UNIVERSIDAD EAN	**PROCEDIMIENTO**	**VERSION: 0**
		CODIGO: DGL-615
Abonos por Reglamento Estudiantil		**FECHA: 09/Dic/2016**

0. LISTA DE VERSIONES

VERSION	FECHA	RAZON DE LA ACTUALIZACION
0	09/Dic/2016	• El Consejo Superior mediante el Acuerdo No. 016 del 21 de julio de 2016, aprobó un nuevo reglamento estudiantil, mediante el cual se establece que las devoluciones y abonos se realizan en los términos y condiciones que establezca la Universidad EAN. Mediante Resolución No 123 de 01 de diciembre de 2016, se establecen 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.

1. OBJETIVO

Establecer las actividades para el trámite de atención y gestión de las solicitudes de abono que presenten los estudiantes en cumplimiento del reglamento estudiantil que les aplique y los criterios de valoración.

2. ALCANCE

Inicia con la solicitud del estudiante y finaliza con la liquidación de los créditos no cursados para ser aplicados a la orden de matrícula vigente.

3. DEFINICIONES

3.1 APLAZAMIENTO DE MATRÍCULA

3.2 ABONOS

3.3 RETIRO DE UNIDADES DE ESTUDIO

_____

Definiciones tomadas del Reglamento Estudiantil, Acuerdo No 048 de octubre de 2013 y Acuerdo No 016 del 21 de Julio de 2016

4. RESPONSABLES

4.1. ESTUDIANTE
Es responsable de solicitar el abono en los tiempos establecidos y conforme a lo establecido en este procedimiento y la normativa vigente.

4.2. COORDINADOR DE REGISTRO ACADÉMICO
Es responsable de:

- Firmar las respuestas generadas frente a las solicitudes presentadas por los estudiantes correspondientes a abonos
- Entregar un informe mensual a Medio Universitario de las razones por las cuales los estudiantes deciden aplazar sus estudios en la Universidad EAN para la respectiva gestión.

4.3. ASISTENTE Y/O AUXILIAR DE REGISTRO ACADÉMICO
Es responsable de:

- Tramitar las solicitudes que se reciben de abonos relacionados con el Reglamento estudiantil que aplique en cada caso.
- Registrar la novedad en el expediente académico del estudiante.
- Gestionar en el Sistema de Información Académico los procesos necesarios para el retiro de las unidades de estudio.
- Diligenciar la base de datos con la información respectiva.
- Generar y enviar la respuesta respectiva al estudiante.
- Entregar la información física y/o digital al proveedor de gestión documental.

4.4. COORDINADOR DEL MEDIO UNIVERSITARIO Y SERVICIOS AL ESTUDIANTE
Es responsable de analizar e implementar acciones y/o estrategias que ayuden a mejorar la gestión académica y/o administrativa, de acuerdo con los reportes entregados por Registro Académico sobre abonos.

4.5. COORDINADOR DE SERVICIOS AL ESTUDIANTE
Es responsable de informar a Registro Académico cualquier cambio de decisión de los estudiantes que deseen cambiar la solicitud de devolución por abono.

4.6. TESORERÍA
Es responsable de:

- Verificar la información suministrada con los soportes respectivos.
- Verificar el valor cancelado por el estudiante, sobre el cual es solicitado el abono y se establecen los números de créditos equivalentes.
- Realizar la desconciliación de la orden de matrícula, cuando la solicitud de abono corresponde a matrícula completa.
- Informar al estudiante el valor del abono.
- En el momento que el estudiante haga uso del abono (dos semestres), procede a conciliar nuevamente la orden de matrícula.

5. DOCUMENTOS RELACIONADOS

Reglamento Estudiantil

Resolución No 123 de 01 de diciembre de 2016

Formato de solicitud devolución y/o abono

Carta de Respuesta a la Solicitud de Abono y/o Correo de negación

Documentos Soporte del Motivo de la Solicitud de Abono

Base de Datos - Solicitud de abono

6. Diagrama de Flujo

No aplica

7. SECUENCIA DE ACTIVIDADES

7.1. INFORMAR PROCESO PARA EL TRÁMITE DEL ABONO
Los estudiantes que se acerquen personalmente a la Oficina de Registro Académico para solicitar verbalmente el abono de los derechos pecuniarios de matrícula, el Asistente y/o Auxiliar de Registro Académico debe informar las actividades a seguir contempladas en este procedimiento.

Este procedimiento será divulgado por la página web para ser conocido por la comunidad EANista.

7.2 RADICAR SOLICITUD Y ENTREGAR DOCUMENTOS

7.2.1 El estudiante debe diligenciar y firmar el formato establecido para tal fin y remitir junto con los soportes originales a Registro Académico de manera personal o a través del servicio de currier nacional (Servientrega, Deprisa o 472, entre otros) o servicio de currier internacional (DHL, entre otros).

Si se trata de estudiantes que no estén domiciliados en Bogotá D.C. deben remitir la solicitud por correo electrónico con los documentos escaneados, adjuntando el número de guía de correo por medio del cual enviaron los documentos originales. En estos casos, la fecha de envío del correo siempre y cuando en la Universidad EAN se reciban los documentos originales, será la que servirá de fundamento para considerar la fecha de radicación de la solicitud.

7.2.2 El Coordinador de Servicios al Estudiante debe remitir a Registro Académico los casos de los estudiantes que optaron por cambiar su decisión de devolución a abono, quedando como soporte la autorización de la Coordinación de Servicios al Estudiante.

Nota 1: Los derechos pecuniarios de matrícula que sean abonados no podrán ser devueltos posteriormente por ningún motivo. (Aplica para las solicitudes de abono radicadas bajo reglamento estudiantil Acuerdo 048 de 2013 y Acuerdo 016 de 2016).

Nota 2: Cuando el estudiante entrega la solicitud y soportes en la oficina de Registro Académico, el Asistente y/o Auxiliar le asigna un número de radicado e informa el tiempo de entrega de la respuesta. Si la solicitud es recibida por servicio currier, al correo institucional del estudiante se le entrega esta información.

Nota 3: La solicitud de abono da lugar al retiro de la(s) unidad(es) de estudio, por lo tanto, cualquier descuento del cual el estudiante sea beneficiario se perderá en la renovación de la matrícula para periodos académicos posteriores.

Nota 4: No se reciben solicitudes y/o documentación mediante correo electrónico con excepción de lo establecido en el último párrafo del numeral 7.2.1 de este procedimiento.

Nota 5: Toda solicitud de abono debe venir acompañada de los respectivos documentos que soporten el requerimiento. En los casos de no contar con estos, NO se tramita la solicitud y el Asistente y/o Auxiliar de Registro Académico se debe comunicar con el estudiante.

7.4 TRAMITAR SOLICITUD
Si el abono es aprobado por el Coordinador de Registro Académico, el Asistente y/o Auxiliar de Registro Académico procesa en el sistema académico las siguientes actividades:

a) Anula las unidades de estudio según corresponda (semestre completo y/o unidad(es) de estudio)

b) Elimina los registros de las unidades de estudio homologadas siempre y cuando el interesado en el periodo objeto de abono haya ingresado como nuevo y corresponda a semestre completo.
c) Registra la observación en el historial académico.
d) Actualiza la base de datos de "solicitud de abonos".
e) Elabora la carta de respuesta al estudiante, utilizando las plantillas establecidas.

Si el abono es negado por el Coordinador de Registro Académico, el Asistente y/o Auxiliar de Registro Académico, registra la observación en el historial académico, actualiza la base de datos de "solicitud de abonos" y remite correo electrónico de respuesta al estudiante.

7.5 FIRMAR E INFORMAR RESPUESTA
El Coordinador de Registro Académico revisa y firma la carta de respuesta al estudiante y el Asistente y/o Auxiliar de Registro Académico la remite al correo electrónico institucional del estudiante con copia a:

a) Tesorería, indicando el número de la orden de matrícula para levantar pago e invalidar recibo, si corresponde al abono de matrícula completa dado que el solicitante ya no tiene la calidad de estudiante. Si la solicitud de abono corresponde a solo unidades de estudio esta actividad no se realiza.

b) Facultad de Estudios en Ambientes Virtuales, si el estudiante está adscrito a esta Facultad para que se proceda con la inactivación del aula virtual.

7.6 CONSOLIDAR RESULTADOS Y ENTREGAR REPORTE
El Asistente y/o Auxiliar de Registro Académico de manera mensual consolida los resultados de las solicitudes de abono para ser validados por el Coordinador de Registro Académico quien remite el reporte a Medio Universitario y Servicios al Estudiante, para las gestiones correspondiente para la reducción de la deserción estudiantil, consejería y/o implementación de acciones o estrategias académicas y/o administrativas.

7.7 ENTREGAR DOCUMENTOS PARA ARCHIVO
El Asistente y/o Auxiliar de Registro Académico entrega la información física y/o digital a gestión documental para actualizar la carpeta del estudiante. Esta entrega se realiza bajo la estructura e información de la Base de Datos "Solicitud de abonos" y con la información diligenciada del registro de gestión del archivo.

7.8 LIQUIDACIÓN Y APLICACIÓN DEL ABONO

7.8.1 Recibir documentos
El Asistente de Tesorería recibe el correo electrónico mencionado en el numeral 7.5. que contiene la carta de aprobación del abono junto con la orden de matrícula del periodo académico vigente, del cual el estudiante hace uso del abono.

7.8.2 Validar y liquidar el abono
El Asistente de Tesorería verifica en el sistema financiero el valor cancelado y el número de créditos matriculados por el estudiante y realiza la liquidación del abono, teniendo en cuenta el porcentaje aprobado por Registro Académico e informa al estudiante el valor equivalente del abono aprobado.

7.8.3 Realizar el registro del abono
Una vez el estudiante hace uso del abono en su orden de matrícula, el Asistente de Tesorería hace el registro correspondiente en el Sistema Financiero.

Nota General: Lo anterior no impide que en cualquier momento la Universidad EAN pueda analizar y/o aprobar casos excepcionales.

Fecha: 01/Dic/2016	**Elaborado por:** **Luz Helena Pineda Castellanos** **Nelson Mauricio Sánchez Forero** **Lina María Rave Rodríguez**	**Cargo:** **Coordinador II - Registro Académico** **Coordinador I - Servicios al Estudiante** **Asistente - Tesorería**

ELABORO		**REVISO**		**APROBO**	
Nombre:	ANYELA DEL CARMEN ÑUSTES BARRERA	**Nombre:**	MARIA CRISTINA BARON BARRAGAN	**Nombre:**	VIOLETA OSORNO TORRES
Cargo:	3.2.4 Profesional II - Gestión de la Calidad y de los Procesos	**Cargo:**	3.1.2 Coordinador II - Registro Académico	**Cargo:**	1.1.2 Secretario General
Fecha:	05/Dic/2016	**Fecha:**	09/Dic/2016	**Fecha:**	09/Dic/2016