- 2.80 Bienvenida y atención a PAS y PDI

SOCIOS

- 2.90 Alta, Gestión y Baja de Socios colaboradores (desarrollo de programas/negocio)

ALUMNI

- 2.100 Atención al Alumni

3 PROCESOS DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO FORMATIVO Y COMPLEMENTARIO

- 3.10 Diseño, Rediseño y Suspensión de Titulaciones
- 3.20 Investigación e innovación
- 3.30_40 Planificación y Programación Académica
- 3.50 Prestación de servicios complementarios
- 3.60 Formación, Aprendizaje y Evaluación
- 3.70 Gestión Académica
- 3.80 Tutorías académicas

4

PROCESOS DE APOYO A LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

- 4.10 Marketing y Comunicación
- 4.20 Gestión de Personal
- 4.30 Gestión Económica
- 4.40 Sistemas de información
- 4.50 Infraestructuras
- 4.60 Ranking y otros reconocimientos
- 4.70 Sostenibilidad
- 4.80 Cumplimiento y Asistencia Legal
- 4.90 Seguridad
- 4.100 Privacidad

5

PROCESOS DE APOYO-MEJORA

- 5.10 Control de documentos y registros de calidad
- 5.20 Auditorías internas de calidad y control de desviaciones
- 5.30 Gestión de quejas, reclamaciones, reconocimientos y sugerencias
- 5.40 Acciones correctivas y preventivas
- 5.50 Revisión y planificación del sistema
- 5.60 Satisfacción de grupos de interés
- 5.70 Seguimiento y medición de los programas y los procesos
- 5.80 Mejora continua

CRITERIOS AUDIT

1	Política y objetivos de calidad
2	Política y objetivos de calidad
3	Orientación de las enseñanzas a los estudiantes
4	Personal académico/investigador y de apoyo a la docencia
5	Recursos y servicios
6	I+D+i y transferencia del conocimiento
7	Vinculación con el medio
8	Dimensión externa de la IES/ Centro
9	Publicación de información sobre el desarrollo de actividades y programas
10	Mantenimiento y actualización del SAIC

MAPA DE PROCESOS ESIC UNIVERSITY FRENTE A CRITERIOS AUDIT

1. POLÍTICAS Y OBJETIVOS DE CALIDAD

1.10 Formulación, comunicación, implantación, seguimiento y revisión de tareas

1.30 Lanzamiento de programas o procesos de negocio

1.40 Revisión, planificación y comunicación de resultados

5.70 Seguimiento y medición de los programas y los procesos

2. GARANTÍA DE CALIDAD DE LOS PROGRAMAS FORMATIVOS

1.20 Determinación, difusión, seguimiento y revisión de objetivos

3.10 Diseño, Rediseño y Suspensión de Titulaciones

3.30. y 3.40 Planificación y Programación Académica

5.60 Satisfacción de grupos de interés

5.80 Mejora Continua

3. ORIENTACIÓN DE LAS ENSEÑANZAS A LOS ESTUDIANTES

2.10 Captación y comercialización

2.20 Admisión

2.30 Matriculación y Becas

2.40 Atención al estudiante

2.50 Captación y Admisión a Instituciones privadas y públicas

2.60 Matriculación y Atención y Fidelización de empresas e instituciones

2.70 Acuerdos, Atención y Fidelización de empresas e instituciones

2.100 Atención a antiguo alumno

3.50 Prestación de servicios complementarios

3.60 Formación, Aprendizaje y Evaluación

3.80 Tutorías Académicas

5.30 Gestión de quejas, reclamaciones, reconocimientos y sugerencias

4 PERSONAL ACADÉMICO/ INVESTIGADOR Y DE APOYO A LA DOCENCIA

2.80 Bienvenida y atención a PAS/PDI

3.70 Gestión Académica

4.20 Gestión Personal

5. RECURSOS Y SERVICIOS

4.30. Gestión económica

4.40 Sistemas de información

4.50 Infraestructuras

4.60 Ranking y otros reconocimientos

4.80 Cumplimiento y Asistencia Legal

4.90 Seguridad

6. I+D+i y transferencia del conocimiento

3.20 Investigación e Innovación

3.50 Prestación de servicios complementarios

7. VINCULACIÓN CON EL MEDIO

4.70 Sostenibilidad

9. PUBLICACIÓN DE INFORMACIÓN SOBRE EL DESARROLLO DE ACTIVIDADES Y PROGRAMAS

4.10 Marketing y Comunicación

8. DIMENSIÓN EXTERNA DE LAS IES/ CENTRO

2.90 Alta, Gestión y Baja de Socios Colaboradores

10. MANTENIMIENTO Y ACTUALIZACIÓN DEL SAIC

5.10 Control de documentos y registros de calidad

5.20 Auditorías internas de calidad y control de desviaciones

5.40 Acciones correctivas y preventivas

5.50 Revisión y planificación del Sistema

Elaborado por:	Revidado por:	Validado por:
Vicepresidencia de ESIC University Mayo 2024	Vicepresidencia de ESIC University Mayo 2024	Presidencia de ESIC University Mayo 2024

HOJA CONTROL DE EDICIONES

DOCUMENTO: MAPA DE PROCESOS DE ESIC UNIVERSITY

N.º EDICION / FECHA	NATURALEZA DE LA REVISIÓN
0/ mayo 2024	Nueva edición de partida que se genera por la unificación de mapas de procesos anteriores por divisiones (Ed.2 Sept. 2018 Grado; Ed.5 Mayo 2018 Postgrado; Ed.3 Mayo 2018 Executive Education; Ed.6 Mayo 2019 Idiomas y Ed.0 Mayo 2017 ICEMD).



ESIC UNIVERSITY

