

# MANUAL DEVOLUCIONES

Fundación De Educación Superior San José

**MID05-22**

ELABORADO: LEIDY GARCIA  
PROYECTO: SANDRA PUENTES  
REVISADO POR: KELLY FIGUEROA



## Contenido

1.OBJETIVO.....	3
2.ALCANCE .....	3
3.RESPONSABILIDAD .....	3
4.GENERALIDADES .....	3
5.DEFINICIONES.....	4
5.FLUJOGRAMA DE PROCEDIMIENTOS .....	5

## **1.OBJETIVO**

Implementar el debido proceso para que los estudiantes de la comunidad académica puedan solicitar y tramitar devoluciones financieras cuando así lo requieran.

Con lo anterior se busca mantener la mejora continua en los procesos de atención y apoyo a los estudiantes.

## **2.ALCANCE**

El presente Manual tiene como alcance la aplicación del debido proceso de las devoluciones financieras. Aplica para la atención de todos los requerimientos relacionados en la Fundación de Educación Superior San José.

- Devoluciones

## **3.RESPONSABILIDAD**

Es responsabilidad de la Fundación de Educación Superior San José recibir las solicitudes de devolución presentadas por los estudiantes, realizar el trámite correspondiente y dar respuesta los tiempos establecidos (30 días hábiles después de radicar la solicitud con la documentación completa)

Es responsabilidad de la comunidad académica en la Fundación de Educación Superior San José presentar las solicitudes de devolución adjuntando los documentos correspondientes y brindando la información necesaria para la evaluación del caso.

## **4.GENERALIDADES**

Las solicitudes de devolución podrán ser radicadas por medio de la página web institucional de la universidad en el módulo de solicitudes (solicitudes estudiantiles - tipo de solicitud - devolución).

También pone a disposición su línea telefónica 3470000 y el correo electrónico de la dependencia de Tesorería Académica en la que podrán dirigirse para obtener información del proceso de devolución o cualquier inquietud relacionada.

## 5.DEFINICIONES

**Devoluciones:** Proceso en el que los estudiantes de la institución solicitan devolución de recursos financieros consignados a la universidad, se refiere a los procesos internos de validación, ejecución y respuesta institucional de dichos requerimientos.

**Responsable del proceso de devoluciones:** Dependencia o área institucional a cargo de la gestión correspondiente a las solicitudes de devolución. Encargado de recibir las solicitudes, validar los documentos, solicitar información y validaciones pertinentes de otras áreas encargadas y dar trámite a todas estas.

**Estudiante:** Miembro de la comunidad institucional de la universidad que, en este caso, solicita la devolución financiera.

**Petición:** Es una solicitud formal hecha por un usuario para solicitar información, servicios o recursos de la universidad.

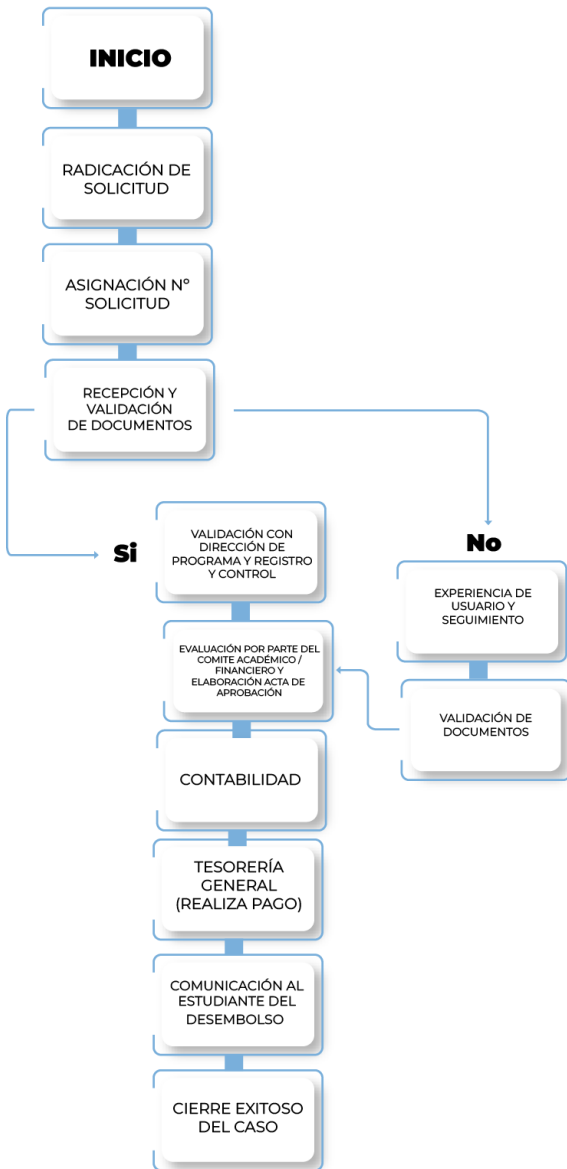
**Registro de devoluciones:** Es el proceso de documentar y dar trazabilidad a todas las solicitudes de devolución recibidas por la universidad, incluyendo la fecha de recepción, los documentos adjuntos y los detalles relacionados.

**Respuesta de devoluciones:** Es el proceso de responder a las solicitudes de devolución recibidas por la universidad. La respuesta, de ser favorable, incluye un proceso de pago y validación contable.

**Tutor:** Persona que se encarga de los procesos académicos, financiero y/o de otra índole de una persona, en especial la nombrada para encargarse de los bienes de un menor o de una persona con incapacidad mental y para representarlos.

**5.FLUJOGRAMA DE PROCEDIMIENTOS**

**FLUJOGRAMA**



DESCRIPCION DE PROCEDIMIENTO	ENCARGADO	REGISTRO
Inicio del proceso		
El usuario realiza una solicitud de devolución	Estudiante o tutor	Página Web o Formato físico (ADM-FR005) (Si es físico Admisiones registrara la solicitud en el sistema)
El sistema asigna un radicado numérico con el cual el usuario puede darle seguimiento a su solicitud y de igual forma la misma llegara al correo electrónico registrado	Tesoreria Academica	Página Web
Recepción y Validación de documentos: 1. Carta formal 2. Fotocopia de la cedula 3. Certificación bancaria 4. Soporte del pago	Tesoreria Academica	Página Web y/o Formato físico (ADM-FR005)
Validación de procesos académicos, formalización y registro en sistema	Registro y control	Correo interno
Seguimiento de Aseguramiento de la Calidad y experiencia de usuario contacto del estudiante	Aseguramiento de la Calidad	Correo externo al estudiante
Realización de comité académico y financiero y elaboración de acta	Vicerrectoría Academica Credito y Cartera Tesoreria Academica Registro y control Aseguramiento de la calidad Facultad	Proceso Administrativo Interno y acta de aprobación
Registro contable del proceso de devolución, validación de documentos para desembolso (notas crédito y sistematización de la devolución)	Contabilidad	Correo interno
Proceso de pago (Consignación o transferencia bancaria)	Tesorería General	Correo interno

## INDICADORES DE GESTION Y CUMPLIMIENTO

1. Tasa de devoluciones: Este indicador mide el porcentaje de fondos o pagos que se devuelven a los estudiantes o financiadores por diversas razones según corresponda el requerimiento, como anulaciones de matrícula, errores en el cobro, etc. Es fundamental para evaluar la eficiencia del proceso de devolución.
2. Tiempo de procesamiento de devoluciones: Evalúa el tiempo que lleva procesar una devolución financiera desde el momento en que se solicita hasta que se completa. Un tiempo prolongado puede causar insatisfacción entre los estudiantes o financiadores.
3. Exactitud en las devoluciones: Mide la precisión y exactitud de las devoluciones realizadas. Es importante asegurarse de que las cantidades devueltas sean correctas y estén en línea con las regulaciones y políticas establecidas.
4. Razones de devolución: Clasificar las razones por las cuales se generan devoluciones financieras puede proporcionar información valiosa que puede identificar naturalezas de procedencia como: errores administrativos, cambios en la matrícula, problemas financieros del estudiante, entre otros.
5. Índice de reclamaciones o disputas: Este indicador evalúa la cantidad de disputas o reclamaciones relacionadas con las devoluciones financieras, una alta tasa de reclamaciones puede señalar problemas en el proceso de devolución que necesitan ser abordados con urgencia dada la inconformidad.
6. Costo de gestión de devoluciones: Analiza los costos asociados con el proceso de devolución financiera, incluyendo recursos humanos, tecnológicos y cualquier otro gasto relacionado, optimizar estos costos sin comprometer la calidad del proceso es crucial.
7. Cumplimiento normativo y regulatorio: Evalúa la conformidad con las normativas y regulaciones financieras establecidas, es esencial cumplir con los estándares gubernamentales y de la institución para evitar problemas legales y financieros



FUNDACIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR

**SAN JOSÉ**

INSTITUCIÓN TECNOLÓGICA