

INSTRUCTIVO DE RECTORIA No. 52



Santiago de Cali, diciembre 19 de 2023

DE: RECTOR

PARA: COMUNIDAD EN GENERAL UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE OCCIDENTE

ASUNTO: TRÁMITE PARA LA DEVOLUCIÓN Y ABONO DE DERECHOS DE MATRÍCULA

1. OBJETIVO

Establecer orientaciones generales, que permitan brindar de manera oportuna y clara a los estudiantes información sobre las condiciones y trámites para solicitar devolución o abono de los derechos económicos de matrícula pagados en la Universidad.

2. ALCANCE

Aplica para toda la comunidad UAO frente a la gestión de las solicitudes de devolución o abono del pago de matrícula financiera conforme al Reglamento General de Estudiantes. El trámite inicia con la solicitud del estudiante y finaliza con el envío de la carta de respuesta o correo electrónico al estudiante, si es aprobada la devolución, Kardex Financiero hará la gestión correspondiente previa entrega de la respectiva documentación.

3. DEFINICIÓN

Devolución: es el proceso de reembolsar parcial o totalmente en la cuenta bancaria del estudiante, o del acudiente, o de la empresa giradora, el valor pagado por concepto de matrícula u otros derechos pecuniarios.

Abono: es la aplicación parcial o total del valor pagado por concepto de matrícula u otros derechos pecuniarios en la cuenta del estudiante, para ser utilizado en un siguiente periodo académico, bien sea como pago o parte de pago de la matrícula financiera, derechos de grado y/o cursos de verano.

Reversión de Matrícula Financiera: Es un proceso mediante el cual la Universidad reconoce el no cobro del valor total o parcial del monto liquidado en la matrícula financiera, el cual puede ser aplicado como abono para ser utilizado en un siguiente periodo académico o como saldo a favor para devolución.

INSTRUCTIVO DE RECTORIA No. 52



4. CAUSAS

Serán causales para la devolución o abono de los valores pagados por concepto de matrícula u otros derechos pecuniarios, las siguientes:

- 4.1 CANCELACIÓN DE MATRICULA VOLUNTARIA: Corresponde a la suspensión libre y voluntaria, por parte del estudiante, del período académico debidamente matriculado por razones de índole personal. Esta cancelación no genera derecho a devolución ni abono de saldo a favor por ningún concepto, sólo tendrá efectos académicos en el sentido de que se eliminan las asignaturas inscritas en la matrícula del período académico en el cual se solicitó. No obstante, de acuerdo al artículo 34° del Reglamento General de Estudiantes, el derecho a reembolso se genera:

“Cuando la cancelación de la matrícula se produzca hasta el viernes de la semana anterior a la primera semana de clases del periodo académico correspondiente, se reliquidará la matrícula, quedando a cargo del estudiante el 50% del valor total de los derechos de esta. PARÁGRAFO: Con posterioridad a dicho viernes, no hay reliquidación alguna del valor de la matrícula y quedará a cargo del estudiante el valor total de los derechos de matrícula”

- 4.2 CANCELACIÓN POR SERVICIO MILITAR OBLIGATORIO: De acuerdo al artículo 35° del Reglamento General de Estudiantes, cuando *“el estudiante que haya formalizado su matrícula y sea llamado a prestar el Servicio Militar Obligatorio debe presentar solicitud escrita de la cancelación de la matrícula a Kardex Financiero, firmada por él o por su acudiente y adjuntar el certificado expedido por la autoridad militar competente”*. Esta cancelación da lugar a devolución del 100% de valor pagado por concepto de matrícula.
- 4.3 CANCELACIÓN DE MATRICULA POR CALAMIDAD: En caso de fallecimiento del estudiante, su acudiente podrá solicitar la devolución de hasta el 100% de los valores pagados por concepto de matrícula. En tal caso, la solicitud deberá presentarse máximo dentro del periodo académico siguiente al fallecimiento y estar acompañada del certificado de defunción del estudiante.
- 4.4 FUERZA MAYOR O CASO FORTUITO: Es cuando se presenta por parte del estudiante la solicitud fuera de las fechas establecidas en el Reglamento General de Estudiantes, por alguna situación especial o no establecida, que sustente en realidad la imposibilidad material para acceder al servicio educativo adquirido. Estos casos serán evaluados y llevados a comité por parte de la Dirección Financiera previa entrega de los soportes suficientes que sustenten lo expuesto en cada caso.

INSTRUCTIVO DE RECTORIA No. 52



- 4.5 MAYOR VALOR PAGADO EN MATRICULA: Pueden originarse por pagos en exceso, por la no prestación del servicio o por recursos entregados a la Institución de manera anticipada.
- 4.6 RELIQUIDACIÓN EN MATRICULA FINANCIERA: Corresponde a los saldos a favor que se originan dentro del proceso de matrícula, por reajustes generados mediante la adición y posterior retiro de asignaturas, o la cancelación de oficio por la no apertura de la asignatura ofertada.

5. VIGENCIA

Los saldos a favor sujetos a devolución tendrán vigencia de seis (6) meses (equivalentes a un 1 periodo académico), contados a partir del último período matriculado y/o de la fecha del registro en cuenta.

Los valores aplicados bajo el concepto de abono para ser utilizados en el pago de una siguiente matrícula, tendrán vigencia de seis (6) meses (equivalentes a un 1 periodo académico) contados a partir del siguiente período académico en que se emite la autorización.

6. POLÍTICAS

- 6.1 Son valores no reembolsables, ni susceptibles de devolución o saldo a favor del estudiante, la “Estampilla Procultura” liquidada en el Municipio de Santiago de Cali, dado que el valor pagado por esta contribución no es reembolsable por ningún concepto, una vez que se ha realizado su respectivo pago al ente fiscal.
- 6.2 El estudiante podrá solicitar la devolución del mayor valor pagado en matrícula, siempre y cuando, se determine que los pagos en exceso provienen de sus propios recursos, adicionalmente, la UAO realizará el cruce de cuentas por documento de identidad y determinará el valor a favor del estudiante. Por otra parte, si se determina que los pagos en exceso corresponden a mayores valores girados por el ICETEX, estos dineros serán devueltos a dicha entidad.
- 6.3 En ningún caso los recursos económicos girados por colectivos, corporaciones, entidades del sector privado, entidades estatales de orden nacional o territorial e Icetex, serán susceptibles de devolución directa al estudiante, en el caso que la solicitud proceda, el recurso será girado a la entidad que realizó el giro de los recursos económicos.

INSTRUCTIVO DE RECTORIA No. 52



- 6.4 Cuando el estudiante realice el pago de su matrícula con recursos propios y de manera alterna tramita créditos con entidades externas por este mismo concepto, que posteriormente sean desembolsados a la UAO, será procedente la devolución del valor pagado, previa solicitud realizada según el procedimiento establecido para tal fin.
- 6.5 La base para realizar la devolución del saldo a favor será el valor neto pagado por el estudiante, sin los descuentos, becas y los valores determinados como no reembolsables. En el evento en que el estudiante presente alguna deuda con la UAO por cualquier concepto, esta procederá de manera automática con el cruce de los saldos. Los pagos de adeudos no vencidos no se consideran saldos a favor, por lo que, sin excepción alguna, no podrán ser devueltos.
- 6.6 La devolución por concepto crédito ICETEX, solo iniciará proceso una vez el ICETEX realice el desembolso a la Universidad.
- 6.7 Si un estudiante no solicita la devolución del saldo a favor dentro del periodo semestral académico, Kardex financiero se encargará de abonar dicho saldo a la liquidación de matrícula del semestre siguiente, por esta razón durante cada proceso de matrícula se congela el trámite de devolución de los saldos a favor, para evitar un doble uso de los mismos.
- 6.8 La devolución del saldo a favor se realizará únicamente por medio de transferencia a la cuenta bancaria del estudiante o su acudiente, para esto se debe tener en cuenta que el titular de la cuenta a la cual se realizará la devolución no puede ser menor de edad. No se expedirá cheque.
- 6.9 La universidad, NO realiza devoluciones de saldo a favor por conceptos de auxilios educativos y cesantías ya que estos dineros son para uso exclusivo de derechos de matrícula.
- 6.10 El trámite de devolución se realiza por valores superiores a \$200.000, en caso de ser un estudiante ya egresado o estudiante inactivo, el trámite se realizará sin importar el monto.
- 6.11 Toda solicitud de devolución está sujeta a verificación, para su trámite y respuesta se ha establecido un tiempo máximo de veinte (20) días hábiles.
- 6.12 Cualquier aspecto no contemplado en la presente normatividad, deberá ser consultado con la Dirección Financiera de la Universidad a través de Kardex Financiero.

INSTRUCTIVO DE RECTORIA No. 52



7. DEVOLUCIÓN EN CURSOS DE EXTENSIÓN Y CURSOS LIBRES:

Se aplicarán las mismas disposiciones previstas para programas regulares.

8. IMPROCEDENCIA DE LAS SOLICITUDES. La Universidad no podrá atender solicitudes de abonos o devoluciones en ninguno de los siguientes casos:

- 8.1 Cuando la decisión de retiro de la Universidad se informe con posterioridad al día viernes de la semana anterior a la primera semana de clases del periodo académico correspondiente, según lo establece el calendario de actividades académicas, salvo en los casos expresamente previstos en la presente normatividad.
- 8.2 Cuando el retiro de créditos inicialmente inscritos no se realiza en las fechas y condiciones establecidas en el calendario de actividades académicas de la Universidad.
- 8.3 Cuando se soliciten abonos o devoluciones correspondientes a semestres anteriores a la vigencia establecida.
- 8.4 Cuando se soliciten devoluciones por concepto de matrículas de cursos de extensión o cursos libres una vez que estos hayan iniciado.

9. PROCESOS:

9.1 PARA TRAMITAR REVERSIÓN DE MATRICULA FINANCIERA.

Toda solicitud de reversión en matrícula financiera debe ser realizada a través de los sistemas tecnológicos dispuestos por la Universidad. Para ello, de manera previa y sin excepción, todo estudiante debe haber realizado la cancelación académica del respectivo periodo, verificando que se hayan cancelado el total de asignaturas inscritas en su matrícula.

Una vez realizada la cancelación de la matrícula académica, debe:

Realizar la solicitud formal a Kardex Financiero, ingresando a través de Cessa <https://cessa.uao.edu.co/>, menú 'servicios financieros', opción 'reversiones de matrícula'. Aquí deberá diligenciar los campos solicitados en la plataforma y adjuntar:

INSTRUCTIVO DE RECTORIA No. 52



- ✓ Una carta debidamente firmada, especificando el motivo del retiro y los datos del estudiante (nombre completo, documento de identificación, código estudiantil, programa académico, número telefónico y correo electrónico).
- ✓ Soportes suficientes que acrediten los motivos de fuerza mayor relacionados en la carta.

Esta solicitud será analizada y gestionada desde la Coordinación de Kardex Financiero y de ser autorizada por la Dirección de la División Financiera, la Universidad aplicará el valor correspondiente a su estado de cuenta bajo el concepto de ABONO el cual podrá ser utilizado como parte del pago de su próxima matrícula, para cubrir saldos u otros derechos pecuniarios, o bajo el concepto de DEVOLUCIÓN, para lo cual se deberá remitir al instructivo de 'devolución de saldo a favor', según sea el caso.

INFORMACIÓN IMPORTANTE:

- ✓ Si al estudiante le ha sido aplicado algún beneficio (beca o descuento), estos valores también serán reversados en su estado de cuenta.
- ✓ Si ha solicitado financiación mediante crédito directo con la UAO, se llevará a cabo el respectivo cruce de cuentas.
- ✓ Si el estudiante ha solicitado financiación con Ictex o su matrícula ha sido pagada mediante giro de algún colectivo, corporación, entidad del sector privado, entidad estatal de orden nacional o territorial, el monto a favor solo podrá ser retornado a la entidad giradora correspondiente.

[Conozca aquí el paso a paso para realizar la solicitud a través de Cessa.](#)

9.2 PARA TRAMITAR DEVOLUCIÓN DE SALDO A FAVOR

Toda solicitud de devolución de saldo a favor debe ser realizada a través de los sistemas tecnológicos dispuestos por la Universidad. Para ello debe realizar la solicitud a través de la plataforma Cessa <https://cessa.uao.edu.co/>, en la opción servicios financieros, seleccionando el servicio de devolución de saldos. Aquí deberá diligenciar los campos solicitados en la plataforma y adjuntar:

INSTRUCTIVO DE RECTORIA No. 52



- ✓ Carta formal dirigida a Kardex Financiero solicitando la devolución del saldo a favor, especificando:
 - Datos del estudiante (nombre completo, documento de identificación, código estudiantil, número telefónico, dirección de residencia y correo electrónico diferente al de la Universidad).
 - Motivo por el cual presenta el saldo a favor.
 - Cuenta bancaria donde se realizará la transferencia del saldo a favor.
 - Para estudiantes de concentración diurna o menores de edad, se requiere que la carta sea firmada por su acudiente en señal de autorización, relacionando, además, sus datos personales.

- ✓ Fotocopia del documento de identidad del estudiante, si este es de concentración diurna o menor de edad, deberá adicionar la fotocopia de la cédula de su acudiente.
- ✓ Certificación bancaria del estudiante o de su acudiente.
- ✓ Paz y salvos expedidos para reembolso con vencimiento no mayor a 30 días de los siguientes departamentos:
 - Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación: Ala Sur, primer piso, mivallejo@uao.edu.co
 - Centro de Producción de Medios Audiovisuales: Sótano 2, reservascpm@uao.edu.co
 - Laboratorios: Sótano 1 (solo aplica para estudiantes de la facultad de Ingeniería)

INFORMACIÓN IMPORTANTE:

Para poder iniciar el proceso de devolución la documentación debe de estar completa, legible y en formato PDF sin lugar a excepciones, a fin de evitar rechazos de la solicitud.

Es importante diligenciar correctamente el número de cuenta bancaria y soportarlo con la Certificación emitida por la entidad financiera. Si el desembolso del dinero es rechazado por problemas con la cuenta bancaria (bloqueos, inactiva, número errado), la solicitud será cancelada y deberá iniciar una nueva solicitud que podrá tardar hasta 15 días hábiles para la reprogramación del nuevo pago.



LUIS H. PÉREZ
Rector