

## PROCEDIMIENTO: PG-13 ATENCIÓN AL ESTUDIANTE

	<b>CARGO</b>	<b>FECHA</b>
Elaborado:	Vicerrectorado de Calidad Student Experience	20/01/2026
Revisado:	Student Experience	29/01/2026
Aprobado:	Vicerrectorado de Calidad Student Experience	29/01/2026

<b>VERSIÓN</b>	<b>CONTROL DE MODIFICACIONES</b>	<b>FECHA</b>
01	Versión original	29/01/2026

**RESPONSABLE DEL PROCESO: Student Experience**

# ÍNDICE

1. OBJETO:.....	3
2. ALCANCE:.....	3
3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA: .....	3
4. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO:.....	3
5. REGISTROS: .....	4
6. FLUJOGRAMA .....	5

## **1. OBJETO:**

Definir, actualizar y hacer públicas las actuaciones que UNIE Universidad desarrolla, a través del equipo de Student Care, para garantizar la acogida, orientación y apoyo continuo del estudiante durante toda su experiencia universitaria.

## **2. ALCANCE:**

Este proceso aplica a todos los estudiantes matriculados en titulaciones de grado y máster que se imparten en UNIE Universidad, en modalidad presencial y online.

## **3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA:**

- Ley 3/2022, de 24 de febrero, de convivencia universitaria.
- Normas de Convivencia de la Universidad.
- Normas de Organización y Funcionamiento de la Universidad.
- Otras normativas vigentes de la Universidad.

## **4. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO:**

Este procedimiento define el modelo de acompañamiento, los canales de atención, las actividades de acogida (onboarding) y los mecanismos de seguimiento y medición para evaluar resultados y detectar mejoras.

### **4.1. Modelo de orientación y apoyo**

Cada estudiante dispone de un orientador asignado, responsable de atender sus consultas generales y administrativas que no estén vinculadas directamente con la docencia o el desarrollo de las asignaturas. La información sobre el orientador y los canales de contacto se facilita al estudiante durante el proceso de acogida.

Los orientadores se organizan por titulaciones y niveles educativos, lo que garantiza un acompañamiento especializado y coherente con las necesidades de cada programa.

### **4.2. Acciones de acogida (onboarding)**

El equipo de Student Care desarrolla un proceso estructurado de acogida para los estudiantes de nuevo ingreso, con el objetivo de facilitar su familiarización con el entorno virtual de UNIE, las herramientas digitales que utilizarán durante su vida académica y su integración en el programa en el que se matriculan. Para los estudiantes internacionales, este proceso incluye además acciones específicas orientadas a apoyar su adaptación sociocultural y su llegada a Madrid.

Durante las semanas previas al inicio del curso, el estudiantado recibe comunicaciones informativas, participa en sesiones de apoyo con su orientador de Student Care y tiene acceso a webinars sobre temas relevantes para su incorporación.

### 4.3. Eventos de bienvenida (Welcome)

El periodo de acogida finaliza con los eventos de bienvenida, donde se ofrece al alumnado la información académica necesaria para iniciar el curso, una presentación de los servicios y recursos disponibles en la universidad, actividades de networking, feria de partners, presentaciones académicas y webinars informativas.

### 4.4. Apoyo y orientación durante el curso (Oncampus)

Durante el curso académico, el orientador asignado permanece disponible para atender las necesidades del estudiante a través de diferentes canales de atención. El estudiantado puede solicitar apoyo de forma presencial o virtual mediante cita previa, así como a través del correo electrónico institucional u otros medios habilitados por la universidad para la comunicación con Student Care.

Con el fin de conocer la percepción del estudiantado y promover la mejora continua de su experiencia, Student Care mantiene reuniones periódicas con los delegados de cada titulación. La información recabada en estos encuentros se analiza y, cuando procede, se traslada a los equipos responsables para la revisión y mejora de procesos y servicios.

Asimismo, Student Care participa en la gestión de sugerencias, quejas, reclamaciones y felicitaciones de acuerdo con el Procedimiento PG-08, asegurando su registro, seguimiento y resolución en los plazos establecidos.

### 4.5. Salida y conexión Alumni (Offboarding)

Student Care pone a disposición del estudiantado herramientas útiles para la solicitud del título, certificados académicos, procesos de apostillado/legalización y reconocimiento de títulos en el extranjero. Invitamos a conocer el Plan Impulsa y realizamos una primera aproximación a la Comunidad Alumni. Dependiendo del estudiante que egresa y titulación, se le invitará a webinars temáticas.

## 5. REGISTROS:

NOMBRE REGISTRO	QUIÉN ARCHIVA	TIEMPO CONSERVACIÓN	LUGAR DE ARCHIVO
Power BI Datos	Student Experience	Indefinido	Sharepoint SX
Excel Comunidades On Boarding	Student Experience	Indefinido	Sharepoint SX

6. FLUJOGRAMA

**PG-13 ATENCIÓN AL ESTUDIANTE**

