

POLÍTICAS SOBRE DEVOLUCIONES

Extraído del manual de convivencia página 57 a la 60

PREÁMBULO

El proceso general de inscripciones y matrículas involucra una serie de tareas de gran importancia y un sinnúmero de actividades humanas y tecnológicas que tienen que ver con la revisión de documentos, digitación, organización de grupos, pagos, entrega de libros de estudio y el claro direccionamiento de cada una de estas funciones, lo que hace que los cambios en las decisiones de los usuarios y las devoluciones solicitadas por ellos en ciertos casos, impliquen tareas y costos adicionales, por lo que se hace necesario mucha claridad en el procedimiento a seguir, y toda la transparencia en cuanto a motivos, tiempos, circunstancias, y cuánta a devolver según el caso.

DEVOLUCIONES

Ante la imposibilidad de recibir el servicio por el cual pagó, el estudiante podrá solicitar a la Institución la devolución de los dineros cancelados. Cuando haya lugar, la devolución se hará exclusivamente sobre los conceptos y en los porcentajes que la Institución tiene previstos y, en todo caso, únicamente cuando se demuestre la ocurrencia de alguna de las situaciones consideradas como excusas válidas o incumplimiento en la prestación del servicio.

EXCUSAS VÁLIDAS.

Para soportar la solicitud de devolución, son consideradas como excusas válidas las siguientes:

- **Traslado laboral.** El cual deberá demostrarse con constancia original de la empresa.
- **Calamidad doméstica grave.** La cual deberá evidenciar con soportes
- **Accidente o enfermedad grave.** Soportada con certificado de incapacidad temporal superior a treinta (30) días hábiles
- **Incapacidad permanente.** Soportada con certificado emitido por la EPS correspondiente.
- **Muerte accidental.** Soportada con certificado de defunción.
- **Prestación de servicio militar.** Soportado mediante constancia del distrito militar correspondiente.
- **Dificultades ante la se secretaría de educación** por problemas de edad, documentación o de índole similar que impidan su actividad académica regular.
- **Incumplimiento del servicio educativo por parte de la Institución** debido a la no apertura de grupos o de jornadas.
- **Insatisfacción con la prestación del servicio,** debidamente justificada y soportada.



**I.E. JUAN SEBASTIÁN
DE CENSA**
PRIMARIA Y BACHILLERATO

de

ciudad,

evidentemente impida la asistencia al colegio, lo que deberá ser debidamente sustentado.

• Cambio
domicilio de
municipio o
el cual

Incumplimiento en la Prestación del Servicio.

Para soportar la solicitud de devolución, se considerada como incumplimiento en el servicio las siguientes situaciones:

1. No apertura del grupo, correspondiente al programa y horario matriculado.
2. Incumplimiento en la fecha programada para el inicio de clases.
3. Insatisfacción con la prestación del servicio, debidamente justificada y soportada.

TRÁMITE DE LA SOLICITUD DE UNA DEVOLUCIÓN.

La solicitud para la devolución deberá hacerse por escrito a la Coordinación y por su intermedio a la Rectoría, anexando, además del formato de solicitud que deberá bajar de la página, los recibos de pago, los módulos en perfecto estado, los soportes que demuestren la excusa válida o el incumplimiento en la prestación del servicio.

Sólo el estudiante adulto debidamente matriculado podrá realizar este trámite y es a él exclusivamente a quién le serán devueltos o reembolsados los dineros a que haya lugar.

Cuando el estudiante sea un menor de edad, el trámite lo deberá hacer quién figure como acudiente en la ficha de matrícula. Asimismo, es a éste a quien le serán devueltos los dineros a que haya lugar.

Documentos que se deben anexar

- Solicitud de devolución (Bajar formato de la página)
- Recibos de pago
- Libros de estudio (si los recibió)
- Copia del documento de identidad del estudiante adulto
- Copia del documento de identidad del estudiante (si es menor) y de su acudiente.
- El carné que le fue entregado (De no tenerlo se le descontará de la devolución)

Parágrafo. En caso de muerte accidental del estudiante, la Institución reconoce, en su orden, a quienes tengan las siguientes condiciones, como personas válidas para tramitar una devolución:

- a. Acudiente (en caso de menor de edad).
- b. Esposa.
- c. Hijo (a) mayor de edad.
- d. Padre o madre.

En cualquier caso, además de presentar los soportes establecidos para este trámite, deberán presentar aquellos que soporten la condición que se manifiesta.

Plazo de Respuesta.



Una vez
solicitud de
Institución
verificar tanto

motiva dicha solicitud como los soportes aportados y posteriormente informará si aprobó o no la solicitud. Para dar respuesta a una solicitud de devolución, la Institución cuenta con un plazo de ocho (8) días hábiles.

recibida la
devolución, la
procederá a
la razón que

CONDICIONES PARA REALIZAR UNA DEVOLUCIÓN.

Sólo cuando la instancia pertinente haya dado respuesta favorable o positiva a una solicitud debidamente tramitada, se procederá a realizar una devolución. En todo caso, la devolución se hará teniendo en cuenta las situaciones y condiciones siguientes:

Devolución del valor de la matrícula y los libros de estudio por cancelación antes del inicio de clases

Se hará devolución del 100% del valor de la matrícula y del valor de los libros siempre y cuando:

- * La solicitud de devolución se haya radicado antes del inicio de clases, teniendo en cuenta la jornada para la cual se matriculó.
- * Que el estudiante no haya asistido a ninguna clase. La asistencia a por los menos una clase, anula la posibilidad de solicitar o autorizar devolución alguna.
- * Que el paquete de libros no se encuentre deteriorado, marcado o rayado

Devolución del valor de la matrícula y los libros de estudio por cancelación pasados 8 días calendario del inicio de las jornadas académicas

Se hará devolución del 50% del valor de la matrícula y del valor total de los libros siempre y cuando:

- * La solicitud de devolución se haya radicado durante la primera semana de actividades académicas
- * Que el estudiante no haya asistido a ninguna clase. La asistencia a por los menos una clase, anula la posibilidad de solicitar o autorizar devolución alguna.
- * Que el paquete de libros no se encuentre deteriorado, marcado o rayado

Devolución de las cuotas mensuales

Se hará devolución del 100% del valor que haya sido pagado anticipado por concepto de cuotas mensuales siempre y cuando,

- * Cancele matrícula y presente la solicitud de devolución con sus soportes antes del inicio de clases de la jornada para la cual se matriculó
- * El estudiante no haya asistido a ninguna clase. La asistencia a por los menos una clase, anula la posibilidad de solicitar devolución de la primera cuota.



Parágrafo. Si el estudiante presenta antes del inicio de clases, la solicitud de devolución de las cuotas pagadas anticipadamente, se le devolverá el valor total. Si presenta la solicitud, una vez iniciadas las clases, se le descontará el valor de la primera cuota que se debió pagar anticipadamente, pero se le devolverá el valor completo de las demás cuotas.

CONDICIONES ESPECIALES PARA LAS DEVOLUCIONES.

En los casos en los que apliquen, para efectos de devolución, se deberá dar cumplimiento a las siguientes condiciones especiales, sin distinción del programa o actividad académica matriculada:

- Si el estudiante es menor de edad, en la solicitud debe quedar autorizado el acudiente a nombre del cual deberá emitirse el pago producto de la devolución o reembolso. Si el acudiente es uno de sus padres deberá anexar los siguientes documentos
 - * Registro civil de nacimiento del menor donde conste el parentesco y
 - * Copia de la cédula del acudiente autorizado.
- Al solicitar la devolución de la matrícula, el estudiante deberá devolver el carné estudiantil y los libros de estudio en perfecto estado. Si la solicitud es aprobada y el estudiante no devolvió el carné, éste será descontado, igualmente ocurrirá con el valor de los libros de estudio
- Cuando la devolución sea aprobada por motivo de traslado a otra Sede de la Institución, los dineros correspondientes serán consignados a la Sede de destino, en ningún caso le será entregado al estudiante.
- Cuando el estudiante no pueda realizar el trámite de devolución personalmente, deberá anexar a la solicitud una carta en la cual autorice a otra persona a realizar dicho trámite, especificando nombre completo y número de documento de identificación. A la carta se le deberá anexar copia del documento de identificación del estudiante y de la persona autorizada.
- Las devoluciones sólo serán entregadas en los horarios establecidos, según citación telefónica.
- Las solicitudes de devolución aprobadas por la Institución tendrán vigencia de treinta (30) días calendario para su reclamo, contados a partir del día en que se realice la citación telefónica.

Nota al
cualquier
adicional
dirigida al
tramitará con departamento contable y de tesorería.



margen:
reclamación
deberá ser
rector quien la

RECTORÍA