

Gestionar cancelaciones de Educación Permanente

Objetivo del proceso	Fecha de Actualización
Gestionar la solicitud de cancelación de cursos y/o diplomados de los estudiantes de Educación Permanente a través del autoservicio, carta o correo electrónico con el fin de retirarse del diplomado o curso matriculado.	31/03/2021
Alcance del Proceso	Responsable del proceso
Este proceso aplica desde que el estudiante realiza la solicitud de cancelación a través del autoservicio, carta o correo electrónico para el retiro del diplomado o curso matriculado; y la gestión de saldo a favor del dinero en los casos que aplique y de acuerdo a las Políticas de la Dirección de Educación Permanente.	Dirección de Educación Permanente

Entrada	Área o rol que facilita las entradas
1. Estudiante que se encuentra activo en el curso o diplomado y desea solicitar cancelación.	1. Proceso de Inscripción, Selección y Matrícula de Educación Permanente - Dirección Educación Permanente.
Salida	Usuario (Interno y/o externo)

1. Estudiante con cancelación de curso o diplomado.
2. Estudiante con saldo a favor.

1. Estudiante.
2. Gestión de reembolsos y saldos a favor – Estudiante.

Políticas

1. Políticas de la Dirección de Educación Permanente.

Descripción de Actividades

1. Solicitar cancelación de curso y/o programa	
Rol de quien ejecuta	Estudiante
Descripción actividad	<p>El estudiante realiza la solicitud de cancelación del curso o diplomado por medio de su Autoservicio, por medio del mosaico “Solicitud de Servicios”, en caso de estar habilitado, de lo contrario, esté debe hacer dicha solicitud de manera administrativa ya sea mediante una carta o correo electrónico, informando los motivos por los cuales no puede continuar en el curso o diplomado.</p> <p>Para dar continuidad al proceso, ir a la actividad “2. Analizar solicitud de cancelación”.</p> <p>Funcionalidad: Solicitud de Servicios Ruta: Autoservicio del estudiante Fluido > Servicios y Certificados > Solicitud de Servicios</p> <p>Ruta alterna Administrativa</p> <p>Funcionalidad: Creación de Solicitudes Ruta: Menú principal > Registros e Inscripciones > Solicitud Servicios Académicos > Creación de Solicitudes</p>
Informe/Reporte	N/A

2. Analizar solicitud de cancelación	
Rol de quien ejecuta	Auxiliar de inscripciones de la Dirección de Educación Permanente
Descripción actividad	<p>El administrativo responsable de gestionar las cancelaciones de los cursos y/o diplomados de la Dirección de Educación Permanente, recibe la solicitud de los estudiantes y analiza los motivos expresados, con los soportes adjuntos que apliquen, según sea el caso, (estos corresponden a documentos de incapacidad médica, actas de defunción, etc.) alineados a las políticas establecidas por la Dirección. Dichas solicitudes pueden ser validadas, ya sea, a través de una solicitud de servicio, mediante la funcionalidad “Gestión de Solicitudes”, por carta física o correo electrónico, con el fin de aceptar o negar la solicitud realizada por el estudiante o un representante familiar con poder autorizado dependiendo del caso, teniendo en cuenta la información suministrada.</p>

	<p>Si para efectos de análisis de la solicitud requiere información de inscripción del estudiante, puede consultarla a través de las funcionalidades “Inscripciones” y “Mantenimiento Horario Clases”.</p> <p>Si la solicitud es recibida por solicitud de servicio, ir a la actividad “3. Cambiar estado de la solicitud de Solicitada a En proceso”, si es de forma administrativa, ir a la actividad “4. Realizar retiro de clases inscritas”.</p> <p>Funcionalidad: Gestión de Solicitudes Ruta: Menú Principal > Registros e Inscripciones > Solicitud Servicios Académicos > Gestión de Solicitudes</p> <p>Funcionalidad: Inscripciones Ruta: Menú Principal > Registros e Inscripciones > Inscripción de Alumnos > Inscripciones</p> <p>Funcionalidad: Gestión de Solicitudes Ruta: Menú Principal > Gestión Curricular > Programa de Clases > Mantenimiento Horario Clases</p>
Informe/Reporte	N/A

3. Cambiar estado de la solicitud de Solicitada a En proceso	
Rol de quien ejecuta	Auxiliar de inscripciones de la Dirección de Educación Permanente
Descripción actividad	<p>Posterior a que el encargado de la actividad identifique que la solicitud cumple con todos los requisitos establecidos, se debe dirigir a la funcionalidad “Gestión de Solicitudes” y cambiar el estado de la solicitud de “Solicitada” a “En proceso”, para que el estudiante pueda identificar el progreso de la solicitud y el administrativo pueda continuar con la gestión.</p> <p>Para continuar con el proceso de Gestionar cancelaciones de Educación Permanente, ir a la actividad “4. Realizar retiro de clases inscritas”.</p> <p>Funcionalidad: Gestión de Solicitudes Ruta: Menú Principal > Registros e Inscripciones > Solicitud Servicios Académicos > Gestión de Solicitudes</p>
Informe/Reporte	N/A

4. Realizar retiro de clases inscritas

Rol de quien ejecuta	Auxiliar de inscripciones de la Dirección de Educación Permanente
Descripción actividad	<p>Para proceder con la gestión de la solicitud, el responsable de la actividad de la Dirección de Educación Permanente debe realizar los siguientes pasos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Consultar las clases que tiene inscrita(s) el estudiante por medio de la funcionalidad “Inscripciones”, donde podrá visualizar la cantidad y el número de la clase en la cual se encuentra inscrito. 2. Luego consulta la fecha inicio del curso y/o diplomado por medio de la funcionalidad “Mantenimiento Horario Clases”, para identificar si la clase inició. 3. Adicionalmente consulta las horas de asistencia del estudiante en el curso o diplomado por medio de la funcionalidad “Lista de Asistencia por Clase”. <p>Posterior a las consultas previas realizadas el administrativo procede con el retiro de las clases que tenga inscritas (de acuerdo al punto 1) el estudiante en el curso y/o diplomado de manera individual, mediante la funcionalidad “Inscripción Rápida”, dejando señalado la opción Baja al momento de la cancelación. A través de la integración entre el sistema Guati y Epik, luego de ejecutada esta actividad, se inactiva el alias de los estudiantes creado en la matrícula, dicho alias no permite que el profesor envíe correos masivos a los estudiantes que tiene relacionados a su clase. Teniendo en cuenta dicho retiro se envía de igual manera información al LMS para inactivar al estudiante en la clase; además, se actualiza el estado del estudiante en el sistema Mercurio.</p> <p>Lo anterior se realiza siempre y cuando el estudiante haga parte de un grupo asociado a un documento de pago; con el fin de hacer la gestión del saldo a favor, en caso de que aplique y tener la trazabilidad del trámite en el sistema.</p> <p>Cuando se trata de un diplomado, ir a la actividad “5. Cambiar estado a Interrumpido en programa académico”, de lo contrario, validar si aplica devolución al estudiante, e ir a la actividad “6. Cancelar documento de pago y reversar cargo financiero del estudiante”, si no requiere devolución, identificar si la solicitud es realizada por el Autoservicio o de forma administrativa, para ello, dirigirse a las actividades “12. Dar respuesta a solicitud” o “13. Cambiar estado y cerrar servicio” respectivamente.</p> <p>Funcionalidad: Inscripciones Ruta: Menú Principal > Registros e Inscripciones > Inscripción de Alumnos > Inscripciones</p> <p>Funcionalidad: Mantenimiento Horario Clases Ruta: Menú Principal > Gestión Curricular > Programa de Clases > Mantenimiento Horario Clases</p>

	<p>Funcionalidad: Lista de Calificaciones Ruta: Menú Principal > Gestión Curricular > Listas de Asistencia > Lista de Asistencia por Clase</p> <p>Funcionalidad: Inscripción Rápida Ruta: Menú Principal > Registros e Inscripciones > Inscripción de Alumnos > Inscripción Rápida</p>
Informe/Reporte	N/A

5. Cambiar estado a interrumpido en programa académico	
Rol de quien ejecuta	Auxiliar de inscripciones de la Dirección de Educación Permanente
Descripción actividad	<p>Luego de realizar el retiro de las clases inscritas y estas hagan parte de un diplomado, el responsable de la actividad de la Dirección de Educación Permanente debe ingresar a la funcionalidad “Programa/Plan de Alumno”, y cambiar el estado del programa a “Interrumpido” con motivo de “Cancelación reglamentaria”, para trazabilidad del cambio de la nueva condición del estudiante.</p> <p>Luego de identificar los cambios generados en la funcionalidad mencionada, se envía esta información a los sistemas Eloqua y Guati para su trazabilidad.</p> <p>Si aplica devolución al estudiante, ir a la actividad “6. Cancelar documento de pago y reversar cargo financiero del estudiante”, de lo contrario, identificar si la solicitud fue realizada a través del Autoservicio, en ese caso, ir a la actividad “13. Cambiar estado y cerrar servicio”; si la solicitud es realizada administrativamente, ir a la actividad “12. Dar respuesta a la solicitud”.</p> <p>Funcionalidad: Programa/Plan de Alumno Ruta: Menú Principal > Registros e Inscripciones > Información Grados y Programas > Programa/Plan de Alumno</p>
Informe/Reporte	N/A

6. Cancelar documento de pago y reversar cargo financiero del estudiante	
Rol de quien ejecuta	Auxiliar de inscripciones de la Dirección de Educación Permanente
Descripción actividad	Teniendo en cuenta las políticas de la Dirección de Educación Permanente, donde se identifican cuáles son los lineamientos establecidos para realizar

	<p>devoluciones de saldos a favor a los estudiantes. El administrativo responsable de la actividad debe realizar la cancelación del documento de pago de matrícula relacionado con un curso o diplomado, mediante las funcionalidades “Cuentas de Cliente”, consulta e identifica el documento de pago a cancelar y por medio de “Cancelación de Facturas”, cancela el documento de interés que se establezca.</p> <p>Luego, el administrativo responsable de la actividad continúa con la reversión de la deuda (cargo) asociada al documento de pago de matrícula del estudiante, ingresando a la funcionalidad “Reversión de Cargos”, diligencia los datos del estudiante y selecciona la opción Revertir.</p> <p>Nota: después de esta actividad, se corre el proceso de interfaz contable en el sistema Sofsin.</p> <p>Continuar con la actividad “7. Validar cargo administrativo”.</p> <p>Funcionalidad: Cuentas de Cliente Ruta: Menú Principal > Finanzas del Alumnado > Facturación de Clientes > Cuentas de Cliente</p> <p>Funcionalidad: Cancelación de Facturas Ruta: Menú Principal > Finanzas del Alumnado > Facturación de Clientes > Cancelación de Factura</p> <p>Funcionalidad: Reversión de Cargos Ruta: Menú Principal > Finanzas del Alumnado > Cargos y Pagos > Reversiones > Reversión de Cargos</p>
Informe/Reporte	N/A

7. Validar cargo administrativo	
Rol de quien ejecuta	Auxiliar de inscripciones de la Dirección de Educación Permanente
Descripción actividad	<p>De acuerdo al análisis de la solicitud de cancelación, el administrativo responsable de la actividad de la Dirección de Educación Permanente identifica los siguientes casos, calculando el saldo a favor y/o el cargo a retener:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Las solicitudes de cancelación recibidas antes del inicio del curso o programa se remiten al administrativo de inscripciones, quien gestiona el saldo a favor o la devolución del dinero por el valor total pagado por el estudiante.

	<ul style="list-style-type: none"> Las solicitudes de cancelación recibidas en el transcurso de las clases, es el Auxiliar administrativo, quien identifica la cantidad de horas cursadas en el curso o diplomado matriculado por el estudiante, y, calcula el valor de esas horas, el cual es descontado del valor pagado por el estudiante; el dinero restante es reembolsado a través de saldo a favor o devolución. <p>Si se identifica que se requiere realizar la devolución del dinero total o parcial al estudiante, el responsable de esta actividad debe enviar al estudiante el formato de “Devolución” a través de correo electrónico, en donde se solicitan los datos necesarios para tramitar dicho requerimiento.</p> <p>Continuar con la actividad “8. Contabilizar cargo administrativo”.</p> <p>Funcionalidad: N/A Ruta: N/A</p>
Informe/Reporte	N/A

8. Contabilizar cargo administrativo	
Rol de quien ejecuta	Auxiliar de inscripciones de la Dirección de Educación Permanente
Descripción actividad	<p>Luego de calcular el valor a retener del estudiante en la actividad anterior, el administrativo responsable de la Dirección de Educación Permanente, procede con la contabilización del cargo administrativo (deuda), mediante la funcionalidad “Contabilización de Alumno”; ingresa la información del estudiante, para que se genere el cruce de la deuda (cargo) y el pago de la cuenta, y a su vez, el sistema calcula automáticamente el saldo a favor que le queda generado al estudiante para su respectiva gestión.</p> <p>Nota: en caso de realizarse el pago del 100 % por nómina no le quedará saldo a favor en la cuenta del estudiante.</p> <p>Para continuar con el proceso de Gestionar cancelaciones de Educación Permanente, ir a la actividad “9. Dejar Disponible saldo a favor”.</p> <p>Funcionalidad: Contabilización de Alumno Ruta: Menú Principal > Finanzas del Alumnado > Cargos y Pagos > Contabilización de Alumno</p>
Informe/Reporte	N/A

9. Dejar Disponible saldo a favor	
Rol de quien ejecuta	Auxiliar de inscripciones / Auxiliar de servicio al cliente de la Dirección de Educación Permanente
Descripción actividad	<p>El administrativo procede a Dejar disponible saldo a favor por medio de la funcionalidad “Liberación Pago Factura”, adicionalmente realiza el proceso de Ejecución Aplicación Cobros mediante la funcionalidad “Aplicación de cobros” que permite cruzar el cargo administrativo (deuda) con el saldo a favor que tenga el estudiante; el sistema calcula automáticamente el saldo a favor que le genera al estudiante para su respectiva gestión.</p> <p>Esta es una entrada para el proceso de “Gestión de reembolsos y saldos a favor”.</p> <p>Continuar con la actividad “10. Identificar la forma en la que el estudiante realizó el pago”.</p> <p>Funcionalidad: Liberación Pago Factura Ruta: Menú Principal > Finanzas del Alumnado > Cargos y Pagos > Pagos por Factura > Liberación Pago Factura</p> <p>Funcionalidad: Aplicación de cobros Ruta: Menú principal > Finanzas del Alumnado>Cargos y pagos > Aplicación de cobros</p>
Informe/Reporte	N/A

10. Identificar la forma en la que el estudiante realizó el pago	
Rol de quien ejecuta	Auxiliar de inscripciones de la Dirección de Educación Permanente
Descripción actividad	<p>El responsable de la actividad de la Dirección de Educación Permanente debe identificar en el sistema el medio de pago realizado por el estudiante al momento de su matrícula, mediante las funcionalidades “Cuentas de Cliente” o “Cuentas de Corporación”.</p> <p>Cuando una empresa sea la que realiza el pago parcial o total del documento de pago correspondiente a la matrícula, el administrativo ingresa el ID del estudiante y realiza la búsqueda de este, con el fin de proceder a generar el saldo a favor respectivo a la empresa.</p> <p>Si el medio de pago es por deducción de nómina, ir a la actividad “11. Consultar e informar para reversa de nómina”, y si es por otro medio de pago, ir a la actividad “12. Entregar estudiante con saldo a favor”.</p> <p>Funcionalidad: Cuentas de Cliente</p>

	<p>Ruta: Menú Principal > Finanzas del Alumnado > Cuentas de Cliente</p> <p>Funcionalidad: Cuentas de Corporación</p> <p>Ruta: Menú Principal > Finanzas del Alumnado > Cuentas de Corporación</p>
Informe/Reporte	N/A

11. Consultar e informar para reversa de nómina	
Rol de quien ejecuta	Auxiliar de inscripciones / Auxiliar de contratación de la Dirección de Educación Permanente
Descripción actividad	<p>Cuando el administrativo de la Dirección de Educación Permanente, consulta la forma de pago realizada por el estudiante e identifica que fue por deducción de nómina, el administrativo evalúa el caso para determinar si se requiere realizar la reversa del pago por nómina (contabilización de un ítem tipo cargo reversa pago nomina), mediante la funcionalidad “Contabilización de Alumno” y notifica al área de Desarrollo de empleados informando que el estudiante realizó la cancelación del diplomado y/o curso, con el fin de no continuar con la deducción en su nómina y proceda con la gestión pertinente de reintegro si es necesario.</p> <p>Para continuar con el proceso de Gestionar cancelaciones de Educación Permanente, ir a la actividad “12. Entregar estudiante con saldo a favor”.</p> <p>Funcionalidad: Contabilización de Alumno Ruta: Menú Principal/Finanzas del Alumnado/Cargos y Pagos/Contabilización de Alumno</p>
Informe/Reporte	N/A

12. Entregar estudiante con saldo a favor	
Rol de quien ejecuta	Auxiliar de servicio al cliente de la Dirección de Educación Permanente
Descripción actividad	<p>En el momento en que el responsable de la actividad anterior de la Dirección de Educación Permanente realiza la contabilización del cargo administrativo (deuda) y realiza el proceso de Ejecución Aplicación Cobros, se genera en el sistema el saldo a favor, de tal manera que el estudiante realice la solicitud que considere; sí desea utilizar el saldo a favor como pago o parte de pago de algún otro programa académico de la Universidad o si desea que el saldo a favor sea reembolsado a su cuenta bancaria, mediante la funcionalidad “Cuentas de Cliente”.</p>

	<p>Tener en cuenta el proceso de “Gestión de reembolsos y saldos a favor”.</p> <p>En caso de ser una solicitud de servicio, ir a la actividad “14. Cambiar estado y cerrar servicio”, de lo contrario ir a la actividad “13. Dar respuesta a la solicitud”.</p> <p>Funcionalidad: Cuentas de Cliente Ruta: Menú Principal > Finanzas del Alumnado > Cuentas de Cliente</p>
Informe/Reporte	N/A

13. Dar respuesta a la solicitud	
Rol de quien ejecuta	Auxiliar de servicio al cliente de la Dirección de Educación Permanente
Descripción actividad	<p>El responsable de la actividad debe notificar al estudiante que realiza la solicitud de cancelación del curso y/o diplomado mediante correo electrónico. En los casos en los que se genere un saldo a favor, se informan las políticas asociadas a este, si se gestiona una devolución dinero se le indican los días en los que esta queda asentada en la cuenta bancaria que el estudiante indica.</p> <p>Con esta actividad finaliza el proceso “Gestionar cancelaciones de Educación Permanente”.</p> <p>Funcionalidad: N/A Ruta: N/A</p>
Informe/Reporte	N/A

14. Cambiar estado y cerrar servicio	
Rol de quien ejecuta	Auxiliar de servicio al cliente de la Dirección de Educación Permanente
Descripción actividad	<p>El encargado de la actividad de la Dirección de Educación Permanente ingresa a la funcionalidad “Gestión de Solicitudes” y realiza el cambio de estado del servicio de “En proceso” a “Aprobada”, para que se active una notificación en donde se le informa al estudiante dicho estado. En caso de que el servicio tenga una respuesta por parte del administrativo, el estudiante debe ingresar al Autoservicio y consultarla por el mosaico “Solicitud de Servicios”.</p> <p>Con esta actividad finaliza el proceso “Gestionar cancelaciones de Educación Permanente”.</p>

	Funcionalidad: Gestión de Solicitudes Ruta: Menú Principal > Registros e Inscripciones > Solicitud Servicios Académicos > Gestión de Solicitudes
Informe/Reporte	N/A