

ARHUACO

NUESTROS CAMPEONES
UDES



Universidad de Santander

UDES



VIGILADA MINEDUCACIÓN | SNIES 2832

CALIDAD COMPROMISO DE TODOS

Políticas Institucionales

Subproceso Atención al Estudiante



Propósito:

Su propósito es orientar integralmente a los estudiantes en los servicios y trámites institucionales, de forma oportuna, adecuada y manteniendo canales de comunicación, con la finalidad de mejorar y dinamizar su trayectoria universitaria en la UDES, así como gestionar acciones y propuestas de mejora con los procesos de la Universidad, para garantizar una correcta resolución, prestación del servicio y satisfacción del estudiante, contribuyendo al desarrollo institucional.

4.1.1 Objetivo

Establecer lineamientos que garanticen la correcta ejecución de las solicitudes y/o actividades realizadas por el subproceso de atención al estudiante.

4.1.2 Lineamientos generales

- a. Las solicitudes de devolución de dinero por conceptos de PFP y no apertura de programas académicos, evento de educación continua, curso intersemestral o posgrado, se tramitarán teniendo en cuenta las condiciones aplicables y el procedimiento ATE-PR-003-UDES Atención a Solicitudes.
- b. No existe aplazamiento financiero sobre becas ni devoluciones sobre descuento.
- c. Para aquellos programas académicos en donde se describa en su plan de estudios que el semestre lo compone un curso, paga el semestre completo y no tiene derecho a este tipo de descuento.

4.1.2 Lineamientos generales

d. Para los estudiantes que matriculan un único curso y que, se evidencie que no constituye a todo el plan de estudios del semestre y que hayan pagado el 100% de la matrícula, tendrán derecho a solicitar el descuento, siempre y cuando cumplan con el requisito: matrícula académica único curso.

e. No existe aplazamiento financiero sobre becas ni devoluciones sobre descuento, es decir:

- Ningún estudiante, una vez haya legalizado su matrícula, tendrá derecho a la devolución del dinero pagado por concepto de otros pagos diferentes a la matrícula. (Capítulo 7 Reglamento Académico y estudiantil).
- Los descuentos solo son válidos en el semestre que se cursó; es decir, si un estudiante no legalizó su matrícula a tiempo y se presenta en fechas posteriores, perderá el auxilio que la Universidad le estaba otorgando por cualquiera de los conceptos ya mencionados.
- Los descuentos no son reembolsables, es decir, si un estudiante paga la matrícula y posteriormente tramita un descuento, no se autorizará ni su devolución ni su congelación.

4.1.2 Lineamientos generales

d. Para los estudiantes que matriculan un único curso y que, se evidencie que no constituye a todo el plan de estudios del semestre y que hayan pagado el 100% de la matrícula, tendrán derecho a solicitar el descuento, siempre y cuando cumplan con el requisito: matrícula académica único curso.

e. No existe aplazamiento financiero sobre becas ni devoluciones sobre descuento, es decir:

- Ningún estudiante, una vez haya legalizado su matrícula, tendrá derecho a la devolución del dinero pagado por concepto de otros pagos diferentes a la matrícula. (Capítulo 7 Reglamento Académico y estudiantil).
- Los descuentos solo son válidos en el semestre que se cursó; es decir, si un estudiante no legalizó su matrícula a tiempo y se presenta en fechas posteriores, perderá el auxilio que la Universidad le estaba otorgando por cualquiera de los conceptos ya mencionados.
- Los descuentos no son reembolsables, es decir, si un estudiante paga la matrícula y posteriormente tramita un descuento, no se autorizará ni su devolución ni su congelación.

4.1.2 Lineamientos generales

f. Las solicitudes de devolución y congelación de dinero sólo se dará trámite en el subproceso de Atención al Estudiante, ingresando al link

<https://atencionestudiante.udes.edu.co/general/solicitud.aspx> , y podrá radicar su solicitud en la plataforma de casos CAE, adjuntando los requisitos según sea su requerimiento. Los pagos pecuniarios no son de carácter devolutivo ni de congelación, salvo otros factores que se pueden presentar al Comité de Asuntos Estudiantiles y financieros para que determine la respuesta.

g. Ningún estudiante, una vez haya realizado su matrícula, tendrá derecho a la devolución del dinero pagado por este concepto, salvo los siguientes casos:

- Cuando el estudiante sea llamado a prestar el servicio militar obligatorio, para lo cual deberá certificar con una comunicación expedida por la respectiva guarnición militar. En este caso el estudiante tiene derecho a la devolución del cien por ciento (100%) del valor de los derechos de matrícula.

4.1.2 Lineamientos generales

- Cuando el estudiante tenga una enfermedad terminal, la cual deberá estar certificada por el médico. En este caso la devolución del dinero será proporcional desde el momento que oficializa la solicitud hasta la finalización del período académico correspondiente. En caso de muerte, estos dineros serán reconocidos a quien legalmente tenga derecho.
 - Cuando el estudiante haya pagado el valor de la matrícula y no la haya legalizado académicamente, según lo establecido en el Artículo 49° del Reglamento académico, y solicite la devolución del monto pagado, por lo menos con una semana de antelación a la iniciación de las clases, tendrá derecho a la devolución del setenta por ciento (70%) del valor de la matrícula o de la congelación de este valor para el próximo semestre. Después de esta fecha, el estudiante no tendrá derecho a la devolución del monto pagado.
- h.** Para las solicitudes de congelación de la matrícula financiera radicadas en el aplicativo de los casos CAE, se requiere como requisito la cancelación académica realizada a través del aplicativo Génesis.

4.1.2 Lineamientos generales

i. Se recibirán solicitudes para congelar el valor pagado por concepto de idiomas e informática hasta iniciada la segunda semana de los cursos del semestre académico (Reglamento Académico y Estudiantil, capítulo 7° devoluciones y congelaciones, párrafo del artículo 66), salvo en aquellos casos que los estudiantes realizan matrícula financiera extemporánea ya que no cuentan con la matrícula académica de los cursos, sin embargo cuando un estudiante lo solicita por el aplicativo de los casos CAE, a este requerimiento se le da trámite y se lleva al Comité de Asuntos Estudiantiles y Financieros, quienes son los que determinan la respuesta.

j. Cuando el estudiante que ha estado cumpliendo con su asistencia a clases, sufra un accidente, o le sea diagnosticada una enfermedad que puede ser tratada, o se le presente inesperadamente una situación de calamidad doméstica, que le obligue a suspender el semestre, no tendrá derecho a ninguna devolución de dinero, pero sí de la congelación de una proporción del monto pagado, que será abonado en su próxima matrícula. El monto a reservar no es transferible a otro estudiante y será proporcional al tiempo faltante del período académico al momento de oficializar la solicitud. Dicha reserva estará vigente durante los dos (2) siguientes períodos académicos, plazo máximo que se otorga a partir del cual expira la congelación.

4.1.2 Lineamientos generales

- k.** Las solicitudes de devolución por doble pago, se tramitará en el subproceso de Crédito y Cartera y aplicará cuando se vean reflejados los dos ingresos.
- l.** Se hará devolución de dineros congelados que se encuentren a favor de un estudiante, cuando la suma supere los \$50.000 (cincuenta mil pesos), es decir, si la suma es menor a 50.000 el dinero no es de carácter devolutivo sino de congelación, salvo cuando el estudiante se encuentre próximo a recibir su título de grado.
- m.** Los dineros congelados o que se encuentren a favor de un estudiante no son de carácter devolutivo, ni transferible a otro estudiante, salvo si el estudiante ya finalizó sus actividades académicas y está próximo a recibir su título de grado.
- n.** Los dineros congelados solo serán transferibles a otros estudiantes, cuando demuestren familiaridad en primer grado de consanguinidad y salvo otros factores que se pueden presentar al Comité de Asuntos Estudiantiles y financieros para que determine la respuesta.

4.1.2 Lineamientos generales

- o.** Las solicitudes de congelaciones y/o devoluciones de dinero, se tramitarán conforme a lo dispuesto en el Reglamento Académico y Estudiantil, CAPÍTULO 7. Artículo 65.
- p.** Por efectos de cierre fiscal, se recibirán las solicitudes en la plataforma de los caos CAE: devoluciones y congelaciones, hasta la tercera semana del mes de noviembre del año en curso. De esta manera, el Comité de Asuntos Financieros Estudiantiles, realizará la última sesión del año, con el fin de tramitar estas solicitudes de conformidad con lo aprobado, antes del cierre fiscal del respectivo año.
- q.** Las devoluciones de dinero aprobadas se realizarán a nombre del estudiante, a excepción de los estudiantes menores de edad, quienes deberán adjuntar carta autorizando a quién se le debe realizar el giro y copia del documento de identidad de la persona beneficiaria del depósito.

4.1.2 Lineamientos generales

- r.** Los estudiantes que deben realizar las horas de apoyo y manifiestan no poder realizarlas por encontrarse trabajando, deberán anexar como soporte, los aportes a la seguridad social cotizados por la empresa y/o certificación laboral. El requisito de las 80 horas no aplica para estudiantes nuevos, ni estudiantes de posgrados.

- s.** Los descuentos solo se aplican para programas ofertados directamente por la Universidad y no en convenio con otras instituciones.



Referencias:

Información tomada del documento Políticas Institucionales de los procesos y subprocesos del SGC-VAF, versión 17, vigente a partir de febrero 13 de 2024.

<https://sgc-vaf.udes.edu.co/component/phocadownload/category/284-documentos-sgc-vaf>

GRACIAS



**Universidad
de Santander**
UDES

VIGILADA MINEDUCACIÓN | SNIES 2832

