



DIRECTIVA N° 001- 2015-DG/CEPEBAN

FINALIDAD

Establecer el procedimiento para la devolución de pago administrativo efectuado por el alumno de CEPEBAN.

OBJETIVO

Garantizar un adecuado procedimiento en la atención de solicitudes de devolución de pagos realizados por alumnos de CEPEBAN.

Fortalecer y mejorar la calidad del servicio administrativo.

ALCANCE

Personal administrativo del IESTP CEPEBAN.

NORMATIVA SOBRE DEVOLUCION DE DINERO

1. SI EL ALUMNO RECIÉN INICIA SU CARRERA O PROGRAMA:

- 1.1 Cuando un nuevo alumno se matricula y paga: matrícula, una o más cuotas o a cuenta de ésta, y no se da el inicio, por culpa de la institución, (cancelación del inicio, cambio de sede, mala información en plataforma, postergaciones de inicios); **se le devolverá el íntegro de lo pagado.** (Devolución dentro de los 15 días hábiles de la fecha de presentación de la solicitud.)
- 1.2 Cuando un nuevo alumno se matricula y paga: matrícula, una o más cuotas o a cuenta de ésta, y el alumno se retira por cualquier motivo (personal, laboral, enfermedad, viaje, económicos, etc.) sin haber asistido a ninguna sesión de clase, **pierde la matrícula y de la cuota se le descontará el 25% (de una cuota vigente, y no de cuota promocional) por concepto de gastos administrativos.** Caso contrario podrá acogerse a las siguientes alternativas:
 - 1.2.1 Reservar su matrícula y pensión hasta por un periodo máximo de:
 - a. 1 año. (Para las carreras de tres años)
 - b. 6 meses (para programas de extensión de 1 año)
 - c. 3 meses (para programas de extensión de 6 meses).
 - d. 1 mes (para programas de extensión de 3 meses)
 - 1.2.2 Trasladar a un nuevo alumno el pago efectuado, menos el 10% de una cuota (**vigente**) por gastos administrativos.
 - 1.2.3 Trasladar únicamente el pago de la cuota a un alumno activo menos el 10% de descuento de una cuota (**vigente**) por gastos administrativos; perdiendo su matrícula.





2.- SI EL ALUMNO SE ENCUENTRA ESTUDIANDO:

2.1 En el caso que el alumno se encuentre estudiando y haya culminado un ciclo, y paga: matrícula, una o más cuotas o a cuenta de ésta correspondiente al siguiente ciclo, y no asistió a ninguna clase por motivos (personales, laborales, enfermedad, viaje, económicos, etc.) y deja de estudiar, **pierde la matrícula y de la cuota se le descontará el 25% (de una cuota vigente, y no de cuota promocional) por concepto de gastos administrativos.** Caso contrario se puede acoger a las siguientes alternativas:

- a. Reservar su matrícula y pago efectuado. (Conforme indica el numeral 1.2.1).
- b. Trasladar el pago efectuado a un nuevo alumno, menos el 10% de descuento de una cuota (**vigente**) por gastos administrativos.
- c. Trasladar únicamente el pago de cuota a un alumno activo, menos el 10% de descuento de una cuota (**vigente**) por gastos administrativos.

2.2 En el caso que el alumno se encuentre estudiando **y asistió a dos o más clases** por el mes pagado, este **pierde el pago** efectuado si decide retirarse por cualquier motivo que sea.

3.- POR CONCEPTO DE SEMINARIO:

3.1 Si el participante cancela o paga a cuenta por concepto de seminario y no se realiza o se cancela éste, se le devolverá el íntegro de lo pagado, dentro de los 15 días hábiles a la fecha de emisión de la respectiva Resolución Directoral.

3.2. Si el participante cancela o paga a cuenta por concepto de seminario, y no asiste por cualquier motivo, no se le devolverá el dinero, pero puede acogerse únicamente a las siguientes alternativas:

- a. Solicitar traslado de su pago para otro seminario.
- b. Solicitar que el pago efectuado se tome a cuenta de cualquier pago pendiente.

4. POR CUALQUIER OTRO PAGO ADMINISTRATIVO:

Tratándose de cualquier otro pago administrativo no se hará devolución de dinero, solo procederá dejarlo a cuenta de algún pago pendiente o por vencer; en este caso también está considerado el numeral 3.2. Asimismo, el traslado de pago estará sujeto a un descuento del 25% por gastos administrativos sobre el monto del pago efectuado.

5. PLAZO DE SOLICITUD:

5.1. El plazo máximo para solicitar la devolución del dinero, conforme lo indicado en el numeral 1.1. es de 30 días calendarios contados a partir de la fecha de



Inicio de clases. Vencido este plazo el alumno perderá el derecho a la devolución de dinero.

5.2 Cuando se trate de lo estipulado en el numeral 1.2 el plazo máximo para solicitar la devolución del dinero o cualquiera de las alternativas contempladas será de 30 días calendarios contados a partir de la fecha de inicio de clases. Vencido este plazo el alumno perderá todo derecho de devolución.



5.3 En el caso de **seminarios** (numeral 3.1) el plazo para solicitar la devolución de dinero será de hasta 30 días calendario computados a partir de la fecha de inicio del seminario. Vencido este plazo el alumno perderá todo derecho de devolución.

5.4 Tratándose en lo contemplado en el primer párrafo del numeral 4, el interesado deberá solicitar el traslado de pago dentro de los quince (15) días hábiles de efectuado el pago administrativo; caso contrario perderá el derecho a la transferencia de dicho pago. Asimismo de haber presentado la solicitud dentro del plazo indicado el alumno tendrá un plazo máximo de seis (6) meses para hacer efectiva dicha transferencia. Vencido este plazo el interesado perderá el derecho a la transferencia y al pago efectuado.

DISPOSICIONES FINALES


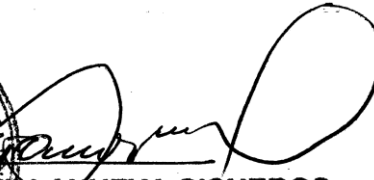
Cualquier devolución o traslado de dinero y por cualquier otro concepto, el alumno lo solicitará mediante SUTA:

- Si es alumno nuevo, lo hará por intermedio de Plataforma.
- Si es alumno y ya está estudiando, lo hará por intermedio del Área Académica.

Cualquier caso no contemplado en la presente Directiva será consultado y resuelto por la Dirección General.

A partir de la entrada en vigencia de la presenta Directiva, queda derogada y sin efecto la Directiva N° 05/05-2008-DG-CEPEBAN, de fecha 20/10/2008.

Dado a los veintiún días del mes de Octubre del dos mil quince.



DANIEL VILLANUEVA CISNEROS
Director General