UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL CARIBE

CONGELAMIENTOS Y DEVOLUCIONES

FORMACIÓN

La versión vigente de este documento se encuentra disponible en la INTRANET de la Universidad.
Este documento impreso se considera COPIA NO CONTROLADA

1. OBJETO

Establecer la metodología utilizada por la Universidad Autónoma del Caribe para la gestión de Congelamientos y Devoluciones en concordancia con los lineamientos institucionales.

2. ALCANCE

Inicia con la radicación de la solicitud del congelamiento o la devolución, por medio del aplicativo SAV y finaliza cuando se da respuesta y se archiva el cierre de la solicitud en el expediente del estudiante.

3. RESPONSABLES

Son responsables por el correcto desarrollo del procedimiento en cada una de sus fases:

- ✓ **Grupo primario de Congelamiento y Devoluciones,** por analizar y aprobar o denegar las solicitudes de congelamiento y devoluciones que estén contemplada dentro de los lineamientos del presente procedimientos. Está conformado por Secretaría general y Vicerrectoría Administrativa y Financiera.

- ✓ **Secretaría General,** por el correcto direccionamiento, supervisión y atención al desarrollo eficaz del procedimiento. Así como por dar su concepto y aprobación académica a las devoluciones y congelamientos, previo cumplimiento de los aspectos académicos requeridos según el caso.

- ✓ **Vicerrector Administrativo y Financiero,** por dar su concepto y aprobación Financiero a las devoluciones y congelamientos, previo cumplimiento de los aspectos académicos requeridos según el caso.

- ✓ **Coordinador de Crédito y Cartera**, por el análisis financiero de las solicitudes de congelamiento y devoluciones, emitiendo el concepto de aprobación o negación financiera para su presentación ante el grupo primario, así como designar al auxiliar o asistente administrativo responsable de los tramites descritos en el presente procedimiento.

- ✓ **Coordinador (a) de Registro y Control Académico**, Por realizar la planeación y organización del proceso.

- ✓ **Profesional Administrativo de Secretaria General,** Por validar el cumplimiento de los requisitos de las solicitudes de congelamiento y devolución referente a los aspectos Académicos, así como por realizar el registro en el sistema académico de las solicitudes aprobadas, según corresponda.

- ✓ **Auxiliar/Profesional/Asistente administrativo de Crédito y Cartera,** por aplicar el trámite financiero en el sistema de cartera, tanto de los congelamientos como de las devoluciones.

- ✓ **Tesorería,** por realizar la devolución por los canales establecidos por la Universidad, cuando la solicitud tenga respuesta positiva.

4. DEFINICIONES

4.1 Congelamiento: Es la interrupción temporal de un periodo académico durante el transcurso del mismo, después de haber realizado la matricula financiera. La congelación del valor de matrícula implica dejar sin efecto la matrícula académica que estuviera cursando el estudiante.

4.2 Devolución: Consiste en devolver al estudiante un porcentaje del valor cancelado por concepto de matrícula.

4.3 Saldo a favor: Corresponde a los valores de dineros adicionales pagados parcial o totalmente de un derecho pecuniario a favor del estudiante, bajo las siguientes circunstancias:

- Cuando se realiza un pago en exceso.
- Abonos sin legalizar.
- Por ajustes o cambios académicos o administrativos de la Universidad.

4.4 Traslado de saldos: Es la operación a través del cual el estudiante solicita el traslado de un saldo a favor, para la cancelación de un derecho pecuniario en la institucional a un familiar en primer, segundo o tercer grado de consanguinidad, primero civil, primero de afinidad y cónyuge o compañero (a) permanente.

5. DESCRIPCIÓN POR FASES

5.1 DESCRIPCIÓN POR FASES DE CONGELAMIENTO Y DEVOLUCIONES

1. Solicitar Congelamiento o Devolución: El interesado debe radicar la solicitud a través del Servicio de Atención Virtual- SAV, adjuntando el formato establecido por la Universidad para tal fin. El formato Solicitud de devolución o formato de congelamientos debidamente diligenciado. Los documentos soporte deben ser cargados en la solicitud dentro de los plazos establecidos en el Calendario Académico y sus modificaciones debidamente aprobadas.

Una vez cerrada la plataforma, se recibirán las solicitudes por medio del correo electrónico.

Nota 1:

- Las modificaciones en el calendario académico que impliquen la matrícula de estudiantes después de iniciadas las clases no podrán efectuar solicitud de devolución sin causa de fuerza mayor, sin embargo, podrá solicitar congelamiento dentro de las tres semanas posterior al cierre de matrículas institucional.

Los documentos soporte dependiendo el tipo de solicitud son:

Para devoluciones:

- Solicitud de devolución de matrícula.
- Soporte de las causas o motivantes de la solicitud.

Nota 2:

- Solo aplica para concepto de matrícula y saldos sin legalizar.
- No aplica para las devoluciones de becas, auxilios educativos y descuentos otorgados por la Universidad.
- Para que la solicitud sea estudiada el estudiante debe presentar la documentación completa, en caso de no hacerlo su solicitud será denegada. Que tiene plazo máximo para realizar la solicitud hasta un día hábil antes del inicio de las clases.
- Las solicitudes de devolución por parte de los estudiantes con crédito ICETEX se pueden llevar a cabo ya sea por la devolución del valor cancelado por parte del estudiante con recursos propios o por la devolución directamente a ICETEX del valor cancelado por concepto de matrícula del beneficiario.

Para congelamientos:

- Solicitud de congelamientos de periodo académico.
- Soporte de las causas o motivantes de la solicitud

Nota 3:

- Para que la solicitud sea estudiada el estudiante debe presentar la documentación completa, en caso de no hacerlo su solicitud será denegada.
- Aplica para matricula, curso de inglés, cargas adicionales, habilitaciones, homologaciones, validaciones, diferidos, exámenes únicos, intersemestrales, y diplomados para opción de grado. Sujeto a las condiciones descrita en este procedimiento.
- No aplica para los congelamientos de auxilios educativos, descuentos y becas otorgados por la Universidad.

Para casos de fuerza mayor:

- Solicitud de devolución o Solicitud de congelamientos de periodo académico.
- Soporte que justifique la causa especial de fuerza mayor

Nota 4:

- Las solicitudes de Congelamiento y Devolución están habilitadas en el Servicio de Atención Virtual, durante los plazos establecidos para la recepción de estos en el Calendario Académico y sus modificaciones.

- Las solicitudes recibidas, en estado de “Espera”, que no estén soportadas con la documentación completa al cierre de los plazos establecidos, se rechazan notificando los motivos del rechazo por medio de SAV.
- Al momento de firmar la solicitud, el solicitante declara que conoce y acepta las condiciones generales para el requerimiento de devoluciones y congelamientos.
- Las certificaciones de salud que aporten los aspirantes deben estar refrendadas por el servicio médico del Bienestar Institucional.
- Las solicitudes de congelamiento o devoluciones de estudiantes menores de edad deben ser realizadas por el padre de familia o tutor legal de estudiante. Para los casos en que las solicitudes sean presentadas por los padres de estudiantes mayores de edad, esta debe venir con un poder de autorización por parte del estudiante.

2. Verificación de la Solicitud: El Profesional o Auxiliar Administrativo de secretaria general, una vez inicie con el proceso de revisión cambia el estado en el sistema a “En proceso”. Procede a validar los documentos que soporten a la misma, de acuerdo con las condiciones y requerimientos establecidos para cada una de las tipologías.

En caso de que la documentación soporte no se presente a completitud, se rechaza la solicitud indicándole la documentación faltante y recordándole el plazo máximo establecido en el calendario Académico, con el fin de que se genere una nueva solicitud por medio del Servicio de Atención Virtual.

3. Estudio de la Solicitud: Las solicitudes de congelamiento y devolución, son analizadas por el Coordinador de Registro y Control, para validar el cumplimiento de los requerimientos académicos, aquellas solicitudes que cumplan con las condiciones descritas en este procedimiento serán consolidadas y remitidas a Crédito y Cartera cada 15 días.

El auxiliar o asistente administrativo de Crédito y Cartera designado por la Coordinación para la revisión financiera de las solicitudes, verifica la cartera del estudiante, cumplimiento de los aspectos financieros y de las condiciones descritas en el presente procedimiento referente a los congelamientos y devoluciones. Que tiene plazo de tres días hábiles para remitir el consolidado a Secretaria General.

Las solicitudes son estudiadas bajo los siguientes preceptos:

Referente a las Devoluciones

- La devolución del valor pagado a matricula, sólo aplica por causas especiales de fuerza mayor contempladas en este procedimiento y las cuales deben estar debidamente soportadas y se procede de la siguiente manera:

  a. Los estudiantes que realicen la solicitud hasta un día hábil antes del inicio de clases se le devolverá hasta el 80% del valor cancelado.
  b. Si es solicitado una vez iniciada las clases y hasta la finalización de la segunda semana de clases, se devolverá hasta el 70% del valor cancelado.

c. Después de la tercera semana se devolverá hasta el 50% del valor cancelado.
d. En ningún caso se puede aprobar devoluciones de valores de matrículas congeladas.

Nota 5: Se consideran causas especiales de fuerza mayor, aquellas circunstancias o situaciones imprevistas que impidan al estudiante asistir normalmente durante un periodo académico, tales como:

- Discapacidad física o mental que afecte el 50% o más de sus funciones Psicomotrices, cuyo dictamen sea expedido por la EPS, y refrendado por Bienestar Institucional.
- Muerte del estudiante.
- Prestación del servicio militar.
- Traslado de lugar de trabajo, que implique el desplazamiento a otra ciudad o país (solo aplica para solicitudes de congelamiento).

- Los estudiantes tienen derecho a la devolución del 100% del total cancelado, cuando:

  ✓ La Institución decida no abrir un programa académico o curso de extensión; sí se presentan solicitudes de devolución para cursos de extensión (diplomados, seminarios) por razones diferentes a la expuesta en este ítem serán negados, ya que no se efectúan reembolso de cursos de extensión que apertura la institución.

  Nota 6: Para el caso de las devoluciones por la no apertura de un curso ofrecido por Extensión, los interesados deben diligenciar el formato de devoluciones y anexar el soporte de pago. El Profesional o auxiliar administrativo de secretaria general confirma con el área de Extensión y Proyección Social la no apertura del curso y con Tesorería el ingreso de los recursos.

  ✓ Se efectúen dobles consignaciones por el mismo concepto pecuniarios o no pecuniarios para el mismo periodo, donde se demuestre que hubo doble cancelación del concepto, para este caso se gestiona la devolución a través de tesorería quien validará los soportes y el ingreso de las consignaciones para proceder con el pago.

- Para los casos de saldos a favor generados por matrícula, o por cursos de inglés, en los que el estudiante haya pagado erradamente y en el que se valide por parte de Registro y Control que, el estudiante aprobó todos sus niveles, se puede proceder a la devolución del dinero sin necesidad de tener la aprobación del Grupo primario. En este caso, el estudiante debe enviar la solicitud directamente al correo de tesoreria-devolucion@uac.edu.co

  Si la solicitud de devolución realizada por el estudiante con crédito ICETEX, es para reintegrar al ICETEX o al Estudiante, este debe realizar la solicitud al correo **devoluciones-icetex@uac.edu.co** el cual tiene cuatro (4) días hábiles para confirmar el saldo a favor y remitir la confirmación del saldo al correo del estudiante y de **tesoreria-devolucion@uac.edu.co,** quien recibe la cuenta de cobro para darle continuidad a la devolución. Si el saldo a favor es para reintegrarse al ICETEX, el asistente administrativo encargado de ICETEX enviará a tesorería factura de giro

ICETEX, en caso de que la devolución sea al estudiante, el asistente administrativo encargado de ICETEX confirma el saldo a favor para que el estudiante radique la cuenta de cobro. En los dos casos Tesorería contará de quince (15) a treinta (30) días hábiles para depositar la devolución solicitada por el estudiante.

El departamento de tesorería para todos los casos debe informar al estudiante la programación del pago cuando la cuenta de cobro quede correctamente radicada y podrá rechazar la solicitud si esta no cuenta con los siguientes documentos:

- Cuenta de cobro debidamente diligenciada.
- Certificado de cuenta bancaria (no se permite cuenta CATS: NEQUI, DAVIPLATA Y AHORRO A LA MANO)
- Copia legible de documento de identidad.

Nota 7:

- Una vez Tesorería realice un pago por reintegro a ICETEX, debe notificar y enviar el soporte de pago al asistente ICETEX para presentar la novedad a la entidad a través del canal de grandes clientes, presentando el formato de reintegro de giros y soporte de pagos, y así el reintegro se refleje en la cuenta del estudiante en ICETEX. Si no se presenta la novedad de reintegro, este no se ve reflejada en el sistema de ICETEX y queda como si no se hubiera realizado pago alguno.
- Cabe resaltar que el monto que se debe reintegrar a ICETEX es el neto girado por la entidad y no el valor financiado que registre el sistema, teniendo en cuenta que la Universidad asume un 2% correspondiente al aporte al Fondo. Es importante que se realice consultas al asistente de ICETEX para confirmar el monto a reintegrar, esto con el fin de garantizar el valor real a pagar. Adicionalmente en el proceso que se realice en cartera interna del estudiante, se debe aplicar una reversión por el monto girado y otra para el aporte al fondo asumido.
- Los estudiantes que soliciten devolución de matrícula pagado a través de crédito ICETEX y no corresponda a doble pago, el valor será reintegrado a la entidad, teniendo en cuenta que los recursos dados por ICETEX, tiene como finalidad financiar el concepto de matrícula para estudios de educación superior, por lo tanto, si no se hace uso del recurso girado por la entidad en el periodo (Sea por congelamiento o cancelación de matrícula), este debe ser reintegrado estrictamente a la entidad.

- Las solicitudes de devolución, en casos de convenios se regula de acuerdo con lo establecido en los mismos, o en su defecto se aplica lo prescrito en el presente procedimiento.

- Las cargas adicionales, habilitaciones, validaciones, diferidos, exámenes únicos, intersemestrales, diplomados para opción de grado, no son sujeto a devolución, y es potestativo del estudiante efectuar el trámite para congelamiento del mismo. Estos conceptos se podrán congelar por un periodo académico.

- los estudiantes beneficiados por la BECA EXCELENCIA ACADÉMICA DE CUADRO DE HONOR que se matriculen antes de la publicación de este, se les autorizará que el recurso aprobado se les mantenga como saldo a favor para ser utilizado en cualquier concepto pecuniario. Este saldo a favor no es susceptible de devolución y tiene vigencia de dos (2) periodos académicos consecutivos.

- En los casos que un estudiante al cual le sea aprobada la devolución y desee reversarla, debe gestionar una constancia ante Tesorería, enviando un correo a: **tesoreria-devolucion@uac.edu.co** quien certificará el estado de la solicitud y la viabilidad de la reversión. Para los casos que no se haya generado la orden de pago, desde Tesorería gestionan la aprobación de la reversión ante el Vicerrector Administrativo y Financiero. Las devoluciones no son reversibles una vez la Institución haya generado la orden de pago.

- Los saldos sin legalizar y los saldos a favor por concepto de las reversiones de matrícula a media matrícula aprobados por secretaria general tendrán vigencia de dos (2) periodos académicos consecutivos, posterior a este término no será procedente ningún recurso por parte del estudiante. Para estos saldos a favor no aplica devolución, sin embargo, pueden ser utilizadas por el estudiante o pueden ser trasladados a un familiar en primer, segundo o tercer grado de consanguinidad, primero civil, primero de afinidad, cónyuge o compañeros (a) permanentes.

  Nota 8:
  - Tener en cuenta que al momento en que el estudiante realice reversiones de matrícula completa a media matrícula pierde todos los descuentos y auxilios otorgados.

- Los estudiantes que cancelen su derecho de grado y no lo utilicen en el periodo académico correspondiente, tienen hasta dos semestres académico para realizar la solicitud a secretaria general. Las solicitudes aprobadas corresponderán a saldos a favor, los cuales tendrán vigencia de dos (2) periodos académicos consecutivos, posterior a este término no será procedente ningún recurso por parte del estudiante. No es necesario solicitud de congelamiento.

- Los saldos a favor por concepto de las reversiones aprobadas por la Vicerrectoría Administrativa y Financiera pueden ser utilizadas por el estudiante o pueden ser trasladados a un familiar en primer, segundo o tercer grado de consanguinidad, primero civil, primero de afinidad, cónyuge o compañeros (a) permanentes. Para ello, debe generar la solicitud en crédito y cartera.

- Los saldos a favor sin legalizar se pueden mantener hasta por dos (2) periodos académicos consecutivos (1 año), posterior a este término no será procedente ningún recurso por parte del estudiante.

Nota 9:

- Se excluye de este ítem, aquellos saldos a favor debidamente convenidos con persona natural o jurídica, en los cuales el vencimiento estará previamente pactado.
- Una vez aprobada la solicitud, tesorería realiza el trámite de reembolso al estudiante, de acuerdo con los canales establecidos para tal fin.

Nota 10:

- Si el titular de la solicitud de devolución es el beneficiario del saldo, la devolución es consignada a su cuenta bancaria.
- En caso de que el beneficiario de la transferencia de la devolución no sea el titular, sino un tercero (Padres, familiares, acudientes, etc.,) se debe relacionar el número de la cuenta bancaria del tercero, su documento de identidad y el poder que autoriza realizar el depósito del dinero.
- La Universidad Autónoma del Caribe sólo realiza consignaciones a cuentas registradas fuera de Colombia en los casos de estudiantes de programas virtuales residentes en el exterior. Para procesar la solicitud deben anexar la respectiva certificación del banco destino en donde se indique la cuenta, el código swift y se autentique la titularidad del beneficiario del giro.

Referente a los Congelamientos

- El estudiante tiene derecho a solicitar congelamiento del valor de su matrícula, siempre que la solicitud se presente dentro de las tres (3) primeras semanas siguientes al inicio de las clases siguiendo el calendario académico.
- Cuando el congelamiento se presente hasta la primera semana siguiente al inicio de las clases de acuerdo con el calendario académico se le congelará el 100% de valor consignado a su matrícula.
- Cuando el congelamiento se presente dentro de la segunda y tercera semana siguiente al inicio de las clases, se le congelará el 80% de valor consignado a su matrícula.

- Las solicitudes de fuerza mayor serán estudiadas y el porcentaje de congelamiento debe ser de hasta el 70 % del valor consignado en su matrícula.

a. Los congelamientos tendrán vigencia por dos (2) periodos académicos consecutivos (1año). Una vez finalizado este periodo el estudiante no tendrá derecho a efectuar ningún tipo de reclamación a la institución por los montos congelados.
b. El estudiante que opte por congelar el valor de su matrícula no podrá posteriormente solicitar devolución de dinero. Todo valor congelado es intransferible.
c. El estudiante que realice el proceso de congelamiento renuncia a los auxilios y/o descuentos que le hayan sido aplicados para el periodo congelado. Sí al momento de hacer uso del valor congelado existe discrepancia en el costo de matrícula, el estudiante debe cancelar la diferencia.
d. El congelamiento de las cargas adicionales, habilitaciones, homologaciones, validaciones, diferidos, exámenes únicos, intersemestrales, y diplomados para opción de grado, tienen vigencia de un periodo académico no renovables. El estudiante tiene hasta un semestre académico para realizar la solicitud.

e. Los congelamientos de los cursos de lengua extranjera tienen una vigencia de dos (2) periodos académicos no renovables. El estudiante tiene hasta un semestre académico para realizar la solicitud.
f. Para los estudiantes que presenten notas en algunos de los cortes del curso regular de inglés no pueden solicitar congelamiento.
g. El congelamiento de los cursos de inglés especiales teniendo en cuenta que son generados después del cierre de SAV, es necesario para su estudio contar con la constancia de UCIL avalando que el estudiante no realizó el curso, la cual puede ser proporcionada por el estudiante o puede ser solicitada por Secretaría General a UCIL.

- Cuando la solicitud de congelamiento es debido a causa especial de fuerza mayor, es el Grupo Primario quien estudia cada caso y confirma el porcentaje a conceder por concepto de congelamientos. Toda solicitud por causa especial de fuerza mayor debe estar soportada según lo descrito en la Nota 5.

- Los estudiantes que abonan parcialmente para su matrícula y no hacen legalización, es decir que poseen un saldo a favor sin legalizar, se les puede mantener el saldo hasta por dos (2) periodos académicos consecutivos (1 año), posterior a este término no será procedente ningún recurso por parte del estudiante. Será potestativo del estudiante solicitar devoluciones o congelamientos, para los casos que aplique de acuerdo lo descrito en el presente procedimiento.

- Cuando el estudiante haya pagado totalmente su matrícula con recursos propios, y haya solicitado crédito con ICETEX o retiro de cesantías y solicite congelamiento de periodo académico o devolución del valor cancelado, debe esperar a que se refleje el ingreso del dinero en las cuentas de la Institución para dar trámite a su solicitud.

  Si al realizar la verificación con el departamento de crédito y cartera, el estudiante que solicita el congelamiento o la devolución canceló su matrícula con crédito ICETEX o con retiro de cesantías y el pago aún no se ve reflejado en el sistema, dicha solicitud no será estudiada por el Grupo Primario de Congelamientos y Devoluciones y al estudiante se le notificará el aplazamiento de su solicitud.

  a. Cuando el estudiante haya cancelado su matrícula con el retiro de las cesantías y posteriormente solicita la devolución dentro de los tiempos estipulados, el 100% del dinero cancelado se reintegra directamente al fondo.

  b. Cuando el estudiante haya cancelado su matrícula a través de ICETEX, la devolución se ejecuta teniendo en cuenta las políticas de esa entidad y el reglamento estudiantil de la Universidad en materia de retiro y congelamiento.

4. Aprobación o negación de solicitudes: Una vez consolidado las respectivas revisiones financieras y académicas, las solicitudes se presentan ante el Grupo Primario quien emite concepto de aprobación o negación de las peticiones, las cuales quedan consignadas en acta.

5. Divulgación de los resultados: El Profesional o Auxiliar administrativo, luego de realizar la clasificación de las solicitudes procede a comunicar por medio del Servicio de Atención Virtual – SAV el estado de cada solicitud; así mismo cambia el estado de la solicitud a "Terminada".

Nota 11: El tiempo de repuesta a las solicitudes de congelamiento y devolución presentadas por los estudiantes es de 21 días hábiles a partir de la recepción del formato y soportes.

6. Cambiar el estado que tiene el estudiante: El profesional o Auxiliar Administrativo, realiza el trámite correspondiente a las solicitudes que fueron aprobadas, el cual consiste en ingresar al Sistema Académico y cambiar del estado activo que tiene actualmente el estudiante al estado de congelamiento.

6. REFERENTES NORMATIVOS

- Norma ISO 9001-2015

7. REGISTROS

Código	Nombre	Tipo	Nivel de Acceso	Almacenamiento	Responsable	Tiempo de retención	
						Archivo gestión	Archivo central
FI-GE-PR-02-01	Solicitud de devolución	Físico/ Electrónico	Restringido	Carpeta onedrive de Congelamientos y Devoluciones	Profesional Administrativo archivo digital	Permanente	
FI-GE-PR-02-02	Solicitud de congelamientos	Físico/ Electrónico	Restringido	Carpeta onedrive de Congelamientos y Devoluciones	Profesional Administrativo archivo digital	Permanente	
N.A.	Poder de estudiante.	Físico/ Electrónico	Restringido	Carpeta onedrive de Congelamientos y Devoluciones	Profesional Administrativo archivo digital	Permanente	
N.A.	Acta de Grupo Primario	Físico/ Electrónico	Restringido	Archivo de Secretaria General Carpeta onedrive de Congelamientos y Devoluciones	Secretaria General	Permanente	