



Colegio Universitario de Cartago

Código: PS-DECAT-03	Procedimiento de reintegro de dinero por situaciones varias	Fecha de actualización: 25/11/2022
Versión 1		Página: 1 de 9

1 OBJETIVO Y ALCANCE

1.1 Objetivo

Gestionar el reintegro de dinero de un curso de los programas técnicos, técnicos y cursos libres a petición del estudiante o por cierre de curso al no cumplir con el mínimo de alumnos matriculados.

1.2 Alcance

Dirigido a personas que hayan matriculado y cancelado algún programa técnico, técnico o curso libre de Educación Comunitaria y que por motivo de no cumplir con el cupo mínimo de estudiantes matriculados según lo establecido en el Artículo 90 del ROA o por solicitud del mismo dentro del tiempo establecido permitido, en la primera semana del inicio de las lecciones se debe dar el cierre del curso.

2 TERMINOLOGÍA

2.1 Reintegro de dinero: Devolución de dinero por concepto de pago de curso, que se realiza al estudiante debido a que el curso no cumplió con el cupo mínimo para abrirse según lo establecido en el Artículo 90 del ROA.

2.2 Cierre de curso: Proceso que se ejecuta al no contar con el mínimo de estudiantes, según lo establecido en el Artículo 90 del ROA.

2.3 Sistema AVATAR: Sistema informático institucional tipo ERP de Planificación de Recursos Empresariales, en este caso utilizado para la gestión de reintegro de dinero.



Código: PS-DECAT-03	Procedimiento de reintegro de dinero por situaciones varias	Fecha de actualización: 25/11/2022
Versión 1		Página: 2 de 9

2.4 Reglamento de Orden Académico (ROA): Reglamento que regula las actividades académicas del Colegio Universitario de Cartago (en adelante denominado el CUC) y, dentro de sus potestades, las derivadas de éstas. Establece normas, derechos y deberes de índole académica, para los estudiantes, el personal docente, el personal docente administrativo y el personal administrativo.

3 RESPONSABILIDADES

3.1 La Coordinadora de Educación Comunitaria: Valorar la apertura y cierre de grupos, según el ROA en el artículo 90 "Cupo estudiantil para apertura de cursos". Así como, situaciones especiales que son valoradas por la Dirección.

3.2 Los Asistentes Especializados II de la DECAT deben:

3.2.1 Realizar las llamadas a los estudiantes e indicar que el curso no se habilitó por no cumplir con el mínimo de estudiantes según el artículo 90, del ROA y ofrecer el reintegro del dinero.

3.3 La Jefatura del Departamento Financiero:

3.3.1 Activa el formulario en el periodo de matrícula y lo remite a la encargada de la DECAT por medio de un enlace por correo electrónico.

3.3.2 Enviar a los estudiantes a su correo institucional o personal el enlace del formulario de reintegros con la información que deben completar para que el Departamento de Financiero gestione el reintegro.

3.4 La Asistente Administrativa de la DECAT debe:

3.4.1 Confeccionar el oficio de reintegros, dirigido al Departamento de Registro, con los datos de los estudiantes (nombre completo, correo electrónico, número de cédula, curso matriculado y el motivo).



Colegio Universitario de Cartago

Código: PS-DECAT-03	Procedimiento de reintegro de dinero por situaciones varias	Fecha de actualización: 25/11/2022
Versión 1		Página: 3 de 9

3.4.2 Contactar a las personas de la lista enviada por el Departamento Financiero para indicarles que deben llenar el formulario de corrección para proceder con el pago respectivo, según link enviado.

3.4.3 Comunicar que el reintegro fue realizado o que los datos proporcionados están erróneos.

3.5 La **Dirección de la DECAT** debe firmar el oficio con la solicitud del reintegro del dinero de curso y envía el documento al Departamento de Registro.

3.6 Encargada del proceso de matrícula de la DECAT en el **Departamento de Registro** debe tramitar los retiros por escrito, en coordinación con el Departamento Financiero, de acuerdo a la lista suministrada por la DECAT. Para efectos de control interno, el Departamento de Registro deberá remitir vía oficio al Departamento Financiero, los movimientos de retiros aplicados.

3.7 La Jefatura del Departamento Financiero:

3.7.1 Debe una vez revisados los datos en los formularios de reintegros enviar la lista de las personas que tuvieron algún error en dicho formulario para la comunicación del mismo a la Asistente Administrativa de la DECAT.

3.7.2 Una vez realizados los retiros de los cursos, tramitará la devolución de los dineros por medio de transferencias electrónicas en los bancos del Sistema Financiero Nacional (Datos suministrados por los interesados en el formulario en línea, que lo tiene a cargo la Jefatura del Departamento Financiero)

3.7.3 Debe comunicar la lista de personas con reintegros enviados, para dar un servicio al cliente cuando alguna persona consulta sobre su reintegro, a la Asistente Administrativa.



Código: PS-DECAT-03	Procedimiento de reintegro de dinero por situaciones varias	Fecha de actualización: 25/11/2022
Versión 1		Página: 4 de 9

4 REFERENCIAS

4.1 Referencias internas

4.1.1 Reglamento de Orden Académico.

4.2 Referencias externas

No existen

5 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

5.1 La Coordinadora de Educación Comunitaria:

5.1.1 En la semana de matrícula extraordinaria de cursos a la Comunidad; procede a la revisión del corte de matrícula para la correspondiente apertura o cierre de cursos según lo establecido en el Artículo 90, del ROA de acuerdo a las listas de las personas matriculadas por cada curso del Sistema AVATAR y revisión con la Dirección (Ver anexo 6.1).

5.1.2 Una vez realizada la verificación de matrícula, posterior a la matrícula ordinaria informa vía correo electrónico a la encargada del proceso de matrícula de la DECAT en el Departamento de Registro los cursos que se deben cerrar por tener de 0 a 4 estudiantes, para no matricular a más estudiantes y a los asistentes especializados de la DECAT para que procedan con las llamadas para el reintegro de dinero.

5.2 Los Asistentes Especializados II de la DECAT:

5.2.1 Confeccionan un folder de manera física con las listas de AVATAR para que sea utilizado como respaldo al control digital que se tiene con los oficios realizados, de los alumnos matriculados en los cursos que se encuentran cerrados, para realizar las llamadas de reintegros (Ver anexo 6.1).



Código: PS-DECAT-03	Procedimiento de reintegro de dinero por situaciones varias	Fecha de actualización: 25/11/2022
Versión 1		Página: 5 de 9

5.2.2 Documentan en el folder de control de reintegros la decisión que toma el estudiante, el día y la hora de la llamada o algún dato que se considere relevante.

5.3 La Asistente Administrativa de la DECAT

5.3.1 Verifica cada día el folder de control de llamadas con la indicación de reintegros para confeccionar el oficio dirigido al Departamento de Registro diariamente, e indica en el folder de control, el número de consecutivo por el cual se envía la solicitud a la encargada del proceso de matrícula en el Departamento de Registro.

5.3.2 Envía a los estudiantes a su correo institucional o personal el enlace del formulario de reintegros en línea con la información que los estudiantes deben completar, este formulario lo administra el Departamento de Financiero actualizado a cada una de las etapas.

5.4 La Dirección de la DECAT firma el oficio con la solicitud de reintegro y envía el documento al Departamento de Registro.

5.5 Encargada del proceso de matrícula de la DECAT en el Departamento de Registro tramitará los retiros por escrito, en coordinación con la Jefatura del Departamento Financiero, de acuerdo a la lista suministrada por la DECAT. Para efectos de control interno, el Departamento de Registro deberá remitir vía oficio al Departamento Financiero, los movimientos de retiros aplicados.

5.6 Jefatura del Departamento Financiero debe una vez revisados los datos en los formularios de reintegros, enviar la lista de las personas que tuvieron algún error en dicho formulario para la comunicación del mismo a la Asistente Administrativa de la DECAT.

5.7 La Asistente Administrativa de la DECAT contacta a las personas de la lista enviada por el Departamento Financiero para indicarles que deben llenar el formulario de corrección para proceder con el pago respectivo, según link enviado.

Código: PS-DECAT-03	Procedimiento de reintegro de dinero por situaciones varias	Fecha de actualización: 25/11/2022
		Página: 6 de 9
Versión 1		

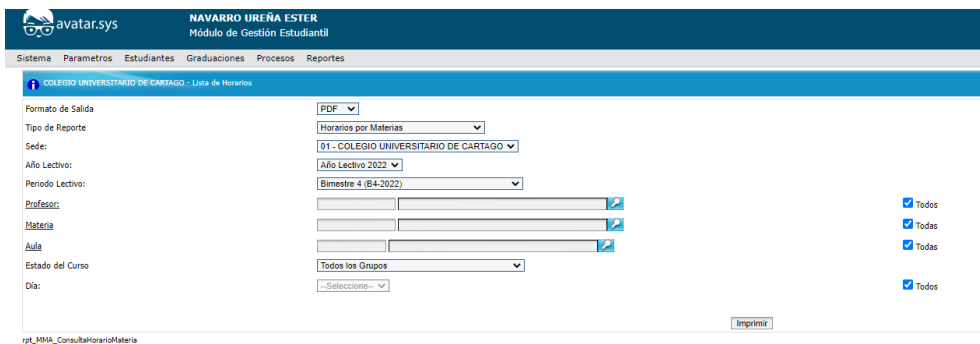
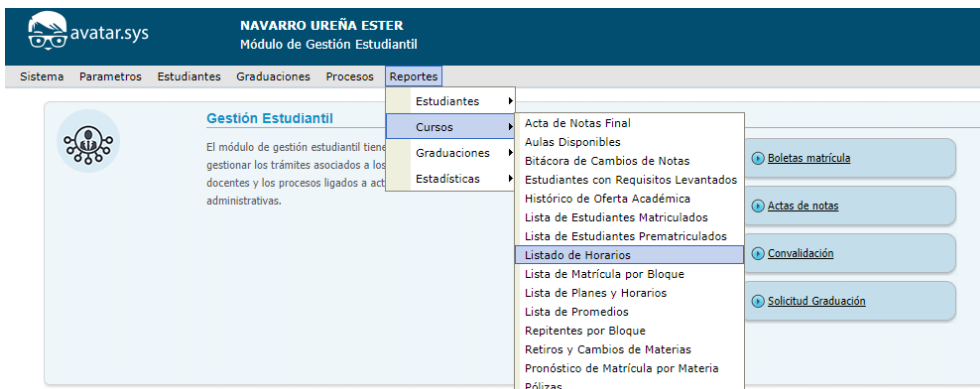
5.8 Jefatura del Departamento Financiero:

5.8.1 Tramitará Una vez realizados los retiros de los cursos, la devolución de los dineros por medio de transferencias electrónicas en los bancos del Sistema Financiero Nacional (Datos suministrados por los interesados en el formulario)

5.8.2 Debe remitir la lista de personas con reintegros enviados para dar un servicio al cliente cuando alguna persona consulta sobre su reintegro, a la Asistente Administrativa de la DECAT.

6 ANEXOS

6.1 Reporte de horarios por materias en el sistema AVATAR.





Colegio Universitario de Cartago

Código: PS-DECAT-03	Procedimiento de reintegro de dinero por situaciones varias	Fecha de actualización: 25/11/2022
Versión 1		Página: 7 de 9

6.2 Control de cambios, nota de crédito y reintegros por cada etapa.

6.3 Plantilla de Oficio emitido al Departamento de Registro de cambio, nota de crédito y reintegro.

7 RIESGOS ASOCIADOS AL PROCEDIMIENTO

7.1 Que los asistentes especializados II de la DECAT no puedan comunicarse con el estudiante, debido a que el número y correo electrónico indicados en el expediente estudiantil estén incorrectos.

7.2 El estudiante incluya información errónea en el formulario de reintegros en línea.

7.3 El estudiante no llene el formulario de reintegros en línea en las fechas establecidas por la Jefatura del Departamento Financiero, quien es el que administra dicho formulario.

7.4 Que se genere algún retraso a nivel interno o externo para el pago de los reintegros según las fechas establecidas por la Jefatura del Departamento Financiero, quien es el que define las fechas para el pago respectivo.

8 PRODUCTOS RESULTANTES DEL PROCEDIMIENTO

8.1 Devolución de dinero por el cierre de curso al estudiante.

9 TIEMPO DURACIÓN PARA OBTENER EL PRODUCTO O SERVICIO

Actividad	Tiempo promedio	Responsable
Comunicación de apertura o cierre de cursos	Semana matrícula extraordinaria (Se debe actualizar cada día)	Coordinadora de Educación Comunitaria



Colegio Universitario de Cartago

Código: PS-DECAT-03	Procedimiento de reintegro de dinero por situaciones varias	Fecha de actualización: 25/11/2022
Versión 1		Página: 8 de 9

Confección de folder de cambios y reintegros para llamadas.	1 día (Se debe actualizar cada día)	Asistente Especializado II DECAT
Registro de llamada a estudiantes y envió del link del formulario de reintegros al correo electrónico	Semana matrícula extraordinaria y previo al inicio de lecciones. (Se envía el reporte por día)	Asistente Especializado II DECAT
Oficio al Depto. de Registro con cambio, nota de crédito y reintegro.	Se envía el reporte por semana según el registro de llamadas	Asistente Administrativa de la DECAT
Visto bueno del oficio por parte de la Dirección para Registro.	1 día	Dirección DECAT
Tramitar los retiros por escrito ante el Departamento Financiero	Se envía el reporte diario según el oficio enviado por la DECAT	Encargada del proceso de matrícula DECAT en el Departamento de Registro
Una vez revisados los datos en los formularios de reintegros envía la lista de las personas que tuvieron algún error en dicho formulario para la comunicación del mismo a la Asistente Administrativa.	15 días desde la semana de inicio lecciones	Jefatura del Departamento Financiero
Contacta a las personas de la lista enviada por Financiero para indicarles que deben llenar el formulario de corrección para proceder con el pago respectivo.	1 día	Asistente Administrativa DECAT
Tramitar la devolución de los dineros por medio de transferencias electrónicas en los bancos del Sistema Financiero Nacional (Datos suministrados por los	22 días desde la semana de inicio lecciones	Departamento de Registro



Colegio Universitario de Cartago

Código: PS-DECAT-03	Procedimiento de reintegro de dinero por situaciones varias	Fecha de actualización: 25/11/2022
Versión 1		Página: 9 de 9

interesados en el formulario) y debe comunicar a la Asistente Administrativa la lista de personas con reintegros enviados para dar un servicio al cliente cuando alguna persona consulta sobre su reintegro.

10 CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Sección	Descripción	Avalado por
1	25/11/2022	-	Creación de documento y oficialización	Rodrigo Muñoz Azofeifa Director DECAT

11 ELABORACION DEL PROCEDIMIENTO Y APROBACIÓN

Creado o modificado por	Revisado por Gestor Organizacional	Avalado por Jefatura	Aprobado por Director de área
Jéssica Masís Sánchez Asistente Administrativa DECAT	Roberto Soto Morales Encargado Unidad Gestión Organizacional	Ester Navarro Ureña Coordinadora de Educación Comunitaria	Rodrigo Muñoz Azofeifa Director DECAT
Firma digital			