

## **GUÍA PARA LA SOLICITUD DE DEVOLUCIÓN DE SALDOS A FAVOR**

Se establecen los aspectos generales relacionados con los saldos a favor de terceros, derivados de las transacciones en matrículas financieras de programas de Educación Continua, estableciendo los lineamientos a aplicar en el registro y devolución de un saldo a favor.

### **Casos en los que aplica la devolución:**

Se definen los casos en los que aplica la devolución y los lineamientos para el reconocimiento y reintegro del saldo a favor.

- Cuando los estudiantes pagan el valor total o, legalizan el crédito de su matrícula financiera, y se retiran o solicitan suspensión antes de iniciar el programa, o este es cancelado por la universidad, por no completarse el punto de equilibrio para apertura, tendrán derecho a devolución del 100% del valor pagado por concepto de matrícula financiera.
- Cuando los estudiantes pagan el valor total o, legalizan el crédito de su matrícula financiera, y se retiran antes de cumplir el 10% del total de horas del programa, tendrán derecho a la devolución del 80% del valor pagado por concepto de matrícula financiera. El estudiante debe oficializar por escrito su solicitud de retiro; la fecha de esta solicitud se tomará como referencia para determinar el porcentaje de devolución, si hubiere lugar a ella.
- Cuando los estudiantes pagan el valor total o, legalizan el crédito de su matrícula financiera, y se retiran después de cumplir el 10% pero antes del 15% del total de horas del programa, tendrán derecho a la devolución del 50% del valor pagado por concepto de matrícula financiera. El estudiante debe oficializar por escrito su solicitud de retiro; la fecha de esta solicitud se tomará como referencia para determinar el porcentaje de devolución, si hubiere lugar a ella.
- Los estudiantes que se retiren después de cumplir el 15% del total de horas del programa, no tendrán derecho a la devolución en ningún porcentaje del valor pagado por concepto de matrícula financiera.
- Cuando el estudiante o una entidad externa realizan un pago por mayor valor, generando un sobrante o saldo a favor. En todos los casos, se validará el origen del saldo a favor y el pagador para determinar el beneficiario del reintegro.
- Cuando se aprueban becas y/o descuentos de manera posterior al pago total de la matrícula, lo cual, genera un excedente o saldo a favor por mayor valor pagado.

Nota: Los estudiantes que en la primera semana de clases, no hayan legalizado el valor total de la matrícula financiera con pago o con alguna alternativa de financiación, no podrán continuar asistiendo a clases.

### **Lineamientos y requisitos para la devolución.**

El estudiante o beneficiario deberá presentar su solicitud de devolución a través del área de Desarrollo Comercial y Marketing – Educación Continua, desde donde se gestionará la radicación de la solicitud, proporcionando la información académica necesaria, estado del programa y asistencia

del participante. Posteriormente, la oficina de crédito y cartera verificará si hay lugar a la devolución de la suma de dinero solicitada y, en caso de que así sea, generará el soporte correspondiente con el respectivo paz y salvo.

La solicitud de reintegro deberá contener la siguiente información:

- Carta de solicitud de reintegro indicando el motivo de la solicitud de devolución y el período académico al que corresponde.
- Comprobante de pago.
- Certificación bancaria de la cuenta, con fecha de expedición no mayor a 30 días, a la cual se hará el reintegro del saldo a favor.
- Copia del documento de identificación del titular de la cuenta.

Una vez radicada la solicitud con los soportes pertinentes, se debe contar con un plazo de 10 días hábiles, para que el dinero sea abonado en la cuenta bancaria proporcionada por el solicitante.

El dinero reintegrado sólo será cancelado al titular del saldo a favor o a quien haya realizado la cancelación del mismo, si el beneficiario es menor de edad, la devolución se hará a su acudiente o responsable del pago.

Los aspectos no contemplados en esta guía, serán revisados y presentados a la Dirección Administrativa y Financiera para determinar la acción correspondiente.