



**POLÍTICA DE DEVOLUCIÓN DE DINERO  
INSTITUTO DE EDUCACIÓN PARA EL TRABAJO  
Y EL DESARROLLO HUMANO DE COMFANDI**

<b>CÓDIGO</b>	<b>SO-FT-0006</b>
<b>FECHA DE CREACIÓN</b>	<b>15/07/2020</b>
<b>FECHA DE APROBACIÓN</b>	<b>31/08/2020</b>

## 1. Objetivo

Establecer los lineamientos para las devoluciones de dinero total o parcial asumido por el estudiante por concepto de matrícula financiera en los programas Técnicos laborales y Educación continua (cursos, talleres, seminarios y diplomados).

## 2. Alcance

Esta política aplica para personas y empresas que se matriculen financieramente en los programas Técnicos Laborales y Educación continua.

## 3. Desarrollo

### 3.1. Devolución del 100% del valor cancelado por concepto de matrícula.

- a. **No apertura del programa:** Aplica en caso que no inicien las respectivas cohortes o cursos en las fechas establecidas en el calendario institucional por decisiones administrativas. La devolución deberá realizarse sin solicitud previa por parte del estudiante. Se requiere la fotocopia de la cedula del deudor y el certificado bancario. Para tal efecto, se procederá con el reintegro del dinero a la cuenta bancaria que figure en el certificado bancario aportado por el estudiante. En caso que el estudiante no aporte dicho documento por no contar con una cuenta bancaria, se procederá a contactar para que reclame el dinero en los puntos autorizados por la Caja, que se informará al momento de iniciar el proceso.
  - *Técnicos Laborales: La solicitud es realizada por el Centro de Orientación y Servicios al Estudiante y los Coordinadores de cada regional, aportando la documentación completa del deudor.*
  - *Educación Continua: La solicitud es realizada por el Coordinador de cada regional, aportando los documentos completos del deudor.*
  
- b. **Muerte del estudiante:** Aplica en caso de muerte del estudiante. El acudiente, familiar o deudor del estudiante fallecido diligenciará la solicitud de devolución de dinero y adjuntará: Registro civil de defunción que acredita la muerte del estudiante, fotocopia de la cedula del deudor y el certificado bancario del deudor (no mayor a 60 días). En caso que no aporte dicho documento por no contar con una cuenta bancaria, se procederá a contactar para que reclame el dinero en los puntos autorizados por la Caja, que se informará al momento de iniciar el proceso. Si el deudor era el estudiante el solicitante deberá remitir carta solicitando la devolución a su nombre con los soportes correspondientes.

*Se autorizará cuando la solicitud formal se realice:*

  - *Técnicos Laborales: Para la jornada semana en un término de hasta veinte (20) días calendario posteriores al inicio del programa, y para la jornada fin de semana hasta 4 jornadas académicas posteriores al inicio del programa.*
  - *Educación Continua: Antes de transcurrido el 10% de las horas del curso.*



**POLÍTICA DE DEVOLUCIÓN DE DINERO  
INSTITUTO DE EDUCACIÓN PARA EL TRABAJO  
Y EL DESARROLLO HUMANO DE COMFANDI**

<b>CÓDIGO</b>	<b>SO-FT-0006</b>
<b>FECHA DE CREACIÓN</b>	<b>15/07/2020</b>
<b>FECHA DE APROBACIÓN</b>	<b>31/08/2020</b>

- c. Pagos dobles o pago de otros recibos:** Aplica cuando un estudiante realiza el pago total de la matrícula en más de una vez para el mismo programa en el mismo periodo académico; o cuando se realiza el pago de un recibo de matrícula diferente al del estudiante.

El estudiante diligenciará la solicitud de devolución de dinero y adjuntará: Fotocopia de la cedula del deudor y el certificado bancario del deudor (no mayor a 60 días). En caso que no aporte dicho documento por no contar con una cuenta bancaria, se procederá a contactar para que reclame el dinero en los puntos autorizados por la Caja, que se informará al momento de iniciar el proceso.

*Se autorizará cuando la solicitud formal se realice:*

- *En un término de hasta veinte (20) días calendario posteriores a la realización del pago.*

- d. Beneficiarios de becas, convenios u otros auxilios:** Aplica cuando el estudiante realiza el pago total de la matrícula, previo al otorgamiento de beneficios económicos de la Institución o empresa.

El estudiante diligenciará la solicitud de devolución de dinero y adjuntará: Fotocopia de la cedula del deudor y el certificado bancario del deudor (no mayor a 60 días). En caso que no aporte dicho documento por no contar con una cuenta bancaria, se procederá a contactar para que reclame el dinero en los puntos autorizados por la Caja, que se informará al momento de iniciar el proceso.

*Se autorizará cuando la solicitud formal se realice:*

- *Técnicos Laborales: Para la jornada semana en un término de hasta veinte (20) días calendario posteriores al inicio del programa, y para la jornada fin de semana hasta 4 jornadas académicas posteriores al inicio del programa.*
- *Educación Continua: Antes de transcurrido el 10% de las horas del curso.*

**3.2. Devolución del 70% del valor cancelado por concepto de matrícula para los programas Técnicos Laborales.**

- a. Motivos laborales:** Aplica cuando el estudiante presente un trasladado de su sitio de trabajo. El estudiante diligenciará la solicitud de devolución de dinero y adjuntará: Certificado laboral en hoja membrete que indique fecha de traslado, ciudad y nombre del funcionario, fotocopia de la cedula del deudor y el certificado bancario del deudor (no mayor a 60 días). En caso que no aporte dicho documento por no contar con una cuenta bancaria, se informara en la respuesta a la solicitud realizada.

- *Se autorizará cuando la solicitud formal se realice: para la jornada semana en un término de hasta veinte (20) días calendario posteriores al inicio del programa, y para la jornada fin de semana hasta 4 jornadas académicas posteriores al inicio del programa.*



**POLÍTICA DE DEVOLUCIÓN DE DINERO  
INSTITUTO DE EDUCACIÓN PARA EL TRABAJO  
Y EL DESARROLLO HUMANO DE COMFANDI**

<b>CÓDIGO</b>	<b>SO-FT-0006</b>
<b>FECHA DE CREACIÓN</b>	<b>15/07/2020</b>
<b>FECHA DE APROBACIÓN</b>	<b>31/08/2020</b>

- *En caso de no presentar la solicitud formal durante el plazo señalado no aplicara devolución de dinero ni saldos a favor.*

**b. Por Enfermedad o accidente que genere incapacidad:** Aplica cuando el estudiante presente enfermedad grave o accidente. El estudiante, acudiente o familiar del mismo, diligenciará la solicitud de devolución de dinero y adjuntará: Copia de la historia clínica o incapacidad por 30 o más días, fotocopia de la cedula del deudor y el certificado bancario del deudor (no mayor a 60 días). En caso que no aporte dicho documento por no contar con una cuenta bancaria, se informara en la respuesta a la solicitud realizada.

- *Se autorizará cuando la solicitud formal se realice: para la jornada semana en un término de hasta veinte (20) días calendario posteriores al inicio del programa, y para la jornada fin de semana hasta 4 jornadas académicas posteriores al inicio del programa.*
- *En caso de no presentar la solicitud formal durante el plazo señalado no aplicara devolución de dinero ni saldos a favor.*

**c. Motivos personales:** Situación de carácter personal que impida al estudiante iniciar el proceso formativo. La institución analizará la situación indicada para determinar si aplica devolución de dinero. El estudiante diligenciará la solicitud de devolución de dinero y adjuntará: Carta indicando la situación presentada, fotocopia de la cedula del deudor y el certificado bancario del deudor (no mayor a 60 días). En caso que no aporte dicho documento por no contar con una cuenta bancaria, se informara en la respuesta a la solicitud realizada.

- *Se autorizará cuando la solicitud formal se realice: Máximo hasta la fecha límite de pago de la matricula financiera establecida en el calendario institucional.*
- *En caso de no presentar la solicitud formal durante el plazo señalado no aplicara devolución de dinero ni saldos a favor.*

**Parágrafo:**

- En ningún caso el aplazamiento o la cancelación de uno o más módulos dará derecho a devolución de dinero o saldo a favor.
- Los cobros pecuniarios no son susceptibles de devolución de dinero o saldos a favor (Pago de créditos modulares, planes de mejoramiento, derechos de validación, ceremonia de certificación, duplicados de carné y/o diplomas).
- Para todos los casos descritos anteriormente, la devolución de dinero se realizará en un plazo máximo de 8 días hábiles, contados a partir de recibida la documentación requerida en cada caso. En caso que la solicitud esté incompleta o falten documentos, se procederá a requerir al solicitante y una vez éste allegue lo requerido, se procederá con la devolución de dinero en un plazo máximo de 8 días calendario.



**POLÍTICA DE DEVOLUCIÓN DE DINERO  
INSTITUTO DE EDUCACIÓN PARA EL TRABAJO  
Y EL DESARROLLO HUMANO DE COMFANDI**

<b>CÓDIGO</b>	<b>SO-FT-0006</b>
<b>FECHA DE CREACIÓN</b>	<b>15/07/2020</b>
<b>FECHA DE APROBACIÓN</b>	<b>31/08/2020</b>

**3.3. Devolución del 80% del valor cancelado por concepto de matrícula para los programas de Educación continua.**

- a. **Motivos laborales:** Aplica cuando el estudiante presente un traslado de su sitio de trabajo. El estudiante diligenciará la solicitud de devolución de dinero y adjuntará: Certificado laboral en hoja membrete que indique fecha de traslado, ciudad y nombre del funcionario, fotocopia de la cedula del deudor y el certificado bancario del deudor (no mayor a 60 días). En caso que no aporte dicho documento por no contar con una cuenta bancaria, se informara en la respuesta a la solicitud realizada.
- b. **Por Enfermedad o accidente que genere incapacidad:** Aplica cuando el estudiante presente enfermedad grave o accidente. El estudiante, acudiente o familiar del mismo, diligenciará la solicitud de devolución de dinero y adjuntará: Copia de la historia clínica o incapacidad por 30 o más días, fotocopia de la cedula del deudor y el certificado bancario del deudor (no mayor a 60 días). En caso que no aporte dicho documento por no contar con una cuenta bancaria, se informara en la respuesta a la solicitud realizada.
- c. **Motivos personales:** Situación de carácter personal que impida al estudiante iniciar el proceso formativo. La institución analizará la situación indicada para determinar si aplica devolución de dinero. El estudiante diligenciará la solicitud de devolución de dinero y adjuntará: Carta indicando la situación presentada, fotocopia de la cedula del deudor y el certificado bancario del deudor (no mayor a 60 días). En caso que no aporte dicho documento por no contar con una cuenta bancaria, se informara en la respuesta a la solicitud realizada
  - *Se autorizará cuando la solicitud formal se realice: Máximo hasta la fecha límite de pago establecida para el curso.*

**Parágrafo:**

- Para los casos a y b descritos anteriormente, se autorizará devolución de dinero cuando la solicitud formal se realice antes de transcurrido el 10% de las horas del curso.
- Después de transcurrido el 10% de las clases del curso de formación no aplicará devolución de dinero.
- Para los casos de uso de plataformas virtuales en alianza con terceros se realizará devolución de dinero si el usuario se retracta transcurridos los primeros 5 días hábiles de inicio del curso; pasados estos días no se hará devolución del dinero. Lo anterior teniendo en cuenta los acuerdos previos con terceros para estos servicios.
  - Cuando se trate de programas de formación dirigidos a empresas decidan cancelar el servicio contratado, la empresa deberá hacer la solicitud por escrito al correo electrónico del Gestor de Calidad de Vida encargado, hasta tres (3) días antes de la



**POLÍTICA DE DEVOLUCIÓN DE DINERO  
INSTITUTO DE EDUCACIÓN PARA EL TRABAJO  
Y EL DESARROLLO HUMANO DE COMFANDI**

<b>CÓDIGO</b>	<b>SO-FT-0006</b>
<b>FECHA DE CREACIÓN</b>	<b>15/07/2020</b>
<b>FECHA DE APROBACIÓN</b>	<b>31/08/2020</b>

fecha de inicio del programa. La procedencia del reintegro y los motivos del mismo, entrarán a ser revisados y aprobados por Comfandi antes del inicio de programa.

- Para todos los casos descritos anteriormente, la devolución de dinero se realizará en un plazo máximo de 8 días hábiles, contados a partir de recibida la documentación requerida en cada caso. En caso que la solicitud esté incompleta o falten documentos, se procederá a requerir al solicitante y una vez éste allegue lo requerido, se procederá con la devolución de dinero en un plazo máximo de 8 días hábiles.