

PROCEDIMIENTO PARA DEVOLUCIONES DE DINERO A ESTUDIANTES

1. OBJETIVO:

Establecer los lineamientos y pasos para tramitar las solicitudes de devolución de dinero por parte de estudiantes de programas técnicos y talleres, en los casos permitidos por la normativa institucional.

2. ALCANCE:

Aplica a todos los estudiantes activos de la Academia de Belleza Carrusel que hayan realizado pagos por servicios educativos (inscripción, matrícula, cuota mensual, talleres y derechos de certificación).

3. RESPONSABLES:

- Dirección General
- Dirección Administrativa
- Contadora
- Coordinaciones Académica y de Mercadeo y Admisiones
- Auxiliar Contable de Cartera
- Asistente de Tesorería

4. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

4.1. POLÍTICAS GENERALES:

Derecho de Retracto y Cancelación de Matrícula

En cumplimiento del artículo 47 de la Ley 1480 de 2011 –Estatuto del Consumidor–, el estudiante que adquiera un programa de manera **no presencial** (por internet, teléfono, correo electrónico o cualquier otro medio a distancia), o por fuera de las instalaciones de la Academia de Belleza Carrusel, tendrá derecho a ejercer el **derecho de retracts** dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de pago, siempre que el programa no haya iniciado.

En estos casos, la Academia reintegrará el 100% del valor pagado en un plazo máximo de treinta (30) días calendario.

Cuando la matrícula se haya realizado **presencialmente en las instalaciones** de la Academia o cuando el programa ya haya iniciado, **no aplica el derecho de retracts**. En caso de cancelación voluntaria por parte del estudiante, se aplicarán las siguientes políticas internas de devolución:

Elaborado por: Luz H. Cadena



4.2. Programas Técnicos:

- Solo podrán solicitar devolución los estudiantes activos al momento de la solicitud.
- No se realiza devolución si el estudiante ha asistido a una o más clases.
- No se devuelven valores por concepto de matrícula o inscripción.
- En caso de no inicio del programa, se reintegra el valor total pagado.
- Pagos por terceros (cesantías, empresas, fundaciones, entidades, Etc.) se devuelven directamente a dichas entidades.

4.3. Talleres:

- No aplica devolución una vez asistida a una clase.

4.4. Requisitos para Solicitar Devolución:

El estudiante debe estar activo y presentar la siguiente documentación:

- Carta de solicitud firmada por el estudiante o acudiente en caso de ser menor de edad.
- Certificación bancaria.
- Copia del documento de identidad del estudiante y/o acudiente.
- Registro civil o cuando el solicitante de la devolución sea una persona distinta a los padres biológicos, deberá acreditar su calidad de representante legal o tutor mediante sentencia judicial, resolución administrativa del ICBF o poder especial autenticado en notaría que lo autorice para actuar en nombre del estudiante

Nota: Si el estudiante es menor de edad, se deben adjuntar ambos documentos (estudiante y acudiente).

Paso	Actividad	Responsables	Documento Soporte
1	Recepción de la solicitud con documentos soporte completos	Área Académica, Área de Mercadeo y Admisiones o Cartera	Email o documentos físicos
2	Remisión de la solicitud a la Dirección Administrativa Coordinación Académica Coordinación de Mercadeo y Admisiones	Área Académica, Área de Mercadeo y Admisiones o Cartera	Email o documentos físicos
3	Revisión de la solicitud y validación con las áreas correspondientes	Dirección Administrativa	Soportes anexos
4	Diligenciamiento del Formato de Solicitud de Devolución	Dirección Administrativa	Formato de solicitud de devolución y soportes
5	Presentación al Director General para aprobación	Dirección Administrativa	Formato debidamente diligenciado y soportes
6	Envío al Auxiliar Contable de Cartera para revisión con la Contadora	Dirección Administrativa	Formato debidamente diligenciado aprobado y soportes

Elaborado por: Luz H. Cadena



Paso	Actividad	Responsables	Documento Soporte
7	Verificación contable y elaboración del documento N10 (Nota Interna) y se entrega a la Dirección Administrativa	Contadora y Auxiliar Contable de Cartera	Formato debidamente diligenciado aprobado, soportes y N10 (nota interna)
8	Relación de devoluciones para entrega a Tesorería	Dirección Administrativa	Archivo Drive y correo electrónico
9	Entrega del soporte al área de Tesorería para gestión de pago	Dirección Administrativa	Formato debidamente diligenciado, soportes y N10
10	Ejecución del pago y archivo	Asistente de Tesorería	Formato debidamente diligenciado aprobado, soportes, N10 (nota interna) y Comprobante de pago

7. TIEMPOS DE RESPUESTA

El proceso de análisis y aprobación se deberá completar en un plazo no mayor a 15 días hábiles contados desde la recepción completa de la solicitud.

8. RESULTADOS POSIBLES

Aprobación total o parcial de la devolución. Rechazo formal de la solicitud (con argumentos admisibles o académicos).

9. CONTROL Y ARCHIVO

Todas las solicitudes serán archivadas en el comprobante de egreso, junto con soportes y evidencias del trámite. Adicional del diligenciamiento en la base de datos destinada para tal fin.

10. FORMATOS RELACIONADOS

- Formato de Solicitud de Devolución de Dinero
- Documento contable N10 (Nota Interna) SIIGO
- E-mail o soporte de la solicitud

Elaborado por: Luz H. Cadena

