

	PROCEDIMIENTO	VERSION: 0
		CODIGO: GDH-508
Devoluciones por Reglamento Estudiantil		FECHA: 06/Dic/2016

0. LISTA DE VERSIONES

VERSION	FECHA	RAZON DE LA ACTUALIZACION
0	06/Dic/2016	<ul style="list-style-type: none"> • 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. <p>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.</p>

1. OBJETIVO

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

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para la gestión de las solicitudes de devolución del pago de matrícula conforme a la normativa, la gestión para disminuir la deserción y lograr la permanencia del estudiante en la institución hasta culminar sus estudios y la identificación de los motivos por los cuales los estudiantes solicitan devolución de los derechos pecuniarios de matrícula, de acuerdo a los criterios de evaluación de los soportes o pruebas documentales allegadas como sustento de la solicitud.

Inicia con la solicitud del estudiante y finaliza con el envío de la carta de respuesta o correo electrónico al estudiante, si es aprobada la devolución el área de tesorería hará efectiva la misma.

3. DEFINICIONES

3.1 [CANCELACIÓN DE MATRÍCULA](#)

3.2 [DEVOLUCIÓN](#)

3.3 [RETIRO DE UNIDADES DE ESTUDIO](#)

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

4. RESPONSABLES

4.1 ESTUDIANTE

Es responsable de solicitar la devolución en los tiempos establecidos y conforme a lo establecido en este procedimiento y la normativa vigente.

4.2 COORDINADOR DEL MEDIO UNIVERSITARIO Y SERVICIOS AL ESTUDIANTE

Es responsable de atender el proceso de devoluciones e implementar acciones que permitan evitar la deserción del estudiante.

4.3 COORDINADOR DE SERVICIOS AL ESTUDIANTE

Es responsable de:

- Recibir, evaluar y dar respuesta a las solicitudes de devolución presentadas por los estudiantes, de acuerdo con los términos establecidos en la normativa vigente.
- Proponer al estudiante opciones en el ámbito de la normativa vigente o de los procesos institucionales que permitan lograr su permanencia en la institución.
- Informar a Registro Académico si el estudiante decide cambiarla solicitud por abono u otra diferente.
- Informar a Tesorería la respuesta que se da al estudiante para que proceda con el pago de la devolución.

4.4 TESORERÍA

Es responsable de tramitar los aspectos correspondientes en los sistemas académico y financiero a que haya lugar, acorde con la respuesta brindada al estudiante sobre la solicitud de devolución.

4.5 REGISTRO ACADÉMICO

Es el responsable de gestionar en el sistema académico los procesos correspondientes que permitan evidenciar la devolución autorizada al estudiante.

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 Devolución y/o Correo de negación](#)

[Base de Datos - Seguimiento a Devoluciones](#)

[Documentos Soporte del Motivo de la Solicitud de Devolución](#)

6. Diagrama de Flujo

No aplica

7. SECUENCIA DE ACTIVIDADES

7.1. INFORMAR PROCESO PARA EL TRAMITE DE DEVOLUCIÓN

Los estudiantes que acerquen personalmente a la Oficina de Servicios al Estudiante para solicitar verbalmente la devolución de los derechos pecuniarios de matrícula, el Coordinador de Servicios al Estudiante 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

El estudiante debe diligenciar y firmar el formato establecido para tal fin, y remitir junto el soporte de la certificación bancaria y los soportes originales que justifican la solicitud a la Oficina de Servicios al Estudiante de manera personal o a través de 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.

Nota 1: Cuando el estudiante entrega la solicitud y soportes en la oficina de Servicios al Estudiante, el Coordinador le asigna un número de radicado e informa el tiempo de entrega de la respuesta. Si la solicitud se recibe por servicio de currier, se le informa al estudiante al correo institucional el número de radicado de la solicitud y el tiempo de entrega de la respuesta.

Nota 2: La solicitud de devolución 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, en cumplimiento a la normatividad de descuentos.

Nota 3: No se reciben solicitudes y/o documentación mediante correo electrónico con excepción de lo establecido en el último párrafo del numeral 7.2 de este procedimiento.

Nota 4: Toda solicitud de devolución debe estar acompañada de los respectivos documentos que soporten el requerimiento. En los casos de no contar con estos, NO se tramita la solicitud y el Coordinador de Servicios al Estudiante se debe comunicar con el estudiante.

7.3 RECIBIR Y ANÁLIZAR SOLICITUD

El Coordinador de Servicios al Estudiante recibe la solicitud del estudiante y valida el cumplimiento de los requisitos establecidos por la Universidad EAN conforme a la normatividad que le aplique y procede de la siguiente manera:

- Valida los soportes originales entregados por el estudiante.
- Hace una breve charla con el estudiante cuando la radicación de la solicitud se hace personalmente o realiza contacto por vía telefónica con el estudiante cuando la radicación de la solicitud se hace a través del servicio de currier, con el fin conocer las causas o motivos de la devolución.
- Luego propone al estudiante, según el motivo o causa de la devolución, otras opciones en el ámbito de la normativa vigente o de los procesos institucionales para lograr su permanencia en la institución, evitando la deserción.

Nota 5: En los casos de no ser posible contactar al estudiante por vía telefónica, envía al correo institucional un mensaje en el cual le informa la importancia de comunicarse en un tiempo de máximo 2 días hábiles de enviada la notificación para dar trámite a la solicitud de devolución. Si el estudiante no establece contacto en el término establecido, se procede a cerrar el caso sin tramitar la devolución.

El Coordinador de Servicios al Estudiante, envía a Tesorería el documento ¿Formato de solicitud devolución y/ o abono¿, para que valide si el pago de los derechos pecuniarios correspondiente a matrícula, han sido pagados con recursos de terceros a título de ayudas o auxilios educativos, de ser así Tesorería informa la negación de la solicitud al Coordinador de Servicios al Estudiante, quien procede con las actividades establecidas en el numeral 7.4

7.4 TRAMITAR SOLICITUD

- Si la devolución es aprobada, el Coordinador de Servicios al Estudiante realiza las siguientes actividades:

- a) Registra la observación en el historial académico del estudiante a través el sistema académico.
- b) Elabora la carta de respuesta al estudiante, utilizando las plantillas establecidas.
- c) Lleva el registro respectivo en la base de datos de "Seguimiento a Devoluciones".

- Si la devolución es negada, el Coordinador de Servicios al Estudiante, registra la observación en el historial académico, actualiza la base de datos de "Seguimiento a Devoluciones" y remite correo electrónico de respuesta al estudiante.

- Si en la gestión para disminuir la deserción que realiza el Coordinador de Servicios al Estudiante con el estudiante, este opta por otra opción diferente a la generación de la devolución realiza las siguientes actividades:

- a) Realiza la gestión respectiva con los diferentes procesos de la cadena de valor que se requieran.
- b) Actualiza la base de datos de "Seguimiento a Devoluciones".
- c) Elabora la carta de respuesta al estudiante, utilizando las plantillas establecidas.

7.5 FIRMAR E INFORMAR RESPUESTA

El Coordinador de Servicios al Estudiante revisa y firma la carta de respuesta al estudiante y la remite al correo electrónico institucional del estudiante con copia a:

a) Registro Académico, informando los casos de los estudiantes que optan por cambiar su decisión de devolución a abono o que optan por otra opción que les permite continuar sus estudios en la institución o informa los casos en los que sea aprobada la solicitud de devolución para realizar el retiro de la matrícula académica.

b) Tesorería, para que proceda a levantar el pago e invalidar recibo, si corresponde a devolución de matrícula completa dado que el solicitante ya no tiene la calidad de estudiante y la devolución respectiva, conforme al procedimiento FRF-102 "Pagos a Terceros".

c) 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

El Coordinador de Servicios al Estudiante genera el reporte que evidencie las razones por las cuales los estudiantes deciden suspender sus estudios en la Universidad EAN y/o la gestión para disminuir la deserción y entrega al Gerente de Desarrollo Humano quien remite el reporte a la Vicerrectoría Académica para la implementación de acciones o estrategias académicas y/o administrativas, cuando se requiera.

7.7 ENTREGAR DOCUMENTOS PARA ARCHIVO

El Coordinador de Servicios al Estudiante entrega al finalizar el mes la documentación física a gestión documental para actualizar la carpeta física del estudiante. Esta entrega se realiza mediante el formato FRF-313-f3 "Transferencia, Préstamo y Devolución de Documentos", según lineamiento establecidos en el Manual FRF-313 "Gestión Documental" y con la información diligenciada del registro de gestión del archivo.

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 Cargo: 3.2.4 Profesional II - Gestión de la Calidad y de los Procesos Fecha: 05/Dic/2016	Nombre: NELSON MAURICIO SANCHEZ FORERO Cargo: 1.7.2.6 Coordinador I - Fidelización y Servicios al Estudiante Fecha: 06/Dic/2016	Nombre: VIOLETA OSORNO TORRES Cargo: 1.1.2 Secretario General Fecha: 06/Dic/2016