



PROCEDIMIENTO DE CONGELAMIENTO DEL PERÍODO ACADÉMICO O REEMBOLSO

PR-DER-03-V13
Vigencia: 10/08/2018
Página 1 de 12

1. OBJETIVO:

Este procedimiento tiene por objeto describir los pasos a seguir para la cancelación, congelamiento de un período académico o solicitud de reembolso del valor cancelado por concepto de matrícula por parte de los estudiantes.

2. ALCANCE:

Su alcance se define desde la solicitud de cancelación, congelamiento de matrícula académica o reembolso del valor cancelado por concepto de matrícula hasta la eliminación de esta, al estudiante en el sistema de información ACADEMUSOFT. Aplica para la sede de ITSA Barranquilla e ITSA Soledad.

3. DEFINICIONES:

Cancelación del Período Académico: Se refiere a la eliminación de la matrícula realizada por un estudiante en un período académico.

Congelación de Matrícula Financiera: Es la interrupción temporal de un periodo académico durante el transcurso del mismo, después de haber realizado la matrícula financiera. La congelación del valor de matrícula implica dejar sin efecto la matrícula académica en el total de los módulos que estuviera cursando el estudiante y consecuentemente las calificaciones parciales de las mismas si las hubiera

Reembolso de derecho de Matrícula Financiera: Consiste en devolver al estudiante un porcentaje del valor cancelado por concepto de matrícula, según lo estipulado en el Reglamento Estudiantil de la Institución.

4. CLASIFICACIÓN:

No aplica

Elaborado Por: O. Meneses ORIGINAL FIRMADO REPOSA EN OFICINA DE CALIDAD	Revisado Por: E. Zapata ORIGINAL FIRMADO REPOSA EN OFICINA DE CALIDAD	Aprobado Por: E. Zapata ORIGINAL FIRMADO REPOSA EN OFICINA DE CALIDAD
Cargo: Asesor Responsable del Sistema de Gestión de Calidad	Cargo: Rector	Cargo: Rector
Fecha: 10/08/2018	Fecha: 10/08/2018	Fecha: 10/08/2018

5. POLÍTICAS DE OPERACIÓN O CONDICIONES GENERALES:

5.1. Las siguientes son las políticas a tener en cuenta dentro del proceso de congelación del valor cancelado de derecho de matrícula, establecidas en el Artículo 22° del Reglamento Estudiantil de la Institución.

PORCENTAJE DE LA MATRÍCULA QUE SE CONGELARÁ	RAZONES VÁLIDAS	REQUISITOS
90%	<p>Parágrafo 1: “Tendrán derecho a congelación del valor de matrícula del 90% del total cancelado quienes soliciten la congelación por escrito ante la Rectoría, con cinco (5) días calendarios antes de iniciarse el período académico”.</p>	<p>Cumplir con el procedimiento de solicitud de cancelación, congelamiento del periodo académico o Reembolso, con los respectivos soportes. Cumplir con lo estipulado en el Reglamento Estudiantil de la Institución.</p>
	<p>Parágrafo 4: “Por motivos graves de salud, física o mental cuya incapacidad supere los quince (15) días, previo dictamen refrendado por el servicio médico de Bienestar Universitario de la Institución Universitaria ITSA, le será congelado el noventa por ciento (90%) del valor de los costos de matrícula siempre y cuando la solicitud se presente hasta dos (2) semanas antes de la fecha de finalización de clases de acuerdo a Calendario Académico”.</p>	
70%	<p>Parágrafo 1: “Tendrán derecho a congelación del valor de matrícula del 70% del total cancelado quienes soliciten la congelación dentro de los diez (10) primeros días hábiles siguientes a la iniciación de clases”.</p>	

5.2. Las siguientes son las políticas a tener en cuenta dentro del proceso de reembolso del valor cancelado por concepto de derecho de matrícula, establecidas en el Parágrafo 4 del Artículo 21° del Reglamento Estudiantil de la Institución.

PORCENTAJE DE LA MATRÍCULA QUE SE REMBOLSARA	RAZONES VÁLIDAS	REQUISITOS
100%	Inciso a: "Tendrá derecho a devolución del 100% del total cancelado: Cuando la Institución decida no abrir un programa académico".	Cumplir con el procedimiento de solicitud de cancelación, congelamiento del periodo académico o Reembolso, con los respectivos soportes. Cumplir con lo estipulado en el Reglamento Estudiantil de la Institución
80%	Inciso b: - "Quienes por prestación del servicio militar, no puedan matricularse académicamente. La institución reservará el cupo al estudiante nuevo cuando éste no puede matricularse, por motivo del servicio militar obligatorio, para lo cual debe presentar el respectivo certificado o constancia del distrito militar correspondiente" Inciso b: "Quienes soliciten la devolución por escrito ante la Rectoría, con cinco (5) días calendarios antes de iniciarse el período académico".	
50%	Inciso c: "Quienes soliciten la devolución dentro de los diez (10) primeros días hábiles siguientes a la Iniciación de clases"	

5.3. Los estudiantes que han solicitado crédito ICETEX, auxilios educativos con cajas de compensación o crédito con cualquier otra entidad de financiamiento y soliciten congelamiento de periodo académico o reembolso del valor cancelado, deben esperar a que se refleje el ingreso del dinero en las cuentas de la Institución para dar trámite a su solicitud, en cuyos casos se deberá comunicar al estudiante y los 15 días hábiles para dar trámite comenzaran a regir desde el día en que ingrese el dinero correspondiente a las cuentas de la Institución.

5.4. Los derechos de matrícula por retiro del estudiante no son reintegrados pasado los diez (10) primeros días hábiles siguientes al inicio de clases.

5.5. El valor de matrícula congelado tendrá vigencia máxima de dos (2) periodos académicos, contando a partir del periodo académico siguiente a la congelación.

5.6. Si el estudiante reingresa a la Institución en el año lectivo siguiente a la aprobación de la congelación de la matrícula, deberá cancelar el valor correspondiente al reajuste por incremento del salario mínimo.

5.7. El tiempo máximo para dar respuesta a cualquier solicitud es de 15 días hábiles a partir del día **de la radicación formal de los documentos** en cualquier sede de ITSA.

5.8. El auxiliar administrativo de Rectoría, cuenta con 5 días calendario para verificar la información del estudiante de acuerdo a su solicitud. Al igual la Auxiliar administrativa de Secretaria General tendrá 5 días calendario para elaborar la resolución y entregar a la auxiliar administrativo de Rectoría.

5.9 **Cuando la solicitud sea de congelamiento del periodo académico o reembolso del valor cancelado por concepto de derecho de matrícula, el Técnico Administrativo de Gestión Documental debe enviar por correo electrónico copia de la resolución y/u oficio a Auxiliar de Rectoría, estudiante, Cartera y Pagaduría para realizar los ajustes en el sistema financiero de la institución. La auxiliar administrativa de Rectoría deberá enviar a través de un correo electrónico a la responsable de Atención al Usuario la relación de los estudiantes que se deben eliminar módulos del sistema, adjuntando resolución aprobada.** Se tendrán cinco días hábiles para realizar esta actividad una vez **Auxiliar de Rectoría** envíe la información.

5.10. Toda devolución se hará únicamente en cheque con sellos protectores para ser pagados a nombre del beneficiario, (ya sea el estudiante, o a quien él autorice por medio de un poder).

5.11. El Técnico Administrativo de **Gestión Documental y Personal de Apoyo de Atención al Usuario de la sede ITSA Barranquilla**, no recibirá solicitud que no se encuentre firmada por el Decano de la Facultad que corresponda o quien haga sus veces y no posea los soportes pertinentes necesarios para el proceso de verificación. Lo mismo aplicara para la gestión del **Centro de enseñanzas de lenguas**.

5.12. Los Estímulos de Mención de Honor, Premio a la Excelencia Deportiva, Artística o de Servicios a la Comunidad, Monitorias y de Premio a la Innovación y al Desarrollo Tecnológico, se congelaran por dos (2) periodos académicos siguientes al periodo en el cual solicita el congelamiento. En aquellos estímulos donde se indique el periodo en el cual debe ser aplicado y aun así el estudiante solicite su congelamiento, debe describir en el formato razón por la cual no será aplicado, para así emitir respuesta mediante el estudio del caso.

5.13. Las solicitudes de congelamiento de los estímulos adquiridos que realicen los estudiantes, deben radicarse con la respectiva copia de la Resolución o Acuerdo.

5.14. Las solicitudes de congelamiento o reembolso del valor cancelado por concepto del Módulo de Ingles, **deberán ser solicitadas en un formato independiente por este concepto**, este debe ser firmadas por la Vicerrectora de Extensión e Investigación o quien haga sus veces. Al igual se deberá adjuntar copia del volante de pago.

5.15. Las solicitudes aprobadas serán respondidas mediante Acto administrativo, y aquellas negadas mediante comunicado en el cual se exponga las debidas justificaciones de la negación.

5.16 Requisitos para realizar las solicitudes de Congelamiento del periodo académico o Reembolso;

PARA LAS SOLICITUDES DE CONGELAMIENTO DEL PERIODO ACADÉMICO SE DEBE CONTAR CON LOS SIGUIENTES DOCUMENTOS:

- 1- Formato FR-DER-04 de Solicitud de congelamiento del periodo académico o reembolso, diligenciado en su totalidad en los espacios que le compete a los estudiantes y firmado por el Decano que corresponda, este formato se debe solicitar en las oficinas de cada Decanatura o se puede descargar en la página www.itsa.edu.co / link de academia / opción admisiones / opción congelamiento periodo académico o reembolso / opción formato.
- 2- Copia del volante de pago de matrícula. (Incluido los soportes de pagos realizados en efectivo, auxilios educativos, préstamos a través de entidades financieras externas)
- 3- Soporte académico que valide la matricula al programa y/o créditos académicos.

Nota 1: En los casos que sea solicitud por causas de salud, se debe entregar al proceso de Bienestar Universitario la historia clínica y/o Incapacidad, con el fin de que los servicios médicos ofrecidos por Bienestar Institucional entreguen refrendación que valide la situación médica del estudiante. Este proceso se debe hacer antes de radicar la solicitud con dichos soportes en el proceso de Archivo central.

PARA LAS SOLICITUDES DE REEMBOLSO DEL VALOR PAGADO POR PERIODO ACADÉMICO SE DEBE CONTAR CON LOS SIGUIENTES DOCUMENTOS:

- 1- Formato FR-DER-04 de Solicitud de congelamiento del periodo académico o reembolso, diligenciado en su totalidad en los espacios que le compete a los estudiantes y firmado por el Decano que corresponda, este formato se debe solicitar en las oficinas de cada Decanatura o se puede descargar en la página www.itsa.edu.co / link de academia / opción admisiones / opción congelamiento periodo académico o reembolso / opción formato.
- 2- Copia del volante de pago de matrícula. (Incluido los soportes de pagos realizados en efectivo, auxilios educativos por caja de compensación u otros, préstamos a través de entidades financieras externas)
- 3- Soporte académico que valide la matricula al programa y/o créditos académicos.

Nota 1: En los casos que sea solicitud por causas préstamo de servicio militar, se debe entregar adjunto la constancia del distrito militar correspondiente.

PARA LAS SOLICITUDES DE CONGELAMIENTO O REEMBOLSO DEL DINERO PAGADO POR EL MODULO DE INGLES SE DEBE CONTAR CON LOS SIGUIENTES DOCUMENTOS:



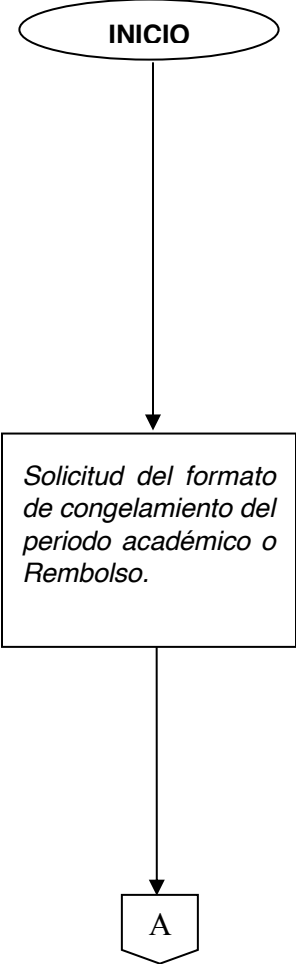
PROCEDIMIENTO DE CONGELAMIENTO DEL PERÍODO ACADÉMICO O REEMBOLSO

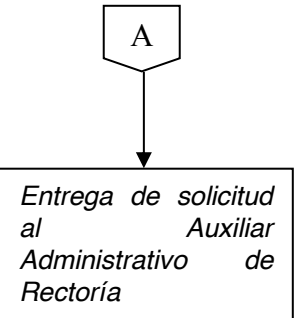
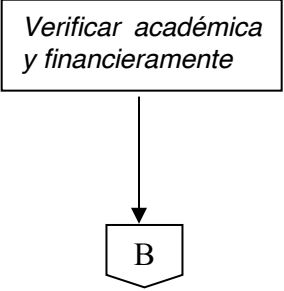
PR-DER-03-V13
Vigencia: 10/08/2018
Página 6 de 12

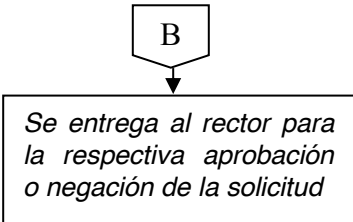

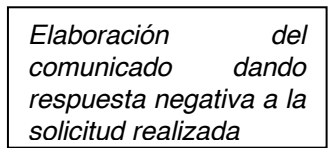
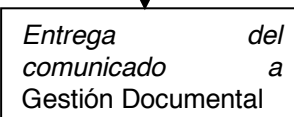
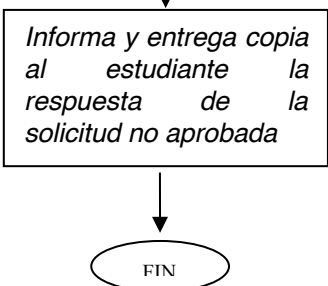
- 1- Formato FR-DER-04 de Solicitud de congelamiento del periodo académico o reembolso, diligenciado en su totalidad en los espacios que le compete a los estudiantes y firmado por la Vicerrectora de Extensión e Investigación, al igual debe ir firmado por la Responsable del **Centro de enseñanza de lenguas** de ITSA quien validara la información académica del estudiantes para el trámite de congelamiento o reembolso del dinero pagado. Este formato se debe solicitar en las oficinas de atención al usuario o Extensión Académica y proyección Social o se puede descargar en la página www.itsa.edu.co / link de academia / opción admisiones / opción congelamiento periodo académico o reembolso / opción formato.
- 2- Copia del volante de pago de matrícula. (Incluido los soportes de pagos realizados en efectivo, auxilios educativos por caja de compensación u otros, préstamos a través de entidades financieras externas)
- 3- Soporte académico que valide la matricula al programa y/o créditos académicos.

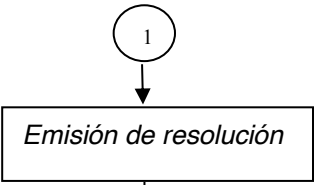
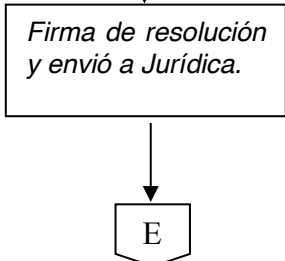
TENER EN CUENTA QUE: en caso de que el pago de matrícula del módulo sea realizado por auxilios educativos por caja de compensación u otros, préstamos a través de entidades financieras externas **diferentes a ICETEX**, ITSA no podrá autorizar la transferencia **y reembolso** del módulo de inglés, debido que los dineros fueron destinados a la institución Universitaria ITSA.

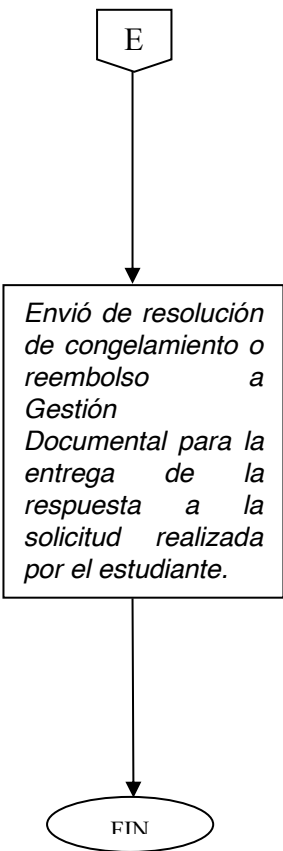
6. DESARROLLO

ÍTEM	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	DOCUMENTOS Y/O REGISTROS
1		Estudiante	<p><i>Solicita en facultad o descargar en página web institucional, el Formato de Solicitud de congelamiento del período académico o reembolso para proceder con su diligenciamiento.</i></p> <p><i>Una vez diligenciado se busca la aprobación de la solicitud con el respectivo decano de la facultad o quien haga sus veces y anexa a este, la copia del volante de pago y/u otros soportes que hubieran lugar.</i></p> <p><i>Nota 1: Los estudiantes con horario nocturno que no puedan buscar la aprobación del Decano o quien hagan sus veces, debe entregar la solicitud al consejero académico respectivo para la búsqueda de la firma. Una vez, la solicitud se encuentre firmada, estas serán entregadas al Técnico Administrativo de Gestión documental y en la sede Barranquilla al personal de apoyo de atención al usuario y el desprendible de recibido reposara en la Facultad para posterior entrega al estudiante. La fecha de radicación será del día en el cual sea entregada la solicitud en Gestión Documental.</i></p>	<p><i>FR-DER-04 Solicitud de congelamiento del período académico o reembolso/ Copia del volante de pago y/u otros soportes que hubieran lugar.</i></p> <p><i>FR-GED-10 Distribución interna de documentos</i></p>

ÍTEM	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	DOCUMENTOS Y/O REGISTROS
2		<p>Técnico Administrativo de Gestión Documental / Auxiliar Administrativo de Rectoría</p>	<p>Técnico Administrativo de Gestión Documental y Personal de apoyo de atención al usuario sede ITSA Barranquilla, entrega la solicitudes radicadas firmada por el Decano de las Facultades o quien haga sus veces y la copia del volante de pago y/u otros soportes que hubieran lugar, al auxiliar administrativo de rectoría.</p> <p>Nota: La solicitudes de reembolso y congelamiento del módulo de inglés deberán ser entregadas al personal de apoyo de atención al usuario una vez sean firmadas por la Vicerrectora de extensión e investigación o quien haga sus veces.</p>	<p>FR-DER-04 Solicitud de congelamiento del período académico o reembolso/ Copia del volante de pago y/u otros soportes que hubieran lugar.</p> <p>FR-GED-10 Distribución interna de documentos</p>
3		<p>Auxiliar Administrativo de Rectoría / Responsable de Atención al Usuario / Consejeros académicos de facultad</p>	<p>Se hace la verificación académica por parte de la facultad correspondiente a través del sistema Academusoft y la verificación financiera se realiza con el personal de apoyo al proceso de atención al usuario y/o personal de apoyo a Gestión Administrativa, constatando que el dinero haya ingresado a las cuentas de la Institución.</p> <p>Nota: Las verificaciones académicas de las solicitudes de reembolso o congelamiento del módulo de inglés deberán ser realizadas por el centro de enseñanza de lenguas.</p>	<p>FR-DER-04 Solicitud de congelamiento del período académico o reembolso/ Copia del volante de pago y/u otros soportes que hubieran lugar. / Verificaciones</p>

ÍTEM	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	DOCUMENTOS Y/O REGISTROS
4		Auxiliar Administrativo de Rectoría	Se entrega al rector la solicitud con los respectivos soportes, para la aprobación o negación de la solicitud entregada por el estudiante.	FR-DER-04 Solicitud de congelamiento del período académico o reembolso/ Copia del volante de pago y/u otros soportes que hubieran lugar.
		Rector		
6		Auxiliar Administrativo de Rectoría	Elabora el comunicado dando respuesta negativa a la solicitud realizada.	Comunicado con los respectivos soportes. FR-GED-10 Distribución interna de documentos.
7		Auxiliar Administrativo de Rectoría / Técnico Administrativo de Archivo Central	Se entrega el comunicado firmado por el Rector a Gestión Documental, quien posteriormente deberá remitirlo al estudiante.	Comunicado con los respectivos soportes. FR-GED-10 Distribución interna de documentos.
8		Técnico Administrativo de Gestión Documental	Informa y entrega al estudiante el comunicado con la solicitud no aprobada.	Correo Electrónico

ÍTEM	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	DOCUMENTOS Y/O REGISTROS
9		<i>Auxiliar Administrativo de Rectoría / Jurídica</i>	<i>Remite la solicitud con sus respectivos soportes a Jurídica para la elaboración de la Resolución de congelamiento del período académico o reembolso del valor cancelado, y se retorna al auxiliar administrativo de rectoría para gestión de la respectiva firma del Rector.</i>	<i>FR-DER-04 Solicitud de congelamiento del período académico o reembolso/ Copia del volante de pago y/u otros soportes que hubieran lugar / Resoluciones Projectadas para firma.</i>
10		<i>Rector / Auxiliar Administrativo de Rectoría</i>	<i>Rector firma la resolución emitida y esta es devuelta a Jurídica.</i>	<i>FR-DER-04 Solicitud de congelamiento del período académico o reembolso/ Copia del volante de pago y/u otros soportes que hubieran lugar / Resoluciones firmadas por el Rector FR-GED-10 Distribución interna de documentos</i>

ÍTEM	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	DOCUMENTOS Y/O REGISTROS
11		<p>Jurídica/ Técnico Administrativo de Gestión Documental</p>	<p><i>Jurídica envía la resolución aprobada a Gestión Documental para que se emita una copia al momento en que el estudiante solicite la respuesta.</i></p> <p><i>Nota 1: Cuando es solicitud de reembolso, se envía copia de resolución a pagaduría para la emisión del Cheque.</i></p> <p>Nota 2: Cuando la solicitud sea de congelamiento del periodo académico o reembolso, el Técnico Administrativo de Gestión Documental debe enviar copia de la resolución al auxiliar de rectoría para que se haga una relación de estudiantes para desmatricular módulos del Sistema Academusoft.</p> <p>Nota 3: Cando la solicitud sea de Congelamiento del periodo académico o Reembolso con relación a los módulos de inglés, se deberá copiar al responsable del centro de enseñanza de lenguas.</p>	<p><i>FR-DER-04 Solicitud de congelamiento del período académico o reembolso/ Copia del volante de pago y/u otros soportes que hubieran lugar / Resoluciones</i></p> <p><i>FR-GED-10 Distribución interna de documentos</i></p>

7. CONTROL DE CAMBIOS DEL DOCUMENTO

VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LOS CAMBIOS
V7	10/10/2013	Se actualiza el numeral 5.1 según lo estipulado en el Reglamento Estudiantil.
V8	11/04/2014	Se actualiza el numeral 5.2 estipulando los días hábiles para la solicitud de congelamiento de cuatrimestre de aquellos estudiantes que solicitan crédito con ICETEX, cajas de compensación o cualquier otra entidad.
V9	30/01/2015	Se actualiza el numeral 2. Alcance, se actualiza la definición de congelación de matrícula financiera y



**PROCEDIMIENTO DE
CONGELAMIENTO DEL PERÍODO
ACADÉMICO O REEMBOLSO**

PR-DER-03-V13
Vigencia: 10/08/2018
Página 12 de 12

VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LOS CAMBIOS
		reembolso de matrícula financiera. Se actualiza el numeral 5. Políticas de operación o condiciones generales en los ítems 5.1, 5.2, 5.8, 5.9 5.10, se incorpora el numeral 5.11. Se actualiza el numeral 6. Desarrollo en los ítems 1, 2, 3, 4, 5, 7 y 8, donde se estipulan los responsables del proceso en ITSA Barranquilla, se actualizan los cargos responsables de las actividades y los días para la actualización del sistema Academusoft y el sistema financiero una vez se aprueben los congelamientos y cancelaciones de cuatrimestre o reembolsos.
V10	30/07/2015	Se actualiza el flujograma del proceso, numeral 6. Desarrollo, según lo definido por Rectoría
V11	2/06/2016	Se actualiza la razón social de la institución en el procedimiento con Institución Universitaria ITSA. Se actualiza el numeral 6. Desarrollo estipulando los cargos y procesos actualizados (Jurídica y Atención Al Usuario). Se actualiza como documento de referencia el Reglamento Estudiantil de la Institución Universitaria ITSA.
V12	2/03/2017	Se actualiza el numeral 5.12 estipulando el proceso de transferencia por concepto del módulo de inglés. Se incorpora el numeral 5.16, estipulando los criterios a cumplir para las solicitudes de congelamiento, cancelación del periodo académico o reembolso.
V13	10/08/2018	Se actualiza el numeral 5. Políticas de Operación o Condiciones Generales, en los ítems 5.7, 5.9, 5.11, 5.12, 5.14 y 5.16. Se actualiza el numeral 6. Desarrollo en los ítems 2, 3 y 11.

8. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Reglamento Estudiantil de la Institución Universitaria ITSA.