



## 1 OBJETIVO

Establecer el procedimiento para realizar y controlar las bajas de alumnos, identificando cuando se trate de un servicio No conforme con los requisitos, derivado de fallas en nuestros procesos y asegurar que se tomen las acciones necesarias a fin de evitar su recurrencia.

## 2 ALCANCE

Este procedimiento aplica a todos los procesos y Direcciones de Nivel del Colegio Buena Tierra que integran el Sistema de Gestión de la Calidad.

## 3 DEFINICIONES

**Baja de alumnos que pueden ser considerada un Servicio No Conforme:** Cualquier baja que se solicite antes de finalizar el ciclo escolar o cuando el alumno ya se encuentre inscrito o reinscrito al Colegio para el ciclo escolar actual o sucesivo y se determine que es derivada de Fallas identificadas en el servicio o los procesos del Colegio.

**Causas que no están relacionados con No conformidades en el Colegio:**

- a) Cambios de residencia y/o domicilio
- b) Cuestiones económicas
- c) Bajo rendimiento académico
- d) Situaciones conductuales
- e) Situaciones familiares y/o personales

**Comité Interdisciplinario:** Grupo de trabajo responsable de analizar de manera objetiva la baja del alumno y determinar si es un servicio No conforme o si se identifica una falla en los procesos del Colegio, formado por:

- a) Dirección Académica
- b) Subdirección Académica
- c) Dirección de Nivel correspondiente
- d) Dirección General
- e) Control y Gestión de Calidad

## 4 REFERENCIAS

Reglamento para padres de familia e hijos.

RD-PC-05 Procedimiento de Acciones Correctivas

Expedientes de los alumnos

## 5 RESPONSABLES

Dirección Académica y Subdirección Académica

Direcciones de Nivel (Preescolar, Primaria, Secundaria, Ingles, Tecnología)

Dirección General

Asistente de Dirección General

Asistente de Finanzas

Control Escolar

Control y gestión de Calidad

## 6 FORMATOS / REGISTROS

DA-RG-26 Control de atención a padres de familia

DA-RG-41 Aviso de baja de alumnos

CE-RG-15 Solicitud de altas y bajas de alumnos

DG-RG-29 Encuesta de salida por baja de alumnos

RD-RG-08 Acción correctiva.

DG-RG-23 Hoja membretada



**7 DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO**

a) Si el padre de familia **accede a asistir a la entrevista**

NP	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
		<b>INICIO</b>
1	Padre de familia	Solicita a la Dirección de Nivel correspondiente la baja del alumno(s) y/o solicita en Finanzas su carta de no adeudo.
2	Dirección de Nivel/ Asistente de Finanzas	Se informa de la solicitud a Asistente de Dirección General y a la Dirección y/o Subdirección Académica para agendar cita de entrevista con el padre de familia.
3	Asistente de Dir. Gral.	Confirma con el padre de familia la entrevista para coordinar la cita con los directores y calidad, solicita a finanzas información sobre el estatus del alumno(s) en cuanto a los pagos de colegiatura, llena e imprime la Encuesta de salida por baja de alumnos DG-RG-29 y da aviso a Relaciones Públicas
4	Asistente de Finanzas	Verifica que el alumno no tenga adeudos con el Colegio y notifica a la Dirección de Nivel correspondiente.
5	Dirección General Dir. y Subdir. Académica Director de Nivel/Ingles Calidad	Realizan una reunión previa a la entrevista (cuando aplique) para revisión del expediente del alumno(s), tomar acuerdos y determinar quién atenderá al padre de familia, avisando a las áreas involucradas y llevando toda la información correspondiente como soporte.
6	Dirección General Dir. y Subdir. Académica Director de Nivel/Ingles Calidad	Se lleva a cabo la entrevista con el padre de familia y se realiza la Encuesta de salida DG-RG-29 con el personal asignado, cuyo objetivo es persuadir al padre de familia de no realizar la baja (cuando aplique) y conocer los motivos de su decisión.
7	Dirección General Dir. y Subdir. Académica Director de Nivel	Cuando el padre de familia decide No continuar con la baja del alumno se elabora el Control de atención a padres de familia DA-RG-26 y a través de él se le dará seguimiento.
7a	Director de Nivel Dirección de Tecnología Calidad	Cuando el padre de familia decide continuar con la baja del alumno se elabora el Aviso de baja de alumnos DA-RG-41 y solicita su liberación a las áreas correspondientes. Dirección de Tecnología desactivará al alumno de knotion. Calidad deberá entregar una copia del formato de Encuesta de salida DG-RG-29 a la Asistente de Dir. Gral. y Relaciones Públicas.
8	Director de Nivel	Al tener la baja liberada por todas las áreas involucradas, el Director de Nivel, está autorizado para entregar la documentación del alumno por lo que elabora una carta de entrega DG-RG-23 detallando la documentación y materiales del alumno.
9	Padre de Familia	Firma de conformidad por los documentos y materiales recibidos.
10	Director de Nivel	Recibe la copia con la firma de conformidad del padre de familia y la incluye en el expediente del alumno.
11	Director de Nivel	Entrega copia de la baja DA-RG-41 a Asistente de Finanzas, Control Escolar y Relaciones Públicas para proceder con el movimiento.
12	Director de Nivel Control Escolar	Llenará y recabará las firmas de la Solicitud de Alta o baja de alumnos CE-RG-15 y deberá entregar a Control Escolar para que realice la baja en el sistema integral del CBT y SEP.
13	Comité interdisciplinario (Dir. y Subdir. Acad. Dir. de Nivel, Dir. Gral. Calidad)	El Comité Interdisciplinario analiza la baja de acuerdo a la entrevista y la documentación del expediente y determina si se trata de un servicio No conforme con los requisitos o si se detecta alguna falla en los procesos del CBT.
14	Comité interdisciplinario Director de Nivel	Cuando se identifica que la baja es un Servicio No conforme, se toman los acuerdos correspondientes y el Director de nivel deberá emitir la Acción correctiva RD-RG-08 y



		dar seguimiento de acuerdo a lo establecido en el Procedimiento para las acciones correctivas RD-PC-05. Entregando copia de la Acción correctiva a Calidad. En caso contrario no se toman acciones y termina el proceso.
		<b>TERMINO</b>

b) Si el padre de familia **NO accede a asistir a la entrevista**

NP	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
		<b>INICIO</b>
1	Padre de familia	Solicita a la Dirección de Nivel correspondiente la baja del alumno(s) y/o solicita en Finanzas su carta de no adeudo.
2	Dirección de Nivel/ Asistente de Finanzas	Se informa de la solicitud a Asistente de Dirección General y a la Dirección y/o Subdirección Académica para agendar cita de entrevista con el padre de familia.
3	Asistente de Dirección General	Cuando el padre de familia no accede a asistir a la entrevista, avisa a las direcciones y calidad. Solicita a finanzas información sobre el estatus del alumno(s) en cuanto a los pagos de colegiatura.
4	Asistente de Finanzas	Verifica que el alumno no tenga adeudos con el Colegio y notifica a la Dirección de Nivel correspondiente y a la Dir. de Administración.
5	Director de Nivel Dirección de Tecnología	Cuando el padre de familia no accede a asistir a la entrevista, se continua con la baja del alumno elabora el Aviso de baja de alumnos DA-RG-41 y solicita su liberación a las áreas correspondientes. Dirección de Tecnología desactivara al alumno(s) de Knotion.
6	Director de Nivel Asistente de Dirección	Al tener la baja liberada por todas las áreas involucradas, el director de nivel, está autorizado para entregar la documentación del alumno por lo que elabora una carta DG-RG-23 de entrega detallando la documentación y materiales del alumno.
7	Padre de Familia	Firma de conformidad por los documentos y materiales recibidos.
8	Director de Nivel	Recibe la copia con la firma de conformidad del padre de familia y la incluye en el expediente del alumno.
9	Director de Nivel	Entrega copia de la baja a la Finanzas, Control Escolar y Relaciones Públicas, para proceder con el movimiento y Relaciones Publicas entregará copia a Calidad.
10	Comité interdisciplinario (Dir. y Subdir. Acad. Dir. de Nivel, Dir. Gral. Calidad)	Analizan la baja de acuerdo a la documentación del expediente y determinan si se trata de un servicio No conforme con los requisitos o si se detecta alguna falla en los procesos del CBT.
11	Comité interdisciplinario Director de Nivel	Cuando se identifica que la baja es un Servicio No conforme, se toman los acuerdos correspondientes y el Director de nivel deberá emitir la Acción correctiva RD-RG-08 y dar seguimiento de acuerdo a lo establecido en el Procedimiento para las acciones correctivas RD-PC-05. Entregando copia de la Acción correctiva a Calidad. En caso contrario no se toman acciones y termina el proceso.
		<b>TERMINO</b>

## 8 CONSIDERACIONES GENERALES

- Se considera baja de un alumno cuando éste se encuentra cursando el ciclo escolar actual en el Colegio y/o cuando esté formalmente inscrito o reinscrito al ciclo escolar actual o sucesivo.
- En el caso de los alumnos de nuevo ingreso que se inscriben, pero solicitan su devolución no aplica la realización de la entrevista ni la encuesta de salida por baja de alumnos DG-RG-29, sólo se solicita una carta de solicitud y exposición de motivos.



- c) La cita con el padre de familia debe realizarse a la brevedad posible y siempre que este acceda a la entrevista se deberá llenar la Encuesta de salida por baja de alumnos DG-RG-29.
- d) El Aviso de baja de alumnos DA-RG-41 deberá elaborarse en el momento que el padre de familia confirma que desea realizar la baja del (los) alumno(s).
- e) La decisión final de quienes integrarán el comité interdisciplinario para el análisis de la baja es Dirección General y Calidad.
- f) El comité interdisciplinario es integrado con la finalidad de analizar los motivos de la baja en forma imparcial y objetiva.
- g) Al momento de elaborar la Solicitud de acción correctiva, observación o de mejora RD-RG-08 deberán alinearse a lo establecido en el Procedimiento para las acciones correctivas RD-PC-05.
- h) La entrevista deberá ser dirigida por Dirección General, Dirección Académica, Subdirección Académica y/o por el (los) director(es) de nivel.

				septiembre, 2023
Dirección Académica Emitió	Subdirección Académica Revisó	Dirección Administración Revisó	Dirección General Aprobó	Fecha de emisión