

### 1. OBJETIVO

Gestionar el trámite de devolución de recursos de acuerdo con los parámetros establecidos en los reglamentos estudiantiles (Pregrado, posgrado).

### 2. ALCANCE

Inicia en la solicitud radicada para la devolución de recursos y finaliza con el giro.

### 3. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

- **Encargado:** Aprueba el trabajo realizado y es quien debe asegurar que se cumplan las actividades
- **Flujo de trabajo:** Es un diagrama de flujo funcional que describe las actividades de un procedimiento.
- **Formato:** Diseño predefinido, en una hoja de papel o en medio electrónico, que nos sirve como herramienta para desarrollar y plasmar los resultados de las actividades descritas en los procedimientos e instrucciones.
- **Información Documentada:** Información que una organización tiene que controlar y mantener, y el medio que la contiene.
- **Instructivo:** Detalle de actividades particulares las cuales debido a su importancia, complejidad o extensión se documentan.
- **Manual:** Documento que da información general de la organización en temas específicos.
- **Plan:** Documento que especifica las actividades, recursos, responsables y controles aplicados a un proyecto específico.
- **Política:** Intenciones y dirección de una organización, como las expresa formalmente su alta dirección
- **Presupuesto:** Plan de operaciones y recursos de la Institución que se formula para lograr los objetivos propuestos y se expresa en términos monetarios.
- **Procedimiento:** Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.
- **Registro:** Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades realizadas.
- **Responsable:** Persona encargada de llevar a cabo una o más actividades
- **SIG :** Sistema Integrado de Gestión

#### 4. CONDICIONES GENERALES

##### 4.1 Condiciones para gestionar devoluciones:

Las condiciones para llevar a cabo las devoluciones están descritas en los siguientes reglamentos:

- Programas Técnicos Profesionales y Tecnológicos, artículo 41
- Programas Profesionales, artículo 38
- Posgrados, artículo 32

##### 4.2 Tiempo establecidos por la Universidad para realizar la solicitud

- **Pregrado:** Si la solicitud se realiza los primeros 15 días del periodo académico, el estudiante puede optar por el reintegro del 60 % del valor de la matrícula o el abono del 100% a la matrícula del periodo académico siguiente.
- **Posgrados:** Si la cancelación se hace en los primeros 15 días de clase la Universidad le reintegrará el 50% del valor de la matrícula, cumplido ese plazo no habrá lugar a devolución de dinero. Ver reglamento posgrados
- **Cursos CEP:** Si la cancelación se realiza antes del inicio de clases la Universidad le reintegrará el 100% del valor de la matrícula, una vez iniciado el curso no habrá lugar a devolución del dinero.
- **Centro de Idiomas:** Si la cancelación se realiza antes del inicio de clases la Universidad le reintegrará el 100% del valor de la matrícula, una vez iniciado el curso no habrá lugar a devolución del dinero.

##### 4.3 Casos en que no aplica la cancelación de matrícula

Ver reglamento estudiantil.

**5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES**

ACTIVIDAD	RESPONSABLE / ENCARGADO	EVIDENCIA
<p><b>1. Solicitar devolución:</b></p> <p>Diligencia el formato GF-FO-09 solicitud devolución (El valor a devolver se deja en blanco por que depende de las fechas en que realiza la solicitud) se radica en la oficina de Apoyo Financiero, y adjunta:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fotocopia del documento de identificación del titular de la cuenta bancaria a quien se autorizará la devolución (Padre, madre, o acudiente).</li> <li>• Soporte del pago de la matrícula.</li> </ul>	Estudiante	<a href="#">GF-FO-09 Solicitud de devolución</a>
<p><b>2. Registrar solicitud de devolución:</b></p> <p>Registra la solicitud y procede a dar autorización en el sistema.</p> <p>Si el estudiante no cumple con los requisitos para que se realice la devolución le informa mediante correo electrónico y finaliza el procedimiento.</p> <p>Si el estudiante cumple con los requisitos para acceder a la devolución continúa con la siguiente actividad.</p>	<p>Responsable: Auxiliar Apoyo Financiero</p> <p>Encargado: Jefe Apoyo Financiero</p>	GF-FO -09 Solicitud de devolución
<p><b>3. Validar solicitud:</b></p> <p>Válida si la solicitud de cancelación se encuentra en los tiempos establecidos y también los datos del estudiante, el número de cuenta y el titular de la misma.</p>	<p>Responsable: Auxiliar Apoyo Financiero</p> <p>Encargado: Jefe de apoyo financiero</p>	N/A

## GESTIONAR DEVOLUCIONES

### 4. Calcular el valor de la devolución:

Teniendo en cuenta las fechas de la cancelación de la matrícula (si aplica según reglamento estudiantil art.38), calcula el porcentaje de dinero de la matrícula que se debe reintegrar al estudiante.

En esta actividad determina si el estudiante requiere ajustar o aplazar la matrícula; o la devolución en efectivo.

Si requiere la devolución en efectivo ingresa el valor al formato y lo envía al Asistente de la Dirección Administrativa y Financiera para gestionar el pago.(Ver procedimiento GF-PR-08 Gestionar pago)

Responsable:  
Auxiliar Apoyo  
Financiero

Encargado:  
Jefe de apoyo  
financiero

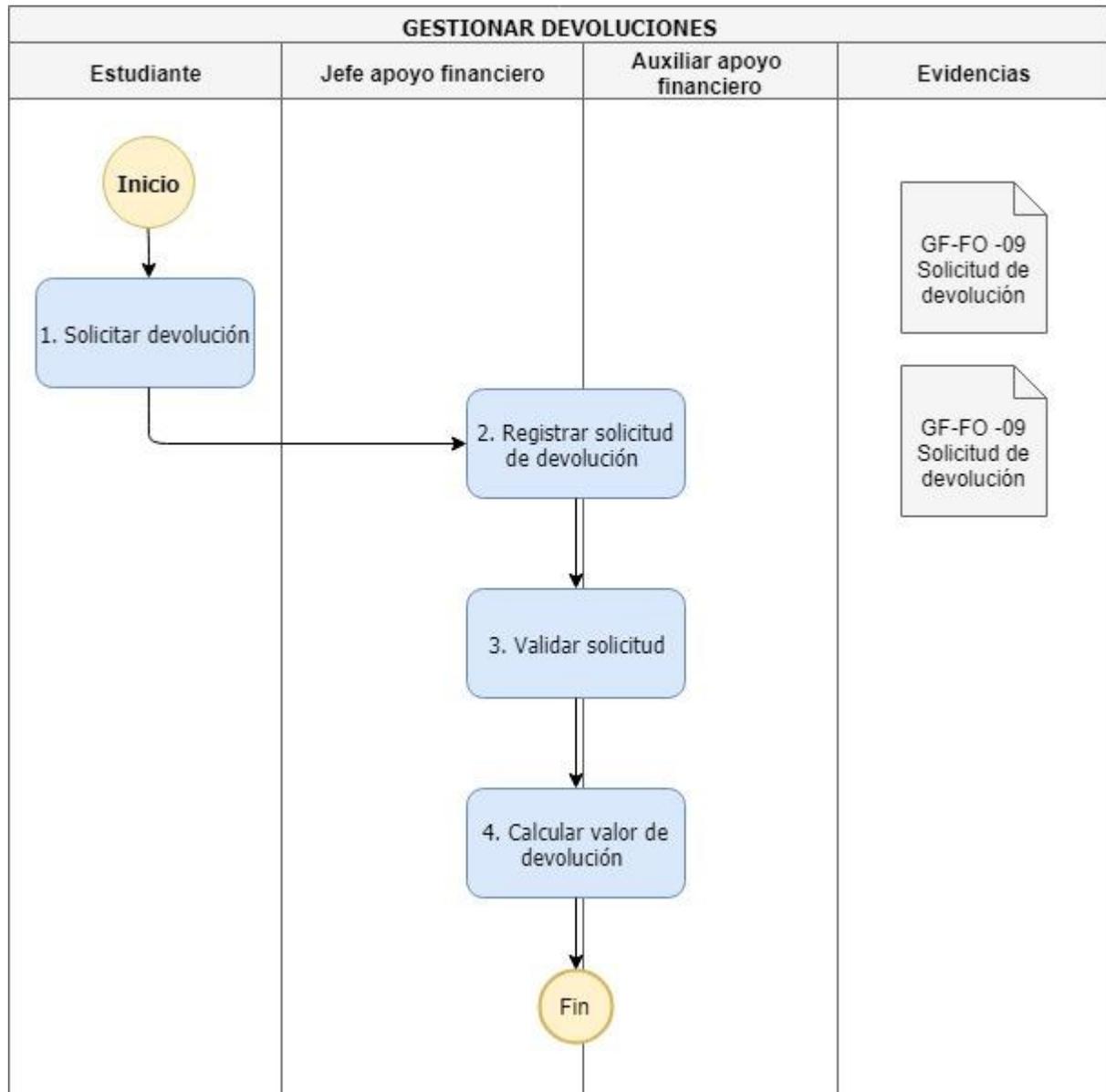
N/A

## 6. MATRIZ DE RESPONSABILIDADES

Actor /Actividad	1	2	3	4
Estudiante	R/E			
Auxiliar apoyo financiero		R	R	R
Jefe apoyo financiero		E	E	E

R: Responsable, E: Encargado

7. DIAGRAMA DE FLUJO



**8. INFORMACIÓN DOCUMENTADA REFERENCIADA**

- [GF-FO-09 Solicitud de devolución](#)
- [GF-PR-08 Gestionar pago](#)

**9. IDENTIFICACIÓN DE CAMBIOS**

VERSIÓN	CAMBIO
Observaciones:	

**10. APROBACIÓN DE DOCUMENTOS**

Coordinador SIG	Líder de proceso
<b>REVISÓ</b>	<b>APROBÓ</b>
Fecha: 11/07/2018	Fecha: 12/07/2018