

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

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

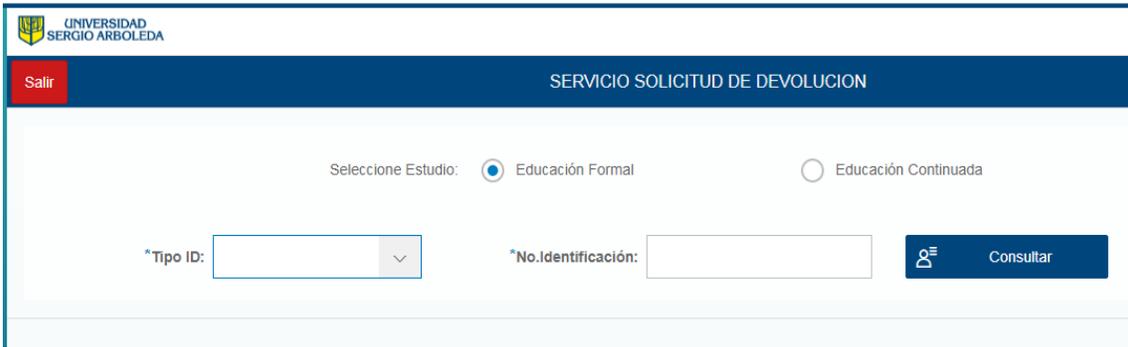
5. Contenido:

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

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:

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

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: ▾

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

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

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

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	

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

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:

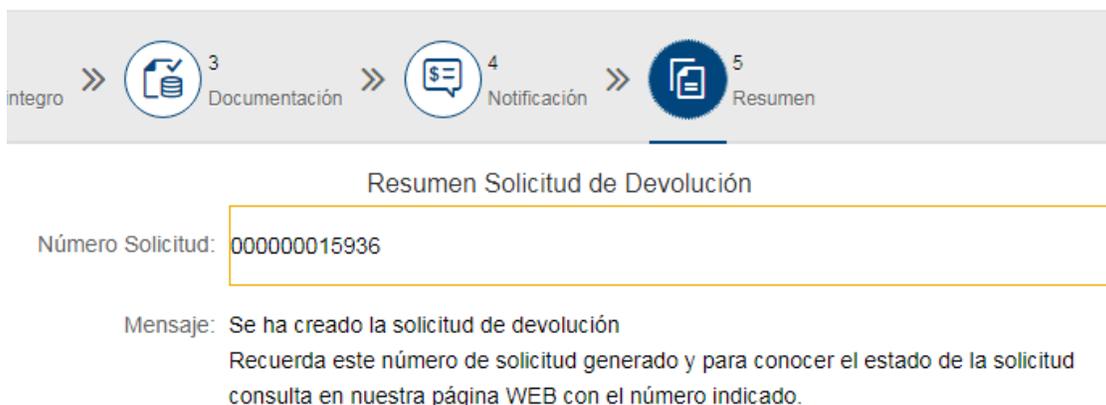
Notificación de la decisión: Nombres y apellidos del estudiante
 Email (diferente a la universidad): Email personal del estudiante
 Numero de celular

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

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



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.

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

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:

Versión	Fecha	Razón de la actualización
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.

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