

|                                                                                                                         |                                                                                  |                    |                                        |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|--------------------|----------------------------------------|
|  <b>UNIVERSIDAD<br/>DE LOS LLANOS®</b> | <b>PROCESO GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS</b>                                     |                    |                                        |
|                                                                                                                         | <b>PROCEDIMIENTO PARA LA DEVOLUCIÓN DE PAGOS DE SERVICIOS EDUCATIVOS Y OTROS</b> |                    |                                        |
|                                                                                                                         | <b>Código:</b> PD-GBS-19                                                         | <b>Versión:</b> 01 | <b>Fecha de aprobación:</b> 25/04/2024 |
| <b>Página:</b> 1 de 6                                                                                                   |                                                                                  |                    |                                        |

1. **Objeto:** Establecer los lineamientos y actividades a seguir para el trámite administrativo de solicitudes de devolución de dineros recaudados por concepto de servicios educativos y otros.
2. **Alcance:** Aplica desde la recepción de solicitudes, su revisión, viabilización y confirmación, el cargue y envío de la información al SNIES, la recepción y revisión de la información enviada por el SNIES; las resoluciones de ICETEX de estudiantes con el beneficio, Actos Administrativos para los descuentos Socioeconómicos y otros, la contabilización en SICOF y posterior proyección de los Actos Administrativos para la autorización de pagos a través de giro empresarial por la Tesorería.
3. **Referencias normativas:**
  - **Constitución Política de Colombia, artículo 69**, se refiere que las universidades podrán darse sus directivas y regirse por sus propios estatutos de acuerdo con la ley.
  - **Resolución Superior No. 005 de 2021, Artículo 2**, autoriza al señor Rector para que realice los trámites administrativos y presupuestales a que haya lugar para la materialización del descuento de la matrícula a los estudiantes de pregrado de la Universidad de los Llanos.
  - **Acuerdo Superior No. 003 de 2021, Artículo 25**, por el cual se expide el Estatuto General de la Universidad de los Llanos, establece como funciones del Rector: “1) Dirigir y coordinar la gestión académica y administrativa de la Universidad. 2) Cumplir y hacer cumplir las normas Constitucionales, Legales, Estatutarias y reglamentarias de la Universidad; así como las decisiones y actos del Consejo Superior Universitario y del Consejo Académico”.
  - **Decreto N° 1075 de 2015 del Ministerio de Educación Nacional en su Artículo 1**, el presente Reglamento Operativo tiene el propósito de definir y precisar aspectos técnicos y operativos para implementar la Política de Gratuidad en el territorio Nacional.
  - **Artículo 9 del Acuerdo Superior N° 008 de 2020, parágrafo 2** por la cual establece que: el Consejo Académico reglamentara lo concerniente a los valores de los descuentos, procedimiento y requisitos, teniendo como base que el estudiante ostente un promedio de carrera igual a superior a tres puntos dos (3.2), descuento socioeconómico.
  - **Acuerdo Superior No. 008 de 2020**, el Parágrafo 1 del Artículo 11, indica que las devoluciones de recursos se tramitaran ante la Vicerrectoría de Recursos Universitarios.
4. **Definiciones:**
  - **Beneficios Socioeconómicos:** Proceso por el cual un estudiante en condiciones de vulnerabilidad no tenga ningún beneficio por el Gobierno Nacional, tendrá descuento en la Matrícula académica con un promedio de (3.2), en el periodo académico en el que cumple los requisitos.
  - **Comprobante de ingreso:** Los recibos de caja son los documentos que respaldan entradas de dinero. Cada vez que registres un Ingreso, ya sea como pago de una factura de venta o por otros ingresos asociados a cuentas contables, automáticamente quedará registrado un recibo de caja para dicho dinero recibido.
  - **Devolución:** Proceso por el cual una persona tiene posesión de ámbito financiero con una finalidad específica.
  - **Drive:** Dispositivo de almacenamiento de datos.
  - **Giro empresarial:** servicio que, a través del portal empresarial permite realizar pagos a personas naturales o jurídicas que no tengan cuentas bancarias, haciendo uso de la red de oficinas (ventanilla - caja) y centros de pago de la entidad financiera, este se aplica con cargo a la cuenta Corriente o de Ahorros de la Universidad.
  - **ICETEX:** Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior.
  - **Recurso Generación E (Componente Equidad):** programa. De gratuidad del gobierno nacional para estudiantes de nacionalidad colombiana con SISBEN hasta el grupo C1 e indígenas.

|                                                                                                                         |                                                                                  |                    |                                        |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|--------------------|----------------------------------------|
|  <b>UNIVERSIDAD<br/>DE LOS LLANOS®</b> | <b>PROCESO GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS</b>                                     |                    |                                        |
|                                                                                                                         | <b>PROCEDIMIENTO PARA LA DEVOLUCIÓN DE PAGOS DE SERVICIOS EDUCATIVOS Y OTROS</b> |                    |                                        |
|                                                                                                                         | <b>Código:</b> PD-GBS-19                                                         | <b>Versión:</b> 01 | <b>Fecha de aprobación:</b> 25/04/2024 |
| <b>Página:</b> 2 de 6                                                                                                   |                                                                                  |                    |                                        |

- **Crédito Educativo Icetex.** Entidad del Estado que promueve la Educación Superior a través del otorgamiento de créditos educativos y su recaudo, con recursos propios o de terceros, a la población con menores posibilidades económicas y buen desempeño académico.
- **Matrícula:** Acto mediante el cual el admitido o el estudiante antiguo o nuevo oficializa su vinculación a una Universidad.
- **MEN:** Ministerio de Educación Nacional.
- **Resolución de autorización de pago:** Resolución que ordena y/o autoriza el pago de obligaciones contraídas por la Universidad. Documento generado por el Rector(a), Vicerrector(a) de Recursos Universitarios y Vicerrector(a) Académico(a).
- **SIAU:** Sistema Integrado Académico de la Universidad de los Llanos.
- **SICOF:** Sistema información contable y financiera. (Software adoptado por la Universidad).
- **SISBEN:** Sistema de Identificación de Potenciales Beneficiarios de Programas Sociales.
- **SNIES:** Sistema Nacional de Información de la Educación Superior.
- **Política de Gratuidad:** normativa consiste en el pago por parte del Gobierno Nacional del valor de la matrícula ordinaria neta de los estudiantes de programas del nivel técnico profesional, tecnológico y profesional universitario de las instituciones de educación superior públicas.

##### 5. Condiciones Generales:

- Se debe cumplir con los lineamientos legales e institucionales para realizar cualquier tipo de devolución.
- Toda solicitud de devolución de recursos para los estudiantes se debe realizar a través del correo institucional: [devolucionesmatriculas@unillanos.edu.co](mailto:devolucionesmatriculas@unillanos.edu.co), mediante el formato establecido y los anexos requeridos en él; su trazabilidad de trámite de pago se debe realizar a través del mismo.
- Es responsabilidad del estudiante la actualización periódica de su información en la base de datos de la plataforma SIAU.
- Para la devolución de los dineros pagados por los estudiantes beneficiarios de Política de Gratuidad, este se tramitará semestre vencido, y la respectiva verificación por parte de Tesorería de los giros abonados por el MEN a las cuentas bancarias de la Universidad.
- Las Resoluciones de Icetex y beneficios Socioeconómicos y demás actos administrativos de recursos girados a la Universidad, y que, se requieren para gestionar por parte del estudiante, la solicitud de devolución ante la Vicerrectoría de Recursos, sus copias deben ser entregadas por la Oficina de Bienestar y su área de Promoción Socioeconómica.
- La Oficina de Bienestar Universitario y su Área Socioeconómica, deben solicitar ante la oficina de Comunicaciones de la Universidad, la divulgación semestral a la comunidad Universitaria del inicio al proceso de Devoluciones, las fechas y tiempos establecidos para ello.
- La modalidad de pago se hará por transferencia electrónica, giro empresarial y débito automático por parte del banco a la cuenta autorizada; para casos especiales, el pago de estos dineros a través de otros medios, se debe tramitar autorización por parte de la Vicerrectoría de Recursos Universitarios.
- Se debe llevar un estricto control del cobro de los respectivos giros realizados por la Tesorería por parte de la Vicerrectoría de Recursos mediante un informe trimestral presentado por el área de Tesorería.
- La Oficina de Comunicaciones será la encargada de desarrollar campañas de concientización a la comunidad Universitaria frente a la actualización periódica de los datos personales en las bases de datos de la Universidad.
- La Oficina de Comunicaciones será la encargada de divulgar y/o promocionar el proceso de Devoluciones.

|                                                                                                                    |                                                                                  |                    |                                        |                       |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|--------------------|----------------------------------------|-----------------------|
|  <b>UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS</b> | <b>PROCESO GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS</b>                                     |                    |                                        |                       |
|                                                                                                                    | <b>PROCEDIMIENTO PARA LA DEVOLUCIÓN DE PAGOS DE SERVICIOS EDUCATIVOS Y OTROS</b> |                    |                                        |                       |
|                                                                                                                    | <b>Código:</b> PD-GBS-19                                                         | <b>Versión:</b> 01 | <b>Fecha de aprobación:</b> 25/04/2024 | <b>Página:</b> 3 de 6 |

## 6. Contenido:

| No. | ACTIVIDAD                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | RESPONSABLE                              | PRODUCTO                                                                                                                                                                                         |
|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.  | <p><b><u>Elaborar la solicitud de devoluciones</u></b> de pagos de matrículas de pregrado, posgrados y otros en el formato <b>FO-GBS-93</b>, adjuntando los anexos pertinentes (Recibo y/o comprobante de pago, Resolución de Icetex, Constancia de cancelaciones y/o soportes en el caso de otras devoluciones de recursos). <b><u>Consolidar estos documentos en un archivo PDF y enviar al correo <a href="mailto:devolucionesmatricula@unillanos.edu.co">devolucionesmatricula@unillanos.edu.co</a></u></b> a través del correo institucional: durante los primeros diez (10) días corrientes de cada mes para su trámite de devolución.</p> <p><b>Nota</b> Toda solicitud enviada posterior a los diez (10) primeros días de cada mes, se programará y tramitará para el mes siguiente.</p> | Solicitante                              | <p>Correo electrónico con archivo pdf adjunto que consolida el <b>FO-GBS-93</b></p> <p>Formato de solicitud de devolución de pago de matrículas de posgrado, pregrado y otros, y sus anexos.</p> |
| 2.  | <p>Recibir y verificar las solicitudes enviadas para la devolución de pagos de matrículas de pregrado, posgrados y otros; a través del correo institucional: <a href="mailto:devolucionesmatricula@unillanos.edu.co">devolucionesmatricula@unillanos.edu.co</a> durante los primeros diez (10) días corrientes de cada mes para su trámite de devolución.</p> <p><b>Nota</b> Toda solicitud recibida posterior a los diez (10) primeros días de cada mes, se debe programar y tramitar para el mes siguiente.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                | Vicerrectoría de Recursos Universitarios |                                                                                                                                                                                                  |
| 3.  | <p>Registrar los requerimientos recibidos a través de la Matriz de Seguimiento y Control de las solicitudes de devolución de pago de matrículas de posgrado, pregrado y otros.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Vicerrectoría de Recursos Universitarios | <p>Matriz de Seguimiento y Control de las Solicitudes de Devolución de pago de Matrículas de Posgrado, Pregrado y otros</p> <p>- (En google drive)-</p>                                          |
| 4.  | <p>Consultar la información a las oficinas involucradas en el proceso, para su validación dependiendo del concepto de la solicitud; (Sistemas SIAU –Admisiones- Posgrados- Facultades entre otros).</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Vicerrectoría de Recursos Universitarios |                                                                                                                                                                                                  |
| 5.  | <p>Consultar y verificar los saldos a favor de los estudiantes, y sus conceptos a través del sistema SICOF de la Universidad, para su respectivo registro en la matriz de seguimiento y control (en Drive).</p> <p><b>Nota:</b> la Tesorería podrá requerir a la Vicerrectoría de Recursos ampliar la información (soportes) suministrada a través de la matriz de seguimiento y control.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | División de Tesorería                    | <p>Anexos archivo en PDF de los recibo de Caja generados por SICOF, en el Drive de la Matriz de Seguimiento y</p>                                                                                |

|                                                                                                                         |                                                                                  |                    |                                        |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|--------------------|----------------------------------------|
|  <b>UNIVERSIDAD<br/>DE LOS LLANOS®</b> | <b>PROCESO GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS</b>                                     |                    |                                        |
|                                                                                                                         | <b>PROCEDIMIENTO PARA LA DEVOLUCIÓN DE PAGOS DE SERVICIOS EDUCATIVOS Y OTROS</b> |                    |                                        |
|                                                                                                                         | <b>Código:</b> PD-GBS-19                                                         | <b>Versión:</b> 01 | <b>Fecha de aprobación:</b> 25/04/2024 |
| <b>Página:</b> 4 de 6                                                                                                   |                                                                                  |                    |                                        |

| No. | ACTIVIDAD                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | RESPONSABLE                              | PRODUCTO                                                                                                                                                                |
|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                          | Control de las Solicitudes de Devolución de pago de Matrículas de Posgrado, Pregrado y otros.                                                                           |
| 6.  | Realizar la recepción de las Resoluciones de Créditos a Estudiantes y <b>Componente Equidad (Generación E)</b> enviadas por el ICETEX, y solicitudes para el estudio de requisitos aplicables a descuentos <b>socioeconómicos, y otros.</b>                                                                       | Oficina de Bienestar Área Socioeconómica | Resoluciones ICETEX, actas y otros.                                                                                                                                     |
| 7.  | Diligenciar en el Formato reporte novedades ICETEX devolución estudiantes, la información de las respectivas resoluciones ICETEX; descuentos de promoción Socioeconómica y otros, para su consulta las dependencias de: Vicerrectoría de Recursos, Tesorería, y Sistemas (Siau), cuando el proceso esté completo. | Oficina de Bienestar Área Socioeconómica | <b>FO-GBS-94</b><br>Formato reporte novedades ICETEX devolución estudiantes<br><b>FO-GBS-95</b><br>Formato reporte novedades devolución estudiantes<br>- Google drive - |
| 8.  | <b>Política de Gratuidad.</b> Consolidar a través de la plataforma SIAU, la matriz de información de los estudiantes matriculados para su cargue en plataforma SNIES de Gobierno Nacional por parte de la Oficina Asesora de Planeación de la Universidad.                                                        | Oficina de Admisiones Registro y Control | Matriz de información estudiantes matriculados para el periodo a reportar,<br>-Archivo en Excel-                                                                        |
| 9.  | Recibir la matriz de información de los estudiantes matriculados para su organización y cargue en plataforma SNIES de Gobierno Nacional.                                                                                                                                                                          | Oficina Asesora de Planeación            | Matriz de información estudiantes matriculados para el periodo a reportar,<br>-Archivo en Excel-                                                                        |
| 10. | Reportar y oficializar a las oficinas de: Vicerrectoría de Recursos Universitarios, Bienestar Institucional y su área Socioeconómica, Admisiones Registro y Control, Sistemas- SIAU, Contabilidad y Tesorería, el listado de los estudiantes beneficiados por Gobierno Nacional a través de su plataforma SNIES.  | Oficina Asesora de Planeación            | Planilla Snies- listado de admitidos beneficiados<br>-Correo electrónico-                                                                                               |

|                                                                                                                    |                                                                                  |                    |                                        |                       |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|--------------------|----------------------------------------|-----------------------|
|  <b>UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS</b> | <b>PROCESO GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS</b>                                     |                    |                                        |                       |
|                                                                                                                    | <b>PROCEDIMIENTO PARA LA DEVOLUCIÓN DE PAGOS DE SERVICIOS EDUCATIVOS Y OTROS</b> |                    |                                        |                       |
|                                                                                                                    | <b>Código:</b> PD-GBS-19                                                         | <b>Versión:</b> 01 | <b>Fecha de aprobación:</b> 25/04/2024 | <b>Página:</b> 5 de 6 |

| No. | ACTIVIDAD                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | RESPONSABLE                                  | PRODUCTO                                                                                                                                          |
|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 11. | Realizar la parametrización de la información en el proceso de generación de recibos de matrículas a través de la plataforma SIAU, reporte de novedades oficina de contabilidad.                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Oficina de Sistemas<br>(Plataforma SIAU)     | Recibo de matrícula actualizado                                                                                                                   |
| 12. | Actualizar las cuentas por cobrar en SICOE, según el listado allegado por la Oficina de Planeación (paso 10).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Oficina de Contabilidad                      | Factura y nota electrónica y ajuste de contabilidad                                                                                               |
| 13. | <b>Elaborar en Excel la relación de los saldos</b> a favor conforme al listado de estudiantes beneficiarios de política de gratuidad, descuentos Socioeconómicos, y otros; <b>Posteriormente remitir a la Vicerrectoría de Recursos</b> a través de su correo institucional <a href="mailto:devolucionesmatriculas@unillanos.edu.co">devolucionesmatriculas@unillanos.edu.co</a> , para la proyección del acto administrativo para su giro masivo.                            | División de Tesorería                        | Archivo en Excel listados estudiantes con saldo a favor.<br>-Google Drive-                                                                        |
| 14. | Recibir y revisar los archivos en Excel (drive) del listado de estudiantes y otros con saldo a favor para la respectiva proyección y aprobación del acto administrativo de autorización de pago y su remisión a Rectoría para la firma.                                                                                                                                                                                                                                       | Vicerrectoría de Recursos                    | Resolución Rectoral aprobada por el Vicerrector(a) de Recursos Universitarios                                                                     |
| 15. | Remitir a la División de Tesorería de la Universidad, la Resolución Rectoral que autoriza la devolución de los recursos a los estudiantes y otros debidamente firmada por el Ordenador del Gasto, a través de solicitud mediante el correo institucional de devoluciones: ( <a href="mailto:devolucionesmatriculas@unillanos.edu.co">devolucionesmatriculas@unillanos.edu.co</a> ) y Tesorería ( <a href="mailto:tesoreria@unillanos.edu.co">tesoreria@unillanos.edu.co</a> ) | Vicerrectoría de Recursos Universitarios     | Solicitud a través de correo institucional y su anexo Resolución Rectoral                                                                         |
| 16. | Recibir y revisar la solicitud y la remisión a la Oficina de Sistemas de la relación de los estudiantes con autorización de pago para la verificación a través de la plataforma SIAU del nombre de los estudiantes y su documento de identidad, y la elaboración del respectivo archivo plano para su cargue en los portales bancarios en el proceso de pagos y su dispersión de giros por parte de la Tesorería de la Universidad.                                           | División de Tesorería<br>Oficina de Sistemas | Solicitud a través de correo institucional y sus anexos. Relación de estudiantes, Resolución Rectoral.<br>- Archivo Plano (correo de seguridad) - |
| 17. | Divulgar a los estudiantes beneficiarios mediante la plataforma SIAU con una alerta en página, una vez confirmado el pago por giro bancario de Tesorería; para que estos cobren los respectivos giros de devolución, en ventanilla de los bancos autorizados en los tiempos que son establecidos por la Tesorería de la Universidad.                                                                                                                                          | Oficina de Sistemas                          | Página SIAU                                                                                                                                       |
| 18. | Emitir periódicamente comunicados del proceso de devolución de recursos por los diferentes conceptos direccionados por la oficina de Bienestar Universitario.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Oficina de Comunicaciones                    | Comunicado o pieza publicitaria                                                                                                                   |

|                                                                                                                         |                                                                                  |                    |                                        |                       |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|--------------------|----------------------------------------|-----------------------|
|  <b>UNIVERSIDAD<br/>DE LOS LLANOS®</b> | <b>PROCESO GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS</b>                                     |                    |                                        |                       |
|                                                                                                                         | <b>PROCEDIMIENTO PARA LA DEVOLUCIÓN DE PAGOS DE SERVICIOS EDUCATIVOS Y OTROS</b> |                    |                                        |                       |
|                                                                                                                         | <b>Código:</b> PD-GBS-19                                                         | <b>Versión:</b> 01 | <b>Fecha de aprobación:</b> 25/04/2024 | <b>Página:</b> 6 de 6 |

**7. Flujograma:**

No aplica.

**8. Listado de anexos:**

No aplica.

**9. Historial de Cambios:**

| <b>Versión</b> | <b>Fecha</b> | <b>Cambios</b>   | <b>Elaboró / Modificó</b>                           | <b>Revisó</b>                                                          | <b>Aprobó</b>                                                          |
|----------------|--------------|------------------|-----------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|
| 01             | 25/04/2024   | Documento nuevo. | <b>Laura Camila<br/>Rodríguez Cruz</b><br>– Adm-VRU | <b>Jaime Raúl Barrios<br/>Ramírez</b><br>Jefe División de<br>Tesorería | <b>Wilson Fernando<br/>Salgado Cifuentes</b><br>Vicerector de Recursos |