

	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE EXPEDIENTES VER. 03 -PO-04- [oct 2023]	PAG. 1
---	---	-----------

OBJETIVO

El objeto del presente proceso es garantizar la correcta gestión de los expedientes, la tramitación administrativa hacia la obtención del título o las condiciones de suspensión, midiendo así la eficacia del proceso.

Las condiciones o estados de un expediente pueden ser:

- Activo (en curso)
- Terminación
- Suspensión temporal / Cambio de convocatoria
- Baja definitiva

INDICADORES

Los indicadores obligatorios son:

- Suspensiones temporales / matrículas % (máx. 10%)
- Bajas definitivas / matrículas % (máx. 10%)

RESPONSABLE

El órgano responsable de la gestión de los expedientes será el Departamento de Secretaría Central de Spain Business School

LIMITES DE TIEMPO

El proceso de gestión de expedientes tendrá la duración de un año, finalizando al cierre del curso académico, salvo en aquellos casos que sean motivados por un cambio de edición o por solicitudes posteriores a la finalización de la docencia, como duplicados de títulos.

FASES Y TOMA DE DECISIONES

Spain Business School dispone de una aplicación informática para la consulta y correcta gestión de expedientes. El programa, permite conocer y gestionar todos los aspectos relacionados con el expediente de los alumnos, desde los datos de acceso (inicio del expediente, forma de acceso al título, reconocimientos, traslado de expediente, etc.) hasta la finalización de los estudios.

SBS dispone de un sistema CRM de gestión completa del expediente. Para el presente procedimiento nos basamos en los puntos de

- Suspensión temporal / Baja definitiva
- Cambio de convocatoria

	PROCEMIENTO DE GESTION DE EXPEDIENTES VER. 03 -PO-04- [oct 2023]	PAG. 2
---	---	-----------

Cambio de convocatoria

1. Solicitudes

Los alumnos de SBS solicitan cambios de convocatorias por diferentes vías como admisiones y contabilidad o coach educativo:

Para poder atender dichas solicitudes se debe tener en cuenta lo siguiente:

- Si lo solicita antes del comienzo de la convocatoria
- Si lo solicita una vez ha comenzado el programa

2. Gestión y tramitación

Si lo solicita antes del comienzo de la convocatoria, se le concederá el cambio sin ningún tipo de coste. Como máximo podrá cambiar a las dos siguientes convocatorias. El Departamento de admisiones enviará: (FECHA LIMITE 5 DIAS)

- Carta de cambio de convocatoria aceptado.
- Se debe guardar todos estos documentos en el expediente del alumno.

Si lo solicita una vez ha comenzado el programa (15 DIAS FECHA LIMITE)

La solicitud del alumno se canaliza a coordinación académica para su estudio de aprobación.

En el caso de que se le conceda el cambio, deberá realizar el pago de 150€ en concepto de gastos de gestión. Como máximo podrá cambiar a las dos siguientes convocatorias. En caso el alumno realice su cambio a los 3 meses de iniciada la convocatoria, empezara el programa de cero y pierde todo lo abonado. Tendrá de plazo hasta dos meses antes del comienzo de dicha convocatoria.

Departamento de admisiones enviará (tras comprobar el pago de la tasa):

- Carta de cambio de convocatoria aceptado.
- Se debe guardar todos estos documentos en el expediente del alumno.

En los casos en los que se haya tramitado un visado de estudios y éste haya sido positivo, el cambio de convocatoria es automáticamente denegado.

Baja del alumno

Tenemos actualmente dos tipos de bajas:

Baja Voluntaria:

- El alumno envía un email con su decisión de retirarse del programa
- A través de su Coach Educativo manifiesta su decisión
- Por la llamada del Departamento de Recobros que informa al Coach Educativo.

Baja por motivos económicos:



- El 20 de cada mes el Departamento de Contabilidad nos envía el listado de alumnos que deben cursar baja por impago previa coordinación con el Departamento Académico.

Proceso:

- Se envía carta de baja al alumno (por email)
- Se informa al Departamento Académico y al Departamento de Contabilidad
- En su caso, se iniciar un expediente legal de reclamación de deuda
- Se registra en el CRM

Proceso de comunicación de cobro:

- (Aviso ordinario) Una vez al mes, de forma previa al inicio del periodo de pago de cuotas (días 1 al 7 del mes) se envía un correo general a todos los alumnos que deban abonar su cuota en dicho periodo. En él figura un enlace a la plataforma de pago se indica al alumno que estamos disponibles para cualquier duda al respecto.
- (Aviso cuota impagada) Con posterioridad al final del plazo indicado, se envía un nuevo correo a aquellos alumnos que no han abonado su cuota mensual. Se les indica de nuevo que pueden consultar cualquier duda y se les advierte de que en caso de no hacer el pago, no podrán tener acceso a la plataforma de estudios (se indica en concreto cuándo se producirá ese corte de acceso en caso de no tener el pago).
- (Aviso de bloqueo de acceso) Si aun así no hemos recibido el pago, se comunica al alumno que sus claves han sido cortadas y no dispone de acceso a la plataforma; se indica que debe realizar el pago lo antes posible, para así poder reestablecer sus accesos. El alumno pasa a estar en **baja temporal**. Si el alumno deja de abonar 3 cuotas pasará a **baja definitiva** del programa.
- Además de la comunicación por correo, realizamos llamadas a los alumnos recordando la importancia de estar al día de pagos para que el progreso académico no se vea afectado.
- En caso de los alumnos con dudas que quieran saber si regularizan sus pagos para continuar o solicitan algún cambio o baja voluntaria, contabilidad responderá al alumno con copia al Coach que deberá contactarse con ese alumno para tratar de ayudarle y resolver sus dudas

Toda la información del proceso de Gestión de expediente será revisada en la revisión anual del sistema de gestión para asegurar la mejora continua.

REGISTROS

Se genera un acta donde quedan registradas todas las solicitudes que un alumno realiza relativas a su expediente académico.

Los alumnos de la escuela tienen un número de expediente que identifica unívocamente el conjunto de datos y documentos asociados a toda la actividad del alumno dentro del sistema.