



# Política Interna sobre bajas del servicio educativo de la Universidad InterNaciones

13/05/2024

# Política interna de bajas del servicio educativo de la Universidad InterNaciones

## 1. Objeto

---

El presente documento tiene como objeto armonizar de forma interna el tratamiento sobre las bajas, suspensiones del servicio educativo y aplazamientos, fijando criterios básicos de gestión entre los distintos departamentos, atendiendo las diversas necesidades estadísticas y de calidad con la normativa y costumbres del país promotor.

Esta política busca clarificar las tipologías, especificando las causas que la motivan y los efectos que genera, como los económicos y académicos, como cualquier otro tipo que deban aplicarse.

Para los efectos de esta política se entenderá **BAJA**, como la cancelación o interrupción definitiva de la prestación del servicio académico de un estudiante, ya sea por su propia voluntad o acordado de oficio por la universidad, por el incumplimiento de sus obligaciones contraídas al inscribirse en la Universidad InterNaciones.

No son objeto de esta política las suspensiones temporales de los servicios académicos aplicados como medidas disuasorias para forzar a los estudiantes al cumplimiento de las condiciones pactadas ni los aplazamientos.

## 2. Tipología

---

### 2.1. BAJAS

Clasificación de las bajas según su tipología:

1. Retracto o cancelación de la convocatoria.
2. Voluntaria.
3. Cambio de estudio.
4. Disciplinaria o expulsión.
5. Fallecimiento.

6. Administrativa.
7. Impago.
8. Abandono.

### 3. Efectos

## Bajas

### 1.- Baja por Retracto o cancelación de la convocatoria

<b>Concepto</b>	El estudiante solicita la baja en un plazo fijado por la Ley de Protección del Consumidor y Usuario, siempre y cuando no hubiera hecho uso del servicio, o cuando rechaza aplazar el inicio a otra convocatoria en los casos de cancelación de convocatoria por la universidad. El estudiante tiene derecho a devolución del importe abonado. No hay efectos académicos.
<b>Solicitud</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ El estudiante</li> </ul>
<b>Causas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ No requiere justificación.</li> <li>▶ Cancelación de la convocatoria por InterNaciones (el estudiante no acepta el cambio de convocatoria)</li> </ul>
<b>Requisitos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Solicitarlo por escrito en un plazo no mayor a 5 días desde la firma de las condiciones de contratación.</li> </ul>
<b>Efectos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ <b>Administrativo:</b> anulación de la inscripción.</li> <li>▶ <b>Académicos:</b> no tiene.</li> <li>▶ <b>Económico:</b> devolución del importe abonado en concepto de inscripción, descontando la cantidad pagada en concepto de reserva de plaza, que no se devuelve.</li> </ul>
<b>Departamentos implicados</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ <b>Departamento gestor:</b> Secretaría Académica</li> <li>▶ <b>Departamento receptor:</b> Secretaría Académica /Tutorías/Otros</li> <li>▶ Departamentos a los que informar: Gestión de Cobros internacional (GCI), Facturación, Admisiones y Archivo.</li> </ul>
<b>Normativa</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ <b>Condiciones de inscripción</b></li> </ul>

## 2.- Baja voluntaria

<b>Concepto</b>	El estudiante manifiesta voluntariamente su deseo de no continuar con el estudio en el que se ha inscrito.
<b>Solicitud</b>	▶ El estudiante
<b>Causas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Económicos</li> <li>▶ Familiares</li> <li>▶ Profesionales</li> <li>▶ Salud</li> <li>▶ Descontento con la institución o porque los estudios no cumplen expectativas</li> <li>▶ Motivos de fuerza mayor</li> <li>▶ Otros</li> </ul>
<b>Requisitos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ <b>Plazo:</b> puede solicitarse en cualquier momento.</li> <li>▶ <b>Forma:</b> debe solicitarse por escrito a través del formulario correspondiente.</li> </ul>
<b>Efectos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ <b>Administrativo:</b> se anulará la inscripción y se cerrará el expediente</li> <li>▶ <b>Académicos:</b> se archiva el expediente con las calificaciones finales de las asignaturas; no se conservarán las calificaciones de la evaluación continua de las asignaturas si no se ha realizado al examen final.</li> <li>▶ <b>Económico:</b> podrá haber devolución parcial de los importes de cuotas abonados por adelantado, en concepto de inscripción no se devuelve de conformidad a las condiciones de inscripción.</li> </ul>
<b>Departamentos implicados</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ <b>Departamento gestor:</b> Secretaría Académica</li> <li>▶ <b>Departamento receptor:</b> Secretaría Académica/Tutorías/Otros</li> <li>▶ <b>Departamentos a los que informar:</b> Gestión de Cobros internacional (GCI), Facturación, Atención Técnica, Tutorías y Archivo.</li> </ul>
<b>Normativa</b>	▶ Condiciones de inscripción

## 3.- Baja por cambio de estudios

<b>Concepto</b>	El estudiante voluntariamente manifiesta su deseo de cambiar a otros estudios de InterNaciones y lo solicita a través de su tutor.
<b>Solicitud</b>	▶ El estudiante
<b>Requisitos</b>	▶ <b>Plazo:</b> debe solicitarse durante el primer mes del curso. Si se comunicara una vez transcurrido ese plazo, se indicará el cambio de estudios como

### Política de Bajas

	<p>motivo de la baja, pero no habrá devolución de importes y producirá los efectos académicos establecidos de la baja voluntaria.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ <b>Forma:</b> debe solicitarse por escrito y cumplimentarse el formulario correspondiente, con justificación de las causas que motivan el cambio.</li> <li>▶ <b>Otros:</b> se deben cumplir los requisitos de acceso y admisión en los nuevos estudios.</li> </ul>
<b>Efectos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ <b>Administrativo:</b> se cancelará la inscripción y se cerrará el expediente</li> <li>▶ <b>Académicos:</b> no se conservarán las calificaciones de la evaluación continua.</li> <li>▶ <b>Económico:</b> podrá haber devolución parcial de los importes de cuotas abonados por adelantado, en los términos establecidos en las condiciones de inscripción. La cantidad abonada por concepto de inscripción no se devuelve de conformidad a las condiciones de inscripción.</li> </ul>
<b>Departamentos implicados</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ <b>Departamento gestor:</b> Secretaría Académica</li> <li>▶ <b>Departamento receptor:</b> Secretaría Académica/Tutorías/Otros</li> <li>▶ <b>Departamentos a los que informar:</b> Gestión de Cobros internacional (GCI), Facturación, Atención Técnica, Tutorías y Archivo.</li> </ul>

## 4.-Baja disciplinaria o expulsión

<b>Concepto</b>	Situación académica que deriva en una baja del programa cursado, tramitada de oficio por la universidad en virtud de una sanción disciplinaria como consecuencia de la comisión de faltas muy graves o graves por el estudiante.
<b>Solicitud</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ De oficio por la universidad.</li> </ul>
<b>Causas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ <b>Comisión de faltas muy graves o graves por el estudiante.</b></li> </ul>
<b>Requisitos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ <b>Plazo:</b> en cualquier momento.</li> <li>▶ <b>Forma:</b> debe haber una resolución de la Comisión Disciplinaria.</li> </ul>
<b>Efectos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ <b>Económicos:</b> no se devolverá ningún pago; el estudiante pierde los importes pagados en caso de aplicarse una baja, además de las condiciones económicas pactadas desde admisiones.</li> <li>▶ <b>Administrativos:</b> no podrá volver a inscribirse en un estudio o en la universidad.</li> <li>▶ <b>Académico:</b> pérdida de la condición de estudiante y otras establecidas en la resolución de la Comisión Disciplinaria.</li> </ul>
<b>Departamentos implicados</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ <b>Departamento gestor:</b> Secretaría Académica</li> <li>▶ <b>Departamento receptor:</b> Secretaría General</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ <b>Departamentos a los que informar:</b> Gestión de Cobros internacional (GCI), Facturación, Atención Técnica, Tutorías, <b>Servicio al Estudiante</b>, fidelización, títulos, admisiones y Archivo.</li> </ul>
<b>Normativa</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Reglamento de régimen disciplinario (o donde se regule)</li> </ul>

## 5.-Baja por fallecimiento

<b>Concepto</b>	Situación académica que deriva en una baja de matrícula, tramitada de oficio por la universidad cuando se comunica el fallecimiento de un estudiante.
<b>Solicitud</b>	De oficio por la universidad.
<b>Requisitos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Remisión al protocolo de fallecimientos interno de la Universidad InterNaciones</li> </ul>
<b>Efectos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Remisión al protocolo de fallecimientos interno de la Universidad InterNaciones</li> </ul>
<b>Departamentos implicados</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Remisión al protocolo de fallecimientos interno de la Universidad InterNaciones</li> </ul>
<b>Normativa</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Protocolo interno de fallecimiento de InterNaciones</li> </ul>

## 6.- Baja administrativa

<b>Concepto</b>	Situación académica que deriva en una baja del programa cursado, tramitada de oficio por la universidad cuando el estudiante no aporta la documentación de acceso y admisión requerida una vez transcurridos 75 días desde el inicio del curso.
<b>Solicitud</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ De oficio por la universidad.</li> </ul>
<b>Requisitos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ No enviar la documentación requerida de acceso y admisión en el durante los 75 primeros días del programa.</li> </ul>
<b>Efectos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ <b>Económicos:</b> pérdida de los importes abonados y de las condiciones económicas pactadas con el asesor de admisiones.</li> <li>▶ <b>Administrativos:</b> anulación del contrato de inscripción.</li> <li>▶ <b>Académico:</b> si el estudiante ya se hubiese examinado, perdería todo lo cursado y superado.</li> </ul>

<b>Departamentos implicados</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ <b>Departamento supervisor:</b> Secretaría Académica, y Verificaciones</li> <li>▶ <b>Departamento ejecutor:</b> Secretaría Académica</li> <li>▶ <b>Departamentos a los que se debe informar:</b> GCI, Facturación, Atención Técnica, Servicio al Estudiante, Fidelización, Tutorías y Archivo.</li> </ul>
<b>Normativa</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ <b>Condiciones de inscripción</b></li> </ul>

## 7.- Baja por impago

<b>Concepto</b>	Situación académica que deriva en una baja de matrícula, tramitada de oficio por la universidad cuando el estudiante no cumpla el acuerdo de pago negociado con su gestor de cobros o, en caso de haber acordado el pago por cuotas, no pague dos cuotas/mensualidades consecutivas.
<b>Solicitud</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ De oficio por la universidad.</li> </ul>
<b>Requisitos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Que el estudiante no haya efectuado ninguno de los pagos pactados o de las cuotas debidas antes del inicio de la docencia, aunque haya pagado la reserva de plaza y enviado el formulario de matrícula.</li> <li>▶ Que el estudiante no pague dos cuotas/mensualidades consecutivas.</li> </ul>
<b>Efectos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ <b>Económicos:</b> pérdida de la reserva de plaza y de las condiciones económicas pactadas con el asesor.</li> <li>▶ <b>Administrativos:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Si se comunica antes del inicio de la docencia, se anulará la matrícula.</li> <li>• Si se comunica durante la docencia, se cerrará el expediente.</li> </ul> </li> <li>▶ <b>Académico:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Si se comunica antes del inicio de la docencia, no hay efectos académicos.</li> <li>• Si se comunica durante la docencia y el estudiante se hubiera presentado a examen sin haber pagado todas las cuotas debidas hasta esa fecha, pierde todo lo cursado y superado. Si el estudiante desea volver a matricularse y recuperar el expediente superado tendrá que abonar la deuda; si no paga las cantidades pendientes podrá volver a matricularse, pero tendrá que cursar el plan de estudios completo.</li> </ul> </li> </ul>
<b>Departamentos implicados</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ <b>Departamento supervisor:</b> Tutorías y GCI</li> <li>▶ <b>Departamento ejecutor:</b> Secretaría Académica</li> <li>▶ <b>Departamentos a los que se debe informar:</b> Facturación, Atención Técnica, Servicio al Estudiante, Fidelización, y Archivo.</li> </ul>
<b>Normativa</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ <b>Condiciones de inscripción</b></li> </ul>

## 8.- Baja por abandono

<b>Concepto</b>	Los estudiantes que permanecen inactivos durante 2/3 de la duración de un cuatrimestre/semestre, o su equivalente; durante ese periodo no se conectan al campus virtual, ni contactan con su tutor, o no realiza ninguna de las actividades académicas.
<b>Solicitud</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ De oficio por la universidad.</li> </ul>
<b>Requisitos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ <b>Plazo:</b> en cualquier momento.</li> <li>▶ <b>Forma:</b></li> </ul>
<b>Efectos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ <b>Económicos:</b> pérdida de los importes abonados y de las condiciones económicas pactadas con el asesor de admisiones</li> <li>▶ <b>Administrativos:</b> cierre del expediente y cancelación del contrato de inscripción.</li> <li>▶ <b>Académico:</b> si el estudiante ya se hubiese examinado, perdería todo lo cursado y superado.</li> </ul>
<b>Departamentos implicados</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ <b>Departamento supervisor:</b> Tutorías y GCI</li> <li>▶ <b>Departamento ejecutor:</b> Secretaría Académica</li> <li>▶ <b>Departamentos a los que se debe informar:</b> Facturación, Atención Técnica, Servicio al Estudiante, Fidelización, y Archivo.</li> </ul>

## 4. Procedimientos

**Departamentos que intervienen:** Atendiendo al momento en el que se produzca la baja, suspensión del servicio educativo y aplazamiento, el procedimiento interno se gestionará por departamentos diferentes.

- a. **Departamento gestor o Secretaría Académica:** es el que registra en la aplicación que corresponda o ERP (plataforma) las bajas, suspensiones o modificaciones e informa a los departamentos implicados para que surta efecto (administrativos, académicos y/o económicos). Salvo lo previsto en el procedimiento de baja comercial.
- b. **Departamento receptor de la solicitud:** recibe la solicitud y que deberá trasladarlo a la Secretaría Académica que departamento competente para su gestión o valoración.
- c. **Servicio al Estudiante:** departamento encargado de valorar las bajas que se comuniquen antes del cierre del periodo de inscripción con el fin de recuperar a los estudiantes o logra promover la inscripción nuevos estudiantes en las plazas que queden libres en ese periodo. En caso de

### Política de Bajas

- confirmarse la baja o aplazamiento deberá confirmarlo a la Secretaría para que continúe con el procedimiento.
- d. **Departamento Atención Técnica:** departamento encargado de dar o retirar los permisos para el acceso al campus virtual.
  - e. **Gestión de Cobros:** departamento encargado de informar de las suspensiones o bajas por impago en los plazos previstos. Deberá tomar las acciones que procedan para dejar constancia de los estudiantes con deuda pendiente para que Admisiones o Recuperación estén informados.
  - f. **Financiero:** departamento que se ocupará de gestionar las bajas en Saturno para dejar de pasar las domiciliaciones.
  - g. **Secretaría General:** comunicará a Secretaría Académica las sanciones disciplinarias impuestas por la Comisión Disciplinaria que impliquen cambios en las matrículas, expedientes o acceso al campus virtual.
  - h. **Archivo:** departamento encargado de cerrar expediente y pasarlo al Archivo definitivo.
  - i. **Tutores:** departamento encargado de contactar con el estudiante que solicita una baja voluntaria (salvo las bajas o aplazamientos comunicados antes del "cierre comercial"), para conocer los motivos de esta para intentar recuperarlo.

#### Documentos requeridos:

- a. **Solicitud general:** el formulario de baja es el documento en el que el estudiante comunica su deseo de darse de baja, solicitar un aplazamiento o suspensión por motivos justificados. La fecha en que el estudiante lo comunique (fecha de envío de la solicitud) será la fecha que se tomará como referencia a los efectos que procedan. Estas solicitudes deberán ser validadas por Servicios al Estudiante. Se archivará en el expediente del estudiante.  

No se puede denegar la baja a un estudiante en ningún caso, sin perjuicio de que, si tuviera una deuda con la Universidad InterNaciones, se le comunique el importe de esta y se le informe de la imposibilidad de volver a inscribirse hasta que no haya sido abonada.
- b. **Resolución de ejecución:** documento emitido por la Comisión Disciplinaria solicitando la suspensión, baja de un estudiante u otras sanciones. Es requisito necesario para gestionarla y deberá archivar en el expediente del estudiante. Se traslada a través de la Secretaría General.
- c. **Comunicado de Gestión de cobros:** escrito en el que se solicite a Secretaría Académica la suspensión o baja definitiva de un estudiante por no haber pagado el coste del programa inscrito.

#### Política de Bajas

- d. **Certificado de defunción:** documento que deberá aportarse para poder gestionar la baja por fallecimiento.
- e. **Certificado de admisión o inscripción:** cuando se solicite la baja por traslado de expediente y haya que trasladar el expediente a otra universidad, el estudiante deberá aportar el certificado de admisión o matrícula de la universidad a la que deba enviarse el certificado académico oficial.
- f. **Solicitud de baja por retracto:** solicitud específica que el estudiante solicita la devolución del importe abonado.

## Fases

### Procedimiento general:

1. **Recepción de la solicitud.** Esta fecha será la que se aplique para que la baja surta sus efectos (no la de comunicación a Secretaría Académica por el departamento validador).
2. **Validación por Operaciones (Secretaría Académica)** cuando no haya sido este el que ha comunicado la solicitud. El plazo de validación no podrá ser superior a una semana (contabilizada en días naturales), desde la fecha en que se recibió la solicitud del estudiante.

Se revisará que se cumplen los requisitos específicos en los casos de solicitud de suspensión por impedimento especial o de baja voluntaria

Se validarán directamente por Secretaría Académica:

- Los aplazamientos.
  - Las bajas voluntarias por cancelación de la convocatoria.
  - El retracto o cancelación de convocatoria.
  - Las bajas administrativas.
3. Confirmar a Secretaría Académica la aceptación de la solicitud (aplazamiento o suspensión por impedimento especial) o la ejecución de la baja para que lo gestione e informe a los departamentos implicados de forma que se ejecute (efectos económicos, académicos, administrativos).
  4. Gestión de la solicitud.
  5. Informar a los departamentos afectados.
  6. Adopción de las medidas pertinentes por los departamentos competentes.

## Política de Bajas

## Modificaciones

---

	Cambios respecto a la versión anterior	Aprobación	En vigor
Aprobación (V.1.)		13/05/2024	13/05/2024