

### Resolución No.091

Por la cual se establecen los requisitos y procedimientos para el trámite y aprobación de abonos y devoluciones sobre los derechos pecuniarios de matrícula pagados por los estudiantes de la Universidad Ean en cada periodo académico y se deroga la Resolución No. 055 del 28 de julio de 2021.

#### La Rectora de la Universidad Ean

en uso de sus atribuciones estatutarias y

#### Considerando:

Que de conformidad con lo establecido en el artículo 2.5.5.1.7. del Decreto Único Reglamentario del Sector Educación No. 1075 de 2015, las instituciones de educación superior deben tener un Reglamento Estudiantil que regule como mínimo: requisitos de inscripción, admisión y matrícula, promoción, grados, transferencias, derechos y deberes, régimen de participación democrática en la dirección de la Institución, distinciones e incentivos, régimen disciplinario, sanciones, recursos y demás aspectos académicos relativos a los estudiantes.

Que mediante el Acuerdo No. 016 de 21 de julio de 2016 del Consejo Superior, se expidió el Reglamento Estudiantil de la Universidad Ean.

Que el mencionado Acuerdo en los artículos 36 y 37 señalan lo siguiente sobre devoluciones y abonos:

**"Artículo 36. Devoluciones:** En la Universidad EAN se podrán realizar devoluciones de los derechos pecuniarios que pagan los estudiantes por concepto de matrícula excepcionalmente y en los términos y condiciones que establezca la Institución.

**Artículo 37. Abonos:** En la Universidad EAN se podrá reservar un porcentaje de los derechos pecuniarios pagados por concepto de matrícula, a quienes soliciten aplazamiento del periodo académico completo, en los términos y condiciones que establezca la Institución"

Que es necesario actualizar los lineamientos asociados a los requisitos y procedimientos para el trámite y otorgamiento de abonos y devoluciones sobre los derechos pecuniarios de matrícula pagados por los estudiantes de la Universidad Ean en cada periodo académico.

Que el artículo 43 de los Estatutos de la Universidad Ean señala que la Rectora tiene como función:

*"c. Dirigir, liderar y coordinar bajo su responsabilidad general, la gestión académica, administrativa y financiera de la Universidad EAN, conforme a la Ley, la normatividad aplicable, los Estatutos, las Políticas y demás Reglamentos"*

Que por lo expuesto,

#### RESUELVE

**ARTÍCULO 1.** Establecer los requisitos y procedimientos para la solicitud, trámite y aprobación de abonos y devoluciones sobre los derechos pecuniarios de matrícula pagados por los estudiantes de la Universidad Ean en los respectivos periodos académicos.

**Parágrafo:** Las devoluciones o abonos sobre los derechos pecuniarios de matrícula pagados por el estudiante **no corresponden** a la definición de Reintegro consagrada en el Reglamento Estudiantil de la Universidad Ean.

#### CAPÍTULO I – ABONOS

**ARTÍCULO 2. ABONOS.** La Universidad Ean podrá atender las solicitudes de abono de los derechos pecuniarios pagados por concepto de matrícula únicamente en los términos aquí señalados.

**Parágrafo:** las solicitudes de abonos serán atendidas por parte de la Universidad Ean en un término de quince (15) hábiles contados a partir del día siguiente de recibida la solicitud y/o allegados en su totalidad los respectivos soportes de la misma. Dentro del término mencionado el estudiante no estará eximido de continuar atendiendo sus compromisos académicos previamente adquiridos.

**ARTÍCULO 3. NO DEVOLUCION DE LOS ABONOS:** los derechos pecuniarios de matrícula que sean abonados en los términos de la presente Resolución no podrán ser devueltos posteriormente por ningún motivo, ni destinados a otro fin sin excepción alguna, incluyendo las solicitudes realizadas en virtud de los Acuerdos 048 de 2013 y 016 de julio 21 de 2016.

**ARTÍCULO 4. DESCUENTOS:** las solicitudes de abono cuando derivan de la decisión unilateral y voluntaria del estudiante, dan lugar al retiro de las unidades de estudio previamente matriculadas, por lo tanto, cualquier descuento del cual sea beneficiario el estudiante se perderá y no aplicará en la renovación de la matrícula para periodos académicos posteriores. Lo anterior, de acuerdo a los términos y condiciones fijados para cada descuento del cual pueda ser beneficiario el estudiante.

**ARTÍCULO 5. VIGENCIA DE LOS ABONOS:** todos los abonos aprobados serán aplicables máximo en los dos (2) periodos académicos inmediatamente siguientes a la solicitud del aplazamiento; sin embargo, el estudiante deberá asumir la diferencia que pueda presentarse entre la tarifa vigente, al momento de la solicitud de abono y la tarifa vigente al momento de realizar la nueva matrícula.

**ARTÍCULO 6. IMPROCEDENCIA DE LAS SOLICITUDES:** la Universidad Ean no podrá atender solicitudes de abonos en ninguno de los siguientes casos:

- 6.1. Cuando la solicitud no sea radicada por los canales dispuestos y habilitados para tales fines, actualmente la Mesa de Servicio o la herramienta que disponga unilateralmente la Universidad Ean para dichos efectos.
- 6.2. Cuando la solicitud no se encuentre debidamente soportada y documentada, de manera que se permita realizar una adecuada evaluación de la misma.
- 6.3. Cuando la solicitud sea presentada fuera de las fechas de las actividades académicas y administrativas establecidas en el Calendario Académico, según lo dispuesto en la presente Resolución.
- 6.4. Cuando se soliciten abonos correspondientes a periodos académicos anteriores o ya culminados.

**ARTÍCULO 7. PLAZOS DE SOLICITUD Y PORCENTAJES DE ABONO:** la Universidad Ean ha establecido los siguientes porcentajes de abono respecto de los derechos pecuniarios pagados por concepto de matrícula, que podrán ser aprobados siempre y cuando el estudiante los solicite en los plazos y términos establecidos en la presente resolución:

- 7.1. Para los programas académicos de pregrado en modalidad presencial o virtual se abonará el **noventa por ciento (90%)** del valor total de los derechos pecuniarios pagados por el estudiante por concepto de matrícula, solo si la solicitud se realiza antes de iniciar las actividades académicas del respectivo periodo o ciclo, de acuerdo con las fechas establecidas en el Calendario de Actividades Académicas y Administrativas.

Si la solicitud de abono se realiza después de iniciar las actividades académicas y antes de la terminación de la **tercera semana del respectivo periodo**, de acuerdo con las fechas establecidas en el Calendario de Actividades Académicas y Administrativas, se abonará el **ochenta por ciento (80%)** del valor total de los derechos pecuniarios pagados por el estudiante por concepto de matrícula.

- 7.2. Para los programas académicos de posgrado en modalidad presencial (Especialización, Maestría y Doctorado), se aprobarán abonos del **ochenta y cinco por ciento (85%)** del valor de los derechos pecuniarios pagados por el estudiante por concepto de matrícula de cada módulo o unidad de estudio, única y exclusivamente cuando las solicitudes se realicen antes del inicio las actividades académicas del módulo o unidad de estudio objeto de la solicitud.

Se aprobarán abonos del **setenta por ciento (70%)** del valor de los derechos pecuniarios pagados por el estudiante por concepto de matrícula de cada módulo o unidad de estudio, única y exclusivamente cuando las solicitudes se realicen máximo dentro de la primera semana de iniciadas las actividades académicas del módulo o unidad de estudio objeto de la solicitud, previo cumplimiento de los requisitos establecidos por la Universidad Ean para tal fin y de acuerdo con las fechas establecidas en el Calendario de Actividades Académicas y Administrativas.

- 7.3. Para los programas académicos de posgrado en modalidad virtual (Especialización y Maestría y Doctorado), se abonará el **ochenta y cinco por ciento (85%)** del valor total de los derechos pecuniarios pagados por el estudiante por concepto de matrícula, solo si la solicitud se realiza antes de iniciar las actividades académicas del respectivo periodo o ciclo, de acuerdo con las fechas establecidas en el Calendario de Actividades Académicas y Administrativas.

Si la solicitud de abono se realiza después de iniciar las actividades académicas y antes de la terminación de la **tercera** semana del respectivo periodo, de acuerdo con las fechas establecidas en el Calendario de Actividades Académicas y Administrativas, se abonará la **setenta por ciento (70%)** del valor total de los derechos pecuniarios pagados por el estudiante por concepto de matrícula.

**Parágrafo primero:** Los abonos serán aplicables por ciclo, semestre académico o año, teniendo en cuenta la fecha de inicio de actividades académicas, de acuerdo a lo establecido en el Calendario de Actividades Académicas y Administrativas, y nivel de formación.

**Parágrafo segundo:** en caso de enfermedad del estudiante o situación debidamente probada que por su gravedad **genere imposibilidad definitiva** de cumplir con normalidad las actividades académicas correspondientes al respectivo periodo académico, será viable y de forma excepcional, el estudio de solicitud de abono por un porcentaje equivalente al **100%** del valor de los derechos pecuniarios de matrícula pagados por el estudiante en el respectivo periodo académico. La solicitud deberá estar acompañada de la respectiva incapacidad o las recomendaciones médicas relacionadas con la actividad académica, debidamente validadas por el Servicio Médico de la Institución o las recomendaciones médicas relacionadas con la actividad académica.

## CAPÍTULO II – DEVOLUCIONES

**ARTÍCULO 8. DEVOLUCIONES:** la Universidad Ean podrá atender las solicitudes de devolución de los derechos pecuniarios pagados por concepto de matrícula únicamente en los casos, tiempos y porcentajes aquí señalados.

**Parágrafo:** las solicitudes de devolución serán atendidas por parte de la Universidad Ean en un término de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de recibida la solicitud y/o allegados en su totalidad los respectivos soportes de la misma. Dentro del término mencionado el estudiante no estará eximido de continuar atendiendo con normalidad sus responsabilidades académicas previamente adquiridas.

**ARTÍCULO 9. PROCEDENCIA DE LA SOLICITUD:** la Universidad Ean podrá atender solicitudes de devolución únicamente en los siguientes casos:

- 9.1.** Estudiantes matriculados que se dispongan a la prestación del servicio militar y presenten la certificación correspondiente, debidamente expedida por un Distrito Militar o por la autoridad competente.
- 9.2.** Cuando se compruebe la existencia de que el estudiante se encuentra en una situación de caso fortuito o fuerza mayor que haya sido previamente documentado. En todo caso el estudiante deberá presentar su solicitud con los soportes que permitan su evaluación y que evidencien la existencia de los hechos que sustentan la petición, si es el caso.  
  
Deberá entenderse por fuerza mayor o caso fortuito la definición legal consagrada en la legislación colombiana.
- 9.3.** Becas o incentivos económicos otorgados con posterioridad al pago de los derechos pecuniarios de matrícula para el respectivo periodo académico.

**ARTÍCULO 10. PROCEDENCIA EXCEPCIONAL DE LA SOLICITUD:** la Universidad Ean podrá atender solicitudes de devolución de forma excepcional únicamente en los siguientes casos:

- 10.1.** Cuando la Institución decida reprogramar la apertura de un programa académico, el estudiante podrá optar en todo caso por el abono o devolución del **cien por ciento (100%)** del valor de los derechos pecuniarios de matrícula y/o inscripción pagados por el estudiante para cursar el respectivo periodo o ciclo académico.
- 10.2.** Por enfermedad del estudiante que genere imposibilidad definitiva de cumplir con normalidad las actividades académicas correspondientes al respectivo periodo académico, será procedente realizar la devolución del **noventa por ciento (90%)** del valor los derechos pecuniarios de matrícula. La solicitud de devolución deberá estar acompañada de la respectiva incapacidad o recomendaciones médicas relacionadas con la actividad académica, debidamente validadas por el Servicio Médico de la Institución. El **diez por ciento (10%)** restante será aplicado como derechos pecuniarios derivados por gastos incurridos en la gestión administrativa.
- 10.3. Por muerte del estudiante.** A solicitud del acudiente del estudiante, debidamente acompañada de los soportes requeridos será procedente realizar la devolución del cien por ciento (100%) del valor de los derechos pecuniarios de matrícula pagados para cursar el respectivo periodo o ciclo académico, siempre y cuando no se haya dado un avance igual o superior al noventa por ciento de las actividades (90%) académicas correspondientes.

**Parágrafo:** la Universidad Ean podrá revisar excepcionalmente a través del Comité de Casos Especiales o quien haga sus veces las situaciones que por su relevancia y magnitud respecto al desarrollo del proceso formativo considere pertinente, observando los procedimientos internos previamente establecidos.

**ARTÍCULO 11. IMPROCEDENCIA DE LAS SOLICITUDES:** la Universidad Ean no podrá atender solicitudes de devoluciones en ninguno de los siguientes casos:

- 11.1.** Cuando la solicitud no corresponda a ninguno de los casos señalados en el Artículo 9° y 10° de la presente Resolución.

- 11.2.** Cuando la solicitud no se encuentre debidamente soportada y documentada, de manera que se permita realizar una adecuada evaluación de la misma.
- 11.3.** Cuando la solicitud sea presentada fuera de los plazos establecidos, según lo dispuesto en el presente documento y el respectivo Calendario de Actividades Académicas y Administrativas.
- 11.4.** Cuando se soliciten devoluciones correspondientes a periodos académicos anteriores o ya culminados.
- 11.5** Cuando los derechos pecuniarios de matrícula hayan sido previamente abonados en los términos de la presente norma.
- 11.6** Cuando el pago de derechos pecuniarios de matrícula haya sido realizado a través de los programas de apoyo económico directo con la Institución y el estudiante presente una cartera abierta a la fecha de presentación de la solicitud de devolución.

**ARTÍCULO 12. PLAZOS DE SOLICITUD Y PORCENTAJES DE DEVOLUCIÓN:** La Universidad Ean ha establecido los siguientes porcentajes de devolución respecto de los derechos pecuniarios pagados por concepto de matrícula, que podrán ser aprobados siempre y cuando el estudiante realice la solicitud en los plazos y términos establecidos en la presente resolución:

- 12.1.** Para los programas académicos de pregrado en modalidad presencial o virtual y para los programas de posgrado en modalidad virtual (Especialización, Maestría y Doctorado) se devolverá el **setenta por ciento (70%)** del valor total de los derechos pecuniarios pagados por el estudiante por concepto de matrícula, solo si la solicitud se realiza antes de iniciar las actividades académicas del respectivo periodo (Ciclo o módulo), de acuerdo con las fechas establecidas en el Calendario de Actividades Académicas y Administrativas. Si la solicitud de devolución se realiza después de iniciar las actividades académicas y antes de la terminación de la tercera semana del respectivo periodo o ciclo, de acuerdo con las fechas establecidas en el Calendario de Actividades Académicas y Administrativas, se devolverá el **cincuenta por ciento (50%)** del valor total de los derechos pecuniarios pagados por el estudiante por concepto de matrícula.
- 12.2.** Para los programas posgrado en modalidad presencial (Especialización, Maestría y Doctorado), se aprobarán devoluciones del **setenta por ciento (70%)** del valor de los derechos pecuniarios pagados por el estudiante por concepto de matrícula de cada módulo o unidad de estudio, única y exclusivamente cuando las solicitudes se realicen antes del inicio de las actividades académicas propias del módulo o unidad de estudio objeto de la solicitud y del **cincuenta por ciento (50%)** del valor de los derechos pecuniarios pagados por el estudiante por concepto de matrícula de cada módulo o unidad de estudio, cuando las solicitudes se realicen máximo dentro de la primera semana de iniciadas las actividades académicas del módulo o unidad de estudio objeto de la solicitud, previo cumplimiento de los requisitos establecidos por la Universidad Ean para tal fin y de acuerdo con las fechas establecidas en el Calendario de Actividades Académicas y Administrativas.

**Parágrafo:** después de los plazos señalados no habrá lugar a devolución por ningún motivo.

**Artículo 13.** Si la respuesta emitida por la Institución ante la solicitud de devolución es negativa no será viable revisar la misma sin que se allegue por parte del estudiante soportes o documentación adicional que sustente y permita un nuevo análisis integral de la situación.

### CAPÍTULO III – CONSIDERACIONES FINANCIERAS

**Artículo 14.** Cuando el pago de derechos pecuniarios de matrícula haya sido realizado a través de los programas de apoyo económico directo con la Institución y una vez esta haya sido formalizada, todo proceso de abono y/o devolución conforme las causales establecidas en la presente norma, generará un saldo a favor que se aplicará al monto adeudado por el estudiante, previa validación del subproceso de Recursos Financieros o quien haga sus veces, por lo cual, el saldo restante deberá ser cancelado por los deudores, codeudores o estudiantes conforme a las condiciones de financiación pactadas.

**Artículo 15.** Cuando el pago de derechos pecuniarios de matrícula haya sido realizado a través de los programas de apoyo económico directo con la Institución, y llegara a presentarse una situación que por su magnitud no solo genere la imposibilidad de dar inicio con normalidad a las actividades académicas correspondientes al respectivo periodo académico, sino también la imposibilidad de dar cumplimiento al pago de las cuotas establecidas y previamente pactadas, será necesario informar a la Institución a través de los canales dispuestos para tales fines, teniendo en cuenta los plazos establecidos en el calendario académico y demás normativa aplicable.

**ARTÍCULO 16.** El apoyo financiero para pago en cuotas adquiridos de forma personal y voluntaria se consideran completamente independientes de los compromisos y responsabilidades académicas adquiridas por cada estudiante en el curso de su proceso formativo.

**Parágrafo único:** La Universidad Ean se reserva el derecho de hacer efectivo, por los medios que la Universidad considere, el cumplimiento de los compromisos dinerarios pactados, asumidos en virtud de los programas de apoyo económico de matrícula de los cuales se beneficie el estudiante.

©Universidad Ean SNIES 2812 | Vigilada Mineducación | Personería Jurídica Res. n°. 2898 del Minjusticia - 16/05/69

**ARTÍCULO 17.** Cuando el estudiante solicite la devolución de los derechos pecuniarios de matrícula se verificará si estos han sido pagados con recursos de terceros a título de ayudas, auxilios educativos o cualquier tipo de crédito\* y se procederá conforme el procedimiento establecido por el área de Recursos Financieros o quien haga sus veces para tales fines.

De resultar viable la devolución de los derechos pecuniarios de matrícula esta será realizada directamente al tercero que corresponda y haya realizado el pago a la Institución.

Respecto a la aplicación de abonos\* será necesaria la aprobación previa por parte del tercero que corresponda y haya realizado el pago a la Institución.

**\*Aclaración:** En caso de que los recursos provengan de un crédito aplicarán las condiciones o particularidades que haya establecido la entidad que desembolsa.

#### **CAPÍTULO IV – CONSIDERACIONES GENERALES**

**ARTÍCULO 18.** Las solicitudes de abonos serán atendidas y gestionadas por el subproceso de Registro Académico o quien haga sus veces y las solicitudes de devoluciones por el subproceso de Servicios al Estudiante con el acompañamiento de la Defensoría Universitaria o quien haga sus veces, de acuerdo con los procedimientos establecidos.

La gestión financiera y tramites bancarios estarán a cargo del subproceso de Recursos Financieros o quien haga sus veces, de acuerdo a los procedimientos internos previamente establecidos.

**ARTÍCULO 19.** Las solicitudes de devoluciones o abonos deberán cumplir con los requisitos y trámites definidos por la Universidad Ean, para tal fin y sin excepción alguna deberán estar acompañadas de los documentos soporte que se consideren pertinentes a juicio del estudiante en cada caso para sustentar su solicitud, además deberán ser entregados o remitidos a la Institución para su revisión integral. De no cumplir con los requisitos establecidos, dicha solicitud no podrá ser revisada y se considerará como improcedente.

**ARTÍCULO 20.** La devolución y/o abono que se realice, implica el retiro de las unidades de estudio del periodo académico correspondiente al historial del estudiante y por lo tanto no afectará su promedio.

**ARTÍCULO 21.** Si la solicitud de devolución y abono se realiza por fuera de los plazos establecidos en esta Resolución no habrá lugar a trámite ni aprobación de la misma por ningún motivo.

**ARTÍCULO 22.** De conformidad con la presente Resolución y el Reglamento Estudiantil Vigente, no será procedente de devolución o abono de los créditos correspondientes a una o algunas unidades de estudios.

**ARTÍCULO 23.** Las solicitudes de abonos y devoluciones o su respectivo estudio por parte de la Universidad Ean no suspenden o modifican los compromisos dinerarios previamente adquiridos por los estudiantes respecto del pago de matrícula.

**ARTÍCULO 24.** Desde la Dirección de Experiencia Estudiantil y el subproceso de Permanencia Estudiantil o quien haga sus veces se realizará seguimiento a los estudiantes que hayan solicitado un abono o devolución en los términos de la presente normativa con el objetivo de garantizar la atención adecuada de cualquier asunto presentado en el curso de la vida universitaria, aportando así a la permanencia de los estudiantes en la Institución.

#### **CAPÍTULO V – EDUCACIÓN CONTINUADA Y ESCUELA DE IDIOMAS**

**ARTÍCULO 25.** la Universidad Ean podrá atender las solicitudes de devolución de los derechos pecuniarios pagados por concepto de programas de educación continuada y escuela de idiomas, únicamente en los siguientes porcentajes y oportunidades:

**25.1.** Si el participante se retira antes del inicio del programa tendrá devolución del 100% o podrá optar por reservar su cupo (congelar matrícula).

**25.2.** Si el participante se retira del programa antes de completarse el 10% del total de horas, tendrá una devolución del 90%.

**25.3.** Si el participante se retira del programa antes de completarse el 20% del total de horas, tendrá una devolución del 50%.

**25.4.** Si el participante se retira del programa después del 20% del total de horas, no tendrá derecho a devolución de dinero.

**25.5.** Si el programa tiene un aplazamiento y/o cancelación por decisión de la Universidad Ean, el participante podrá solicitar el 100% de su dinero o traslado a otro programa.

**Especificación:** si el valor del programa al que se traslada es de menor valor al inicialmente matriculado, no dará lugar a devolución de dinero.

**ARTÍCULO 26.** El procedimiento establecido en esta Resolución aplica para todas las solicitudes de devoluciones y abonos, incluyendo las presentadas en virtud de los Acuerdos 048 de 2013 y 016 de julio 21 de 2016.

**ARTÍCULO 27.** La presente Resolución otorga condiciones más favorables y por lo tanto, rige a partir de la fecha de su expedición y deroga todas las disposiciones que le sean contrarias.

**COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE**

Expedida en Bogotá D.C., a los 18 días del mes de octubre de 2022.



**BRIGITTE BAPTISTE BALLERA**  
Rectora



**VIOLETA OSORNO TORRES**  
Secretaria General