

	Proceso de Gestión de Admisiones y Registro INSTRUCTIVO PARA DAR TRÁMITE A SOLICITUD DE REEMBOLSO	Página 1 de 3
		Código:AR-I-006
		Versión: 07

1. OBJETIVO

Determinar los pasos que se siguen para dar trámite a las solicitudes de reembolsos de los estudiantes de la modalidad Pregrado Presencial de la Universidad.

2. DESCRIPCION

Los estudiantes de la modalidad Pregrado Presencial pueden solicitar de manera escrita el reembolso del dinero por concepto de matrícula, ya sea: por mayor valor consignado o por cancelación de Semestre.

La solicitud del reembolso se realiza previo requerimiento del estudiante, o por parte del Consejo Académico.

Para el caso de la primera el estudiante deberá Ingresar al módulo estudiantil en la opción trámites y servicios al link Solicitud de Reembolso para generar y descargar el formato de "SOLICITUD DE REEMBOLSO".

Para el caso de los estudiantes de **PREGRADO PRESENCIAL**. El formato debe ser entregado con sus respectivos **anexos** (copia del pago y copia del documento de identidad) en el área de recepción ubicada en el bloque administrativo (entrada principal) y para el caso de los estudiantes de **POSGRADOS** en el Centro de Postgrados y Formación Continua. Cra 16 No 15-117 A.v del Libertador. C.C. Villa Country. Santa Marta D.T.C.H.

Los pasos que se siguen en el grupo Admisiones, Registro y Control Académico para el trámite de reembolsos son los siguientes:

1. Se recibe la solicitud del estudiante o por parte del Consejo Académico,
2. Al recibir la comunicación se revisa el motivo por el cual se solicita el reembolso: Cancelaciones de semestre dentro de las fechas establecidas por el calendario académico o por pago de matrícula superior al liquidado o reliquidado.
3. Si el estudiante cuenta con una financiación en el periodo en el cual solicita el reembolso se realiza la remisión de la solicitud al Grupo de Facturación Crédito y Cartera.
4. Si la solicitud de Reembolso se presenta por la aplicación de descuentos posterior al pago de la matrícula, se revisa en el sistema de información si el estudiante presenta saldo a favor y cumple con los siguientes requisitos:
 - ✓ Estar a paz y salvo con otras dependencias, de no ser así se remite a la dependencia en la cual presenta la deuda.
 - ✓ No tener financiaciones pendientes, de lo contrario se remite la solicitud al Grupo de Facturación Crédito y Cartera para que se surta el trámite correspondiente.

- ✓ Si presenta Descuento por hermanos aplicado en periodo actual, se procede a ajustar el valor a reembolsar de acuerdo a la normatividad vigente.
5. Si la solicitud de Reembolso se presenta por Cancelación de Semestre, se revisa la fecha en la cual el estudiante solicitó la cancelación de semestre y si esta se encuentra dentro de las fechas establecidas en el Calendario Académico, se le reembolsara al estudiante el 80% del valor consignado por Concepto de Matricula. Además se revisa en el sistema de información si el estudiante cumple con los siguientes requisitos:
 - ✓ Estar a paz y salvo con otras dependencias, de no ser así se remite a la dependencia en la cual presenta la deuda.
 - ✓ No tener financiaciones pendientes, de lo contrario se remite la solicitud al Grupo de Facturación Crédito y Cartera para que se surta el trámite correspondiente.
 - ✓ Si presenta Descuento por hermanos aplicado en periodo actual, se procede a ajustar el valor a reembolsar de acuerdo a la normatividad vigente.
 6. Una vez la solicitud de reembolso presentada por el estudiante haya sido revisada, se registra en el sistema de información del Grupo de Admisiones, Registro y Control Académico. Además, se notifica al estudiante a través del módulo estudiantil y por correo electrónico el trámite de su solicitud y los pasos a seguir.
 7. Se genera la relación de reembolso en un archivo Excel con el consolidado de todas las solicitudes aprobadas con los siguientes datos: Programa, Código, Nombre, Documento, Teléfono, Valor a Rembolsar y Concepto.
 8. La relación de Reembolsos es enviada a la Dirección Financiera con los soportes de pago y solicitudes de cada uno de los estudiantes para que se inicie el trámite de reembolso correspondiente.

3. REGISTROS:

Identificación		Almacenamiento (Archivo de gestión)		Protección	Recuperación (clasificación para consulta)	Disposición (Acción cumplido el tiempo de retención)
Código Formato	Nombre	Lugar y Medio	Tiempo de Retención	Responsable de archivarlo		
No aplica	Comunicación de solicitud de reembolso	AyRE/ Digital o impreso	1 año	Auxiliar administrativo	Por fecha	Digitalizado (Archivo Central)

4. REGISTRO DE MODIFICACIONES

Versión	Fecha	Ítem modificado	Descripción
01	11/03/2009	Píe de pagina	Se modificaron los Responsables en la construcción del documento.
02	20/08/2009	Título	Se modificó el nombre del documento a “ Instructivo para dar trámite a solicitud de reembolso”,
		2. Descripción	Se modificó la redacción del documento.
			Se eliminó el paso 4 referente al reembolso por cancelación del curso de inglés.

			Se eliminan además, la revisión de la sabana de calificaciones del estudiante para el trámite de cancelación de semestre por saldo a favor.
		Píe de pagina	Se modificaron los responsables en la construcción del documento.
03	13/11/2012	2. Descripción	Se incluyó a la descripción el paso 3, se mejoró la descripción de los pasos del instructivo incluyendo los requisitos para el trámite de la solicitud de reembolso.
			Se actualizaron los nombres de archivo y correspondencia y la oficina de cartera de acuerdo a la Resolución Rectoral 145 de 2012.
04	03/10/2013	2. Descripción	Se mejoró la descripción de los pasos para el trámite del reembolso y de precisó que esta sujeto de acuerdo a la normatividad vigente.
05	30/07/2014	1. Objetivo	Se eliminó el trámite de reembolso para la modalidad Distancia.
		2. Descripción	Se eliminó el trámite de reembolso para la modalidad Distancia. Se cambió el nombre de: Oficina de Cartera a Grupo de Facturación Crédito y Cartera Se ajustó el nombre de los datos en el numeral 7.
06	10/03/2016	2. Descripción	Se ajustó la redacción de la descripción, incorporando como debe el estudiante realizar la solicitud de desembolso por el modulo estudiantil.

Elaboró	Revisó	Aprobó
Equipo de Trabajo Grupo de Admisiones y Registros. 12/08/2019	Yineth Pérez Torres Responsable Mejora Continua Sistema de Gestión COGUI+ Grupo de Gestión de la Calidad 15/08/2019	Edwin Gutiérrez Boto Responsable del Proceso Gestión Admisiones y Registro 16/08/2019