

1. OBJETIVO

Definir las políticas institucionales y los procesos administrativos necesarios para la realización de trámites asociados a la modificación de las condiciones iniciales pactadas en los contratos de servicio de enseñanza.

2. DEFINICIONES

CONTRATO: Acuerdo escrito, por el que dos o más partes se comprometen recíprocamente a respetar y cumplir una serie de condiciones.

CONTRATISTA (Smart Training Society S.A.S): Persona jurídica encargada de la prestación del servicio enseñanza.

TITULAR (Contratante): Persona que posee los derechos y obligaciones derivados de la celebración de un contrato de prestación de servicios de enseñanza.

BENEFICIARIO: Persona que tiene derecho de recibir los beneficios derivados de la celebración de un contrato de prestación de servicios de enseñanza.

FECHA DE CADUCIDAD: Fecha definida en el contrato como vencimiento o límite para la finalización de un programa académico. Esta fecha varía según el número de niveles contratados.

BENEFICIO POR ACTUALIZACIÓN DE COSTOS: Trámite de reactivación de un contrato cuya fecha de caducidad se ha cumplido.

CAMBIO DE BENEFICIARIO: Cesión de todos los derechos académicos a un nuevo estudiante.

CAMBIO DE IDIOMA: Reactivación de las clases en un idioma diferente al inicialmente pactado.

REPETICIÓN Y RENUNCIA DE NIVEL: Reiniciación de un nivel que se encuentra en curso y que conlleva a la renuncia del último nivel contratado.

Si este documento está impreso o es un archivo virtual que no ha descargado directamente de la carpeta del Sistema de Gestión debe confirmar que ésta es la versión vigente.

REFERIDOS: Persona que referencia o recomienda a un estudiante para matricularse en la Academia y que al momento de firmarse el contrato de prestación de servicios de enseñanza queda registrada en la ficha de estudiante.

Condiciones generales para la realización de trámites de modificación de contrato:

- Todos los trámites se realizan en la sede administrativa de Bogotá o Medellín de lunes a viernes en horario de 8:00 am a 12:00 m y 2:00 a 5:30 p.m., En cuanto al cambio de sucursal, se solicitan en cada sede y son atendidos por las Asistentes Académicas.
- Se requiere presentación personal del titular del contrato, o carta notariada de autorización a un tercero para adelantar el trámite. En caso de que el titular esté en el exterior deberá acercarse a la embajada y/o consulado anexando copia de la cédula del titular del contrato o enviar solicitud por correo electrónico identificado en la ficha de estudiante, previa autorización del área jurídica, si y sólo si es imposible su ubicación.
- El titular del contrato se debe encontrar al día en los pagos pactados.
- Los siguientes cambios solo pueden ser realizados si el contrato se encuentra vigente (hasta un año después de la caducidad inicial): Cambio de beneficiario, cambio de idioma, cambio de área de negocio (Instituto a personalizado. aplica condiciones y restricciones) y cambio de sucursal.
- La solicitud del beneficio por actualización de costos, ampliación por referidos y/o vacaciones puede realizarse hasta un año después de la caducidad inicial del contrato.
- La titularidad de un contrato no puede cambiarse toda vez que las obligaciones contractuales siguen en cabeza del titular inicial.
- Un contrato no puede tener dos beneficiarios, toda vez que no es posible que den clase a la vez.
- Los pagos que procedan se deben cancelar de contado y previos a la realización del trámite. Es preciso señalar que se tendrá en cuenta a la hora de cobrar los trámites en mención, los valores del año lectivo actual.
- Los siguientes cambios solo pueden ser realizados una sola vez: Cambio de beneficiario, cambio de idioma, cambio de área de negocio (Instituto a personalizado. Aplica condiciones y restricciones), y beneficio por actualización de costos.

Si este documento está impreso o es un archivo virtual que no ha descargado directamente de la carpeta del Sistema de Gestión debe confirmar que ésta es la versión vigente.

- La solicitud de ampliación de la fecha de caducidad de un contrato deberá ser solicitada al área de servicio al cliente y será procedente sólo en los siguientes casos: Incapacidades, maternidad, luto, cierre de sedes por vacaciones y otras disposiciones que determine coordinación Jurídica y de Servicio al Cliente.
- La terminación de un contrato solo será autorizada por la coordinación Jurídica y de servicio al cliente y es procedente solo en caso de fuerza mayor y/o caso fortuito, cláusula penal, sentencia de la SIC y en casos especiales.
- En los trámites de cambio de beneficiario, cambio de idioma y cambio de área de negocio, si no se desea iniciar en el primer nivel, el estudiante deberá presentar test de clasificación, una vez tenga el resultado del mismo procederá a la solicitud del trámite correspondiente, si llegara el caso de encontrarse en un nivel superior, es directamente voluntad del titular, renunciar al nivel que no desea ver, exonerando a Smart de cualquier perjuicio económico y demás.
- Si el titular inicial, compra los cinco niveles, y solicita cambio de beneficiario, y éste resulta después del test de clasificación en un nivel más avanzado de los adquiridos, al terminar de cursar el idioma, tiene la opción de solicitar cambio de idioma del número de niveles que le hicieron falta por ver. Es preciso señalar que en el cambio de idioma, éste debe cancelar el valor del material.
- Los estudiantes que cuenten con beca, y realicen cualquier tipo de trámite, perderán la beca.
- Los trámites se harán efectivos máximo 4 días hábiles después de haberse solicitado en la sede administrativa de Bogotá o Medellín, siempre y cuando el solicitante cumpla con todos los requisitos necesarios.
- Solo se pueden ceder niveles completos, en caso de tener horas cursadas en un nivel el titular y/o beneficiario puede optar por realizar pago de las mismas y adquirir el material cuando sea procedente.
- En los trámites de cambio de beneficiario, cambio de idioma, cambio de área de negocio y cambio de sucursal, la fecha de caducidad no se modifica, continúa siendo la pactada en el contrato inicial.
- Para cambios de idiomas, el estudiante debe adquirir los materiales (ésto si se entregó el inicial).
- Al realizarse cualquier de los trámites concernientes, el titular y/o beneficiario, deberá adquirir un nuevo libro, si se han cursado la unidad tres (3) completa.

3. ACTIVIDADES / DESARROLLO

3.1 Realización de trámites

PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Diligenciar el formato correspondiente al tipo de trámite: Formato Solicitud Cambio de Beneficiario Formato Solicitud Cambio de Idioma Formato Solicitud de Beneficio por Actualización de Costos Formato Solicitud Cambio de Área de Negocio Formato Solicitud de Repetición y Renuncia de Nivel Formato Solicitud Cambio de Sucursal	Titular del contrato y/o persona autorizada
	Diligenciar el formato de ficha de estudiante para los siguientes cambios: Cambio de beneficiario Cambio de idioma Cambio de área de negocio	Titular y/o beneficiario del contrato.
2	Consultar en el SIICAR el estado del contrato verificando los siguientes ítems: <ul style="list-style-type: none"> - Titular del contrato - Actual beneficiario - Vigencia del contrato - Cambios previos que ha tenido el contrato - Saldo a la fecha - Horas cursadas - Horas pendientes 	Auxiliar de cartera
3	Realizar cobro de gastos administrativos Procede el cobro de horas cursadas y/o material? SI , Ver numeral 3.2. Cálculo horas nivel completo. NO continuar en el paso 4.	Auxiliar de cartera
4	Recibir dinero correspondiente a cobro de gastos administrativos y cuando sea procedente horas nivel completo y material.	Gestora de cartera Asistente

Si este documento está impreso o es un archivo virtual que no ha descargado directamente de la carpeta del Sistema de Gestión debe confirmar que ésta es la versión vigente.

		Académica o Auxiliar de cartera
5	Registrar pago en el SIICAR y emitir comprobante de pago. Sacar copia para adjuntar al trámite (aplica para medellín).	Gestora de cartera Asistente Académica
6	Verificar que los datos consignados en el formato de solicitud del trámite y ficha de estudiante estén correctos.	Auxiliar de cartera
7	Adjuntar la documentación correspondiente según el tipo de trámite.	Titular del contrato y/o persona autorizada
8	Informar al titular del contrato fecha en la cual el trámite se hará efectivo.	Auxiliar de cartera
9	Diligenciar en el formato de solicitud del trámite el espacio de <u>uso exclusivo de Smart</u> , en el cual deberá consignar: Titular del contrato, horas tomadas a la fecha, valor del contrato, horas autorizadas a tomar, valor horas nivel completo, número de recibo, vigencia del contrato y firma de quien realizó asesoría del trámite.	Auxiliar de cartera
10	Registrar en el SIICAR las modificaciones realizadas al contrato, especificando en el campo de observaciones los siguientes ítems: <ul style="list-style-type: none"> - Tipo de trámite realizado. - Horas autorizadas a tomar. - Pagos realizados: Horas nivel completo, material, pago de beneficio por actualización de costos. - Número de recibo SIICAR. - Ampliaciones de la fecha de caducidad y proceso que autoriza. - Fecha en la que se realiza la modificación. 	Auxiliar de cartera
11	Escanear el formato del trámite y enviarlo vía correo electrónico al coordinador de sede para citar a inducción (solo aplica para cambios de beneficiario, cambios de idioma y renuncia-repetición de nivel)	Auxiliar de cartera

12	Registrar el trámite en la base de datos de trámites.	Auxiliar de cartera
13	Verificación y validación del trámite realizado	Coordinación de Cartera (Bogotá) Coordinación Administrativa (Medellín)
14	Archivar documentos del trámite. Medellín debe semanalmente envía los soportes físicos a Bogotá al proceso de cartera.	Auxiliar de cartera

3.2. Cálculo horas nivel completo

PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	<p>Revisar en el SIICAR número de horas cursadas y determinar el nivel en el que el actual estudiante se encuentra y el número de niveles que puede ceder a un nuevo estudiante o cambiar a otro idioma.</p> <p>Si el estudiante tiene horas cursadas en un nivel, este solo se podrá ceder a un nuevo estudiante o cambiarlo a otro idioma si realiza el pago de las horas vistas.</p> <p>NIVEL A1: 160 hrs NIVEL A2: 160 hrs NIVEL B1: 176 hrs NIVEL B2: 200 hrs NIVEL C1: 200 hrs</p>	Auxiliar de cartera
2	<p>Calcular horas nivel completo:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Valor por hora = Valor de contrato a tarifa actual precio full y/o a crédito/ Número de horas adquiridas. - Valor horas nivel completo = Valor por Hora * Horas Cursadas 	Auxiliar de cartera

3.3. Cesión de material

PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	<p>Ceder al nuevo estudiante el material siempre y cuando el texto no se encuentre diligenciado más allá de la unidad número 2 según el nivel.</p> <p>INGLÉS Interchange 1: hasta la página 48 Interchange 2: hasta la página 51 Interchange 3: hasta la página 52 Passages 1: hasta la página 29 Passages 2: hasta la página 24</p> <p>FRANCÉS Alter ego 1: hasta la página 60 Alter ego 2: hasta la página 50 Alter ego 3: hasta la página 45 Alter ego 4: hasta la página 46</p> <p>El texto del nivel a ceder se encuentra diligenciado más allá de la unidad número 3? SI continuar en el paso 2. NO, continuar en el paso 3</p> <p>El nivel se cederá en el mismo idioma? SI, continuar en el paso 3. NO, continuar en el paso 2</p>	Titular del contrato y/o persona autorizada
2	Realizar el pago del material del nivel a ceder.	Titular del contrato y/o persona autorizada
3	Registrar en la ficha de estudiante en el campo de observaciones si el nuevo estudiante tiene o no derecho a recibir el material en la inducción.	Auxiliar de cartera

3.4. Cambio de beneficiario

PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	<p>Cumplir los requisitos para realizar el trámite:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El contrato debe estar vigente. • No se debe haber efectuado un anterior cambio de beneficiario. • El nuevo beneficiario debe ser mayor de 12 años, para programas de Instituto. Así mismo, para personalizado la edad mínima para realizar el trámite es 8 años. • El nuevo beneficiario debe presentar test de clasificación en caso de no iniciar en el primer nivel. La vigencia no puede ser superior a 1 mes. • El titular debe tener niveles completos para ceder o haber realizado el pago de las horas cursadas y del material cuando sea procedente. • Anexar copia de la cédula del nuevo beneficiario ampliada al 150%. • Cumplir las condiciones generales para la realización de trámites. • Cancelar el valor correspondiente a gastos administrativos. 	Titular del contrato y/o persona autorizada
2	Matricular el nuevo beneficiario	Auxiliar de cartera
3	Registrar en SIICAR tanto en la información del beneficiario anterior como en la del nuevo beneficiario el cambio realizado.	Auxiliar de cartera (Bogotá) Asistente Administrativa (Medellín)
4	Bloquear las clases del beneficiario anterior.	Auxiliar de cartera (Bogotá)

Si este documento está impreso o es un archivo virtual que no ha descargado directamente de la carpeta del Sistema de Gestión debe confirmar que ésta es la versión vigente.

		Asistente Administrativa (Medellín)
5	Escanear el formato de cambio de beneficiario y los documentos anexos y enviarlo por correo electrónico al coordinador de sede, coordinador administrativo y/o gestor administrativo para citar a inducción.	Auxiliar de cartera (Bogotá) Asistente Administrativa (Medellín)
6	Registrar el trámite en la base de datos de trámites.	Auxiliar de cartera (Bogotá) Asistente Administrativa (Medellín)
7	Verificación y validación del trámite.	Coordinación de Cartera (Bogotá) Coordinación Administrativa (Medellín)
8	Archivar documentos del trámite. Medellín semanalmente envía los soportes físicos a Bogotá al proceso de cartera.	Auxiliar de cartera (Bogotá)

3.5. Cambio de idioma

PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Cumplir los requisitos para realizar el trámite: <ul style="list-style-type: none"> • El contrato debe estar vigente. • No se debe haber efectuado un anterior cambio de idioma. 	Titular del contrato y/o persona autorizada

Si este documento está impreso o es un archivo virtual que no ha descargado directamente de la carpeta del Sistema de Gestión debe confirmar que ésta es la versión vigente.

	<ul style="list-style-type: none"> ● Presentar test de clasificación en caso de no iniciar en el primer nivel. La vigencia no puede ser superior a 1 mes. ● Tener niveles completos para cambiar a otro idioma o haber realizado el pago de las horas cursadas y del material cuando sea procedente. ● Anexar documentación requerida y cumplir las condiciones generales para la realización de trámites. ● Cancelar el valor correspondiente a gastos administrativos. 	
2	Matricular el estudiante en el nuevo idioma.	<p>Auxiliar de cartera (Bogotá)</p> <p>Asistente Administrativa (Medellín)</p>
3	Registrar en SIICAR la observación del cambio de idioma.	<p>Auxiliar de cartera (Bogotá)</p> <p>Asistente Administrativa (Medellín)</p>
4	Bloquear las clases del idioma anterior.	<p>Auxiliar de cartera (Bogotá)</p> <p>Asistente Administrativa (Medellín)</p>
5	Escanear el formato de cambio de idioma y los documentos anexos y enviarlo por correo electrónico al coordinador de sede, coordinador administrativo y/o gestor administrativo para citar a inducción.	<p>Auxiliar de cartera (Bogotá)</p> <p>Asistente Administrativa (Medellín)</p>

6	Registrar el trámite en la base de datos de trámites.	Auxiliar de cartera (Bogotá) Asistente Administrativa (Medellín)
7	Verificación y validación del trámite.	Coordinación de Cartera (Bogotá) Coordinación Administrativa (Medellín)
8	Archivar documentos del trámite. Medellín semanalmente envía los soportes físicos a Bogotá al proceso de cartera.	Auxiliar de cartera (Bogotá)

3.6. Cambio de sucursal

PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Cumplir los requisitos para realizar el trámite: <ul style="list-style-type: none"> • El contrato debe estar vigente. • Anexar documentación requerida y cumplir las condiciones generales para la realización de trámites. • Cancelar el valor correspondiente a gastos administrativos. 	Titular del contrato, beneficiario y/o persona autorizada
2	Revisar que el formato de solicitud de cambio de sucursal esté diligenciado en su totalidad y de manera correcta.	Asistente Académica
3	Escanear el formato de solicitud de cambio de sucursal y enviarlo al correo del auxiliar de cartera.	Asistente Académica

4	Realizar en SIIICAR el cambio de sucursal y registrar la observación del cambio realizado.	Auxiliar de cartera (Bogotá) Asistente Administrativa (Medellín)
5	Registrar el trámite en la base de datos de trámites.	Auxiliar de cartera (Bogotá) Asistente Administrativa (Medellín)
6	Verificación y validación del trámite.	Coordinación de Cartera (Bogotá) Coordinación Administrativa (Medellín)
7	Archivar documentos del trámite. Medellín semanalmente envía los soportes físicos a Bogotá al proceso de cartera.	Auxiliar de cartera (Bogotá)

3.7. Beneficio por actualización de costos

PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	<p>Calcular el valor del beneficio por actualización de costos:</p> <p>Beneficio por actualización de costos = Costo total de las horas pendientes por cursar + Costo de los niveles completos pendientes por cursar + gastos administrativos.</p> <p>Fórmula para el cálculo de horas pendientes por cursar:</p>	Auxiliar de cartera

Si este documento está impreso o es un archivo virtual que no ha descargado directamente de la carpeta del Sistema de Gestión debe confirmar que ésta es la versión vigente.

	<ul style="list-style-type: none"> ● Horas pendientes = Horas del nivel – Horas cursadas ● Valor hora = Tarifa full del nivel / horas del nivel ● Valor Horas Pendientes = Valor Hora * Horas pendientes. ● Costo total horas pendientes = Valor Horas Pendientes * 50% <p>Fórmula para el cálculo de niveles completos pendientes por cursar:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Valor niveles completos pendientes por cursar = Tarifa full del paquete * 50% <p>Tarifa full del paquete: Depende del número de niveles ofrecidos. Ver tabla de tarifas del año en vigencia.</p>	
2	<p>Calcular tiempo de reactivación del contrato.</p> <p>Se otorgarán 4 meses por cada nivel completo pendiente por cursar y proporcional para niveles que se encuentren en curso.</p> <p>Fórmula para tiempo otorgado en niveles en curso:</p> <p>Tiempo de proporcional de reactivación = (# horas pendientes por cursar * 105 días) / 160 hrs.</p> <p>Fórmula para tiempo total de reactivación:</p> <p>Tiempo total de reactivación = # de niveles completos * 120 días + tiempo proporcional por niveles en curso.</p>	Auxiliar de cartera

3	<p>Cumplir los requisitos para realizar el trámite:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● No haber transcurrido más de un año de caducado el contrato. ● Estar al día. ● Anexar documentación requerida y cumplir las condiciones generales para la realización de trámites. ● Cancelar el valor correspondiente al beneficio por actualización de costos. 	Titular del contrato, beneficiario y/o persona autorizada
4	Actualizar en SIICAR la fecha de caducidad del contrato.	<p>Auxiliar de cartera (Bogotá)</p> <p>Asistente Administrativa (Medellín)</p>
5	Registrar en SIICAR la observación del cambio realizado.	<p>Auxiliar de cartera (Bogotá)</p> <p>Asistente Administrativa (Medellín)</p>
6	Registrar el trámite en la base de datos de trámites.	<p>Auxiliar de cartera (Bogotá)</p> <p>Asistente Administrativa (Medellín)</p>
7	Verificación y validación del trámite.	<p>Coordinación de Cartera (Bogotá)</p> <p>Coordinación Administrativa (Medellín)</p>
8	Archivar documentos del trámite.	Auxiliar de cartera (Bogotá)

	Medellín semanalmente envía los soportes físicos a Bogotá al proceso de cartera.	
--	--	--

3.8. Cambio de área de negocio (Instituto a personalizado)

PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Consultar en SIICAR horas cursadas en la actual área de negocio.	Auxiliar de cartera
2	Consultar procedimiento de corporativo y personalizado.	Auxiliar de cartera
3	Autorizar cambio de área de negocio. El mínimo de horas autorizadas a tomar en personalizado es de 16 en programas de inglés y 40 horas en otros idiomas.	Servicio al cliente
4	Cumplir los requisitos para realizar el trámite: <ul style="list-style-type: none"> ● Estar al día. ● Anexar documentación requerida y cumplir las condiciones generales para la realización de trámites. 	Titular del contrato y/o persona autorizada
5	Matricular el beneficiario en la nueva área de negocio	Auxiliar de cartera (Bogotá) Asistente Administrativa (Medellín)
6	Registrar en SIICAR el cambio realizado.	Auxiliar de cartera (Bogotá) Asistente Administrativa (Medellín)

7	Bloquear las clases en el área de negocio anterior.	Auxiliar de cartera (Bogotá) Asistente Administrativa (Medellín)
8	Registrar el trámite en la base de datos de trámites.	Auxiliar de cartera (Bogotá) Asistente Administrativa (Medellín)
9	Verificación y validación del trámite.	Coordinación de Cartera (Bogotá) Coordinación Administrativa (Medellín)
10	Archivar documentos del trámite. Medellín semanalmente envía los soportes físicos a Bogotá al proceso de cartera.	Auxiliar de cartera (Bogotá)

Nota: Para realizar actualización de datos del documentos de identidad estudiantes es importante que solicitar el nuevo documento al estudiante y enviarlo a Auxiliar de Cartera (Bogotá) o Asistente Administrativa (Medellin) para realizar dicha actualización.

4. CONTROL DE DOCUMENTO

Versión	Fecha	Modificación	Revisión	Aprobación
1	06/2018	Documento Original	Henry Pedreros Yessica Aldana	Jenny Devia