	<b>Sistema de Gestión de la Calidad</b>	<b>Código: GC-I-GF-001</b>
	<b>Instructivo</b>	<b>Versión: 01</b>
	<b>DEVOLUCION O CONGELACION FINANCIERA</b>	<b>Fecha: 10/05/2022</b>
		<b>Página 1 de 1</b>

### 1. Objetivo:

Establecer los lineamientos y pasos en la solicitud de devoluciones y generación de saldos a favor, para que los estudiantes tengan claridad en el procedimiento que deben realizar.

### 2. Alcance:

Aplica para toda la comunidad Sergista.

### 3. Políticas de operación:

Inicia con la solicitud a través de la página web de la universidad, y se finaliza con el registro del saldo en SAP para congelación o pago a través de transferencia.

### 4. Responsables:

Coordinador FICA  
Director Contable y financiero

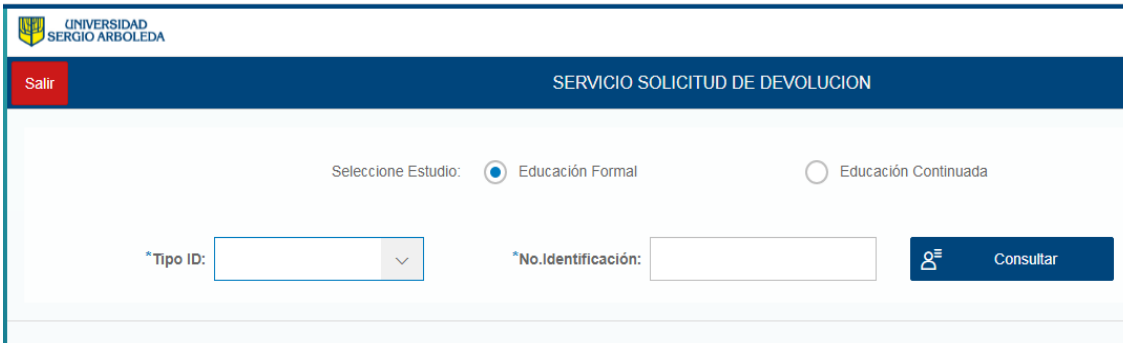
### 5. Contenido:

Para solicitar la devolución o congelación de un saldo, el estudiante debe iniciar su proceso por el siguiente enlace: [https://fiori.usergioarboleda.edu.co/zfiofica\\_devol/index.html](https://fiori.usergioarboleda.edu.co/zfiofica_devol/index.html)

Una vez que ingrese a la plataforma debe escoger lo siguiente:

- Seleccione estudio: Educación formal
- Tipo ID: Debes escoger su tipo de documento
- No. Identificación: El del estudiante

Por último, debe dar clic en la opción consultar




UNIVERSIDAD SERGIO ARBOLEDA

Salir SERVICIO SOLICITUD DE DEVOLUCION

Seleccione Estudio:  Educación Formal  Educación Continuada

\*Tipo ID:

\*No. Identificación:

	<b>Sistema de Gestión de la Calidad</b>	<b>Código: GC-I-GF-001</b>
	<b>Instructivo</b>	<b>Versión: 01</b>
	<b>DEVOLUCION O CONGELACION FINANCIERA</b>	<b>Fecha: 10/05/2022</b>
		<b>Página 1 de 2</b>

A continuación, debe desplegar la opción **programa activo con pagos** y escoger el programa al cual pertenece:

Selección de Programa

\*Programas activos con pago: ADMINISTRACIÓN DE EMPRESA... ▾

Continuar

En el paso siguiente, debe diligenciar como se muestra a continuación:

Salir
SERVICIO SOLICITUD DE DEVOLUCION

1  
Solicitud

»

2  
Modalidad Reintegro

»

3  
Documentación

»

4  
Notificación

»

5  
Resumen

\*Fec. Solicitud:  FECHA DEL DIA QUE SE REALIZA LA SOLICITUD

\*Solicito estudie petición:  ▾

\*Tipo Devolución:  ▾

\*Motivo devolución:  ▾

\*Motivo de la petición:


**Modalidad Pagada**

\*Modalidad pagada:  ▾

\*Cantidad Créditos:  ▾

\*Modalidad Efectivamente Matriculada:  ▾

\*Cantidad Créditos Pagada:  ▾

	<b>Sistema de Gestión de la Calidad</b>	<b>Código: GC-I-GF-001</b>
		<b>Versión: 01</b>
	<b>Instructivo</b>	<b>Fecha: 10/05/2022</b>
	<b>DEVOLUCION O CONGELACION FINANCIERA</b>	<b>Página 1 de 3</b>

**Modalidad pagada:** Debes seleccionar lo que realmente cancelaste en tu matrícula. En este caso matrícula completa, media matrícula, matrícula por créditos, cursos intersemestrales o la opción otros cuando es un concepto diferente.

**Cantidad de créditos:** Este ítem se relaciona con la modalidad pagada, ejemplo:

- Si cancelaste matrícula completa debes colocar de 9 créditos hacia adelante.
- Si cancelaste media matrícula debes colocar de 5 a 8 créditos, los que tu desees.
- Matrícula por créditos los que cancelaste en el recibo generado.
- Si es por la opción otros, debes escoger “0” créditos

**Modalidad efectivamente matriculada:** Este ítem se refiere a lo que concretamente matriculaste para el semestre.


Ejemplo:

- Si cancelaste matrícula completa y solo matriculaste media matrícula que son de 5 a 8 créditos, debes escoger la opción “media matrícula”
- Si cancelaste media matrícula y solo matriculaste de 1 a 4 créditos, debes escoger la opción “matrícula por créditos”
- En caso de que cancelaras matrícula completa, media matrícula, matrícula por créditos o intersemestral y solicitas retiro o aplazamiento de semestre, debes escoger la opción “ninguna de las anteriores”
- Si la devolución desde un principio se está realizando por otra modalidad pagada, debe escoger la opción “ninguna de las anteriores”

**Cantidad créditos pagado:** Son los créditos que realmente matriculaste para el semestre. En caso de ser un retiro, aplazamiento u otra modalidad pagada y escogiste ninguna de las anteriores en el ítem anterior debes colocar “0” créditos


A continuación, debe seguir con **SERVICIO DE SOLICITUD DE DEVOLUCIÓN – Modalidad Reintegro**, y escoger la opción **TRANSFERENCIA**


- Tipo ID: Debes escoger su tipo de documento
- No. Identificación: El del estudiante
- Nombre del Titular: EL del estudiante
- Tipo de cuenta: Escoger si es “ahorro o corriente”
- No. cuenta
- Entidad Bancaria


	<b>Sistema de Gestión de la Calidad</b>	<b>Código: GC-I-GF-001</b>
	<b>Instructivo</b>	<b>Versión: 01</b>
	<b>DEVOLUCION O CONGELACION FINANCIERA</b>	<b>Fecha: 10/05/2022</b>
		<b>Página 1 de 4</b>


Salir
SERVICIO SOLICITUD DE DEVOLUCION


ATI KUNKEY MEJIA TORRES	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS SM
2022	001

 1 Solicitud

 2 Modalidad Reintegro

 3 Documentación

 4 Notificación

 5 Resumen

Cheque
  **Transferencia**

\*Tipo ID:

\*No. Identificación:

\*Nombre Titular:

Datos requeridos para transferencia

\*Tipo cuenta:

\*No. Cuenta:

\*Entidad Bancaria:

### Sigue con **SERVICIO DE SOLICITUD DE DEVOLUCIÓN – Documentación**

Salir
SERVICIO SOLICITUD DE DEVOLUCION

ATI KUNKEY MEJIA TORRES	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS SM
2022	001

 1 Solicitud

 2 Modalidad Reintegro

 3 **Documentación**

 4 Notificación

 5 Resumen

**Documentos a adjuntar**


Para su solicitud se debe adjuntar:

- 1. Certificación bancaria de la cuenta a la cual se realizará la transferencia
- 2. Fotocopia documento de identidad del titular de la cuenta y el estudiante
- 3. En caso de no registrar ninguna cuenta bancaria para realizar la transferencia, el reintegro saldra en cheque a nombre del educando si es mayor de edad
- 4. En el caso que el beneficiario del pago sea una empresa se debe adjuntar Camara de Comercio y R

**Selección Adjuntos**

 Navegar...
 +

Archivo	Tamaño
Sin adjuntos	

	<b>Sistema de Gestión de la Calidad</b>	<b>Código: GC-I-GF-001</b>
	<b>Instructivo</b>	<b>Versión: 01</b>
	<b>DEVOLUCION O CONGELACION FINANCIERA</b>	<b>Fecha: 10/05/2022</b>
		<b>Página 1 de 5</b>

**En este paso deben cargar lo siguientes documentos si es a nombre del estudiante:**

- Cedula del estudiante
- Certificado bancario a nombre del estudiante
- Soporte del pago de la matricula

**Si quieres que la devolución se realice a nombre de otra persona, particularmente a un familiar debes cargar los siguientes documentos:**

- Una carta firmada por usted como estudiante, donde solicites que se le haga la devolución a esa persona.
- Cédula del titular de la cuenta
- Cédula o tarjeta de identidad del estudiante
- Certificado bancario de la persona a la que quieres que se le haga la transferencia
- Soporte del pago de la matricula
- Para cargar los documentos deben dar clic donde dice **NAVEGAR**
- Escogen el documento y por último deben añadirlo en el botón
- Es el mismo procedimiento para todos los documentos

Debes seguir con **SERVICIO DE SOLICITUD DE DEVOLUCIÓN – Notificación**

1  
Solicitud

2  
Modalidad Reintegro

3  
Documentación

4  
Notificación

5  
Resumen

\*Notificación de la decisión:

Teléfono fijo (casa u oficina):


Dirección Casa:

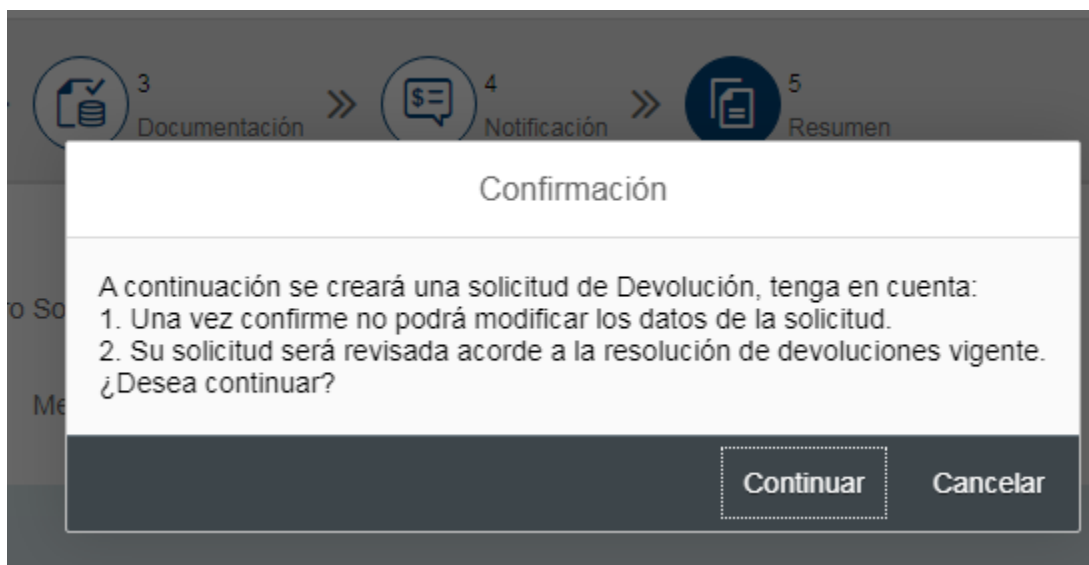
\*Email(diferente a la Universidad):

Celular:

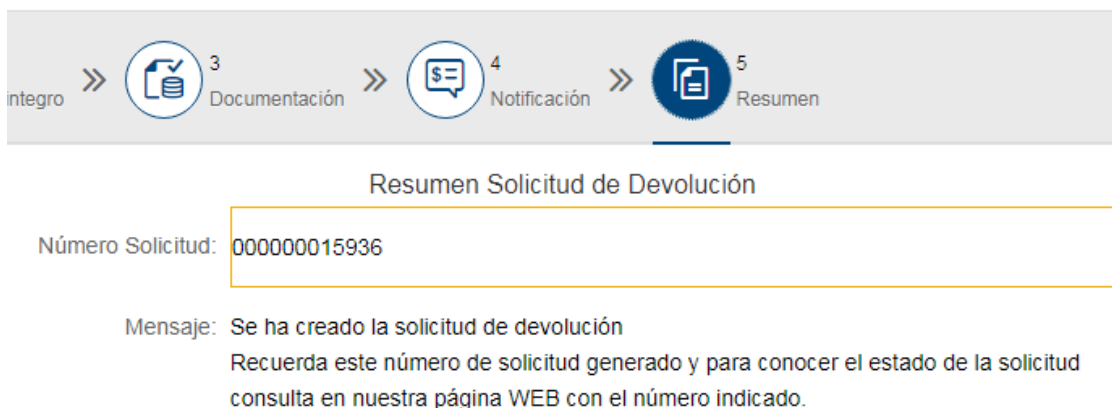
Notificación de la decisión: Nombres y apellidos del estudiante  
 Email (diferente a la universidad): Email personal del estudiante  
 Numero de celular

Sigue con **SERVICIO DE SOLICITUD DE DEVOLUCIÓN – Resumen**

	<b>Sistema de Gestión de la Calidad</b>	<b>Código: GC-I-GF-001</b>
	<b>Instructivo</b>	<b>Versión: 01</b>
	<b>DEVOLUCION O CONGELACION FINANCIERA</b>	<b>Fecha: 10/05/2022</b>
		<b>Página 1 de 6</b>




Marque continuar en el cuadro anterior



Por último, arrojará todo el resumen de la solicitud con su respectivo número, para seguimiento.

**NOTA:** Las devoluciones de dinero se realizan en 20 días calendarios, a partir de la fecha de solicitud. Los Saldo a favor se guardan con vigencia de un año a partir de la fecha de solicitud, para que sea utilizado para pagar un recibo por cualquier concepto académico.

	<b>Sistema de Gestión de la Calidad</b>	<b>Código: GC-I-GF-001</b>
	<b>Instructivo</b>	<b>Versión: 01</b>
	<b>DEVOLUCION O CONGELACION FINANCIERA</b>	<b>Fecha: 10/05/2022</b>
		<b>Página 1 de 7</b>

## 6. Responsabilidades y controles

Estudiante, Coordinador FICA, Directora Contable y Financiero, Tesorera.

- Es responsabilidad del estudiante realizar el proceso en SAP de devolución y/o congelación del dinero.
- Es responsabilidad del Coordinador de FICA, verificar si aplica la devolución y/o congelación, y realizar el trámite de generación del saldo a favor.
- La responsabilidad del director(a) contable y financiero la aprobación en SAP del saldo a favor.
- La responsabilidad del pago cuando la solicitud es devolución es del tesorero.

## 7. Controles de ejecución

- En caso de que sea necesario el coordinador de FICA debe verificar que las devoluciones se hayan realizado, y que los documentos necesarios estén cargados en la solicitud.

## 8. Documentos de referencia:

Reglamento Estudiantil, capítulo IV artículo 15

## 9. Lista de versiones:

<b>Versión</b>	<b>Fecha</b>	<b>Razón de la actualización</b>
01	10/05/2022	Se crea la primera versión del instructivo para devolución o congelación financiera, con el fin de explicar a los estudiantes el proceso que deben realizar por SAP paso a paso, en esto se evitan malos diligenciamientos que pueden retrasar el proceso.

<b>Elaboró</b>	<b>Revisó</b>	<b>Aprobó</b>
<b>Nombre:</b> Deimer Bonnet <b>Cargo:</b> Coordinador FICA <b>Fecha:</b> 10/05/2022	<b>Nombre:</b> Katia Ramírez <b>Cargo:</b> Directora Contable y Financiera <b>Fecha:</b> 10/05/2022	<b>Nombre:</b> Administrador del Sistema <b>Cargo:</b> Coordinador SGC <b>Fecha:</b> 10/05/2022