

	Trámite de Pago de Solicitud de Devolución y Reembolso de Dineros a Favor de Terceros	Código	PPT-04 v.00
		Página	1 de 3

1. Objetivo y Alcance

Detallar las actividades necesarias que debe ejecutar el Proceso de Gestión de Pagaduría y Tesorería de la Universidad de Pamplona para la recepción, trámite de pago y archivo de las cuentas por solicitud de devolución y reembolso de dineros por parte de estudiantes y/o terceros.

2. Responsables

El responsable de ejecutar el presente procedimiento el (la) Director(a) de la Oficina de Pagaduría y Tesorería de la Universidad de Pamplona.

3. Definiciones

3.1 Solicitudes de devolución

Acción mediante el cual la parte interesada hace una petición justificada para que sea reembolsado el dinero que tiene a su favor.

3.2 Reembolso

Es la operación económica por la cual una persona, entidad u organización recibe de vuelta un dinero o cantidad pagada por un servicio, puede ser parcial o total.

3.3 Certificación bancaria

Es un documento que emite el banco a petición del cliente y que confirma que dicha cuenta está registrada a su nombre

3.4 Comprobante de egreso

Documento que sirve de soporte y que respalda la salida de dinero de la institución, es anexado a la cuenta como soporte de trámite.

Las demás definiciones que aplican para el presente documento se encuentran contempladas en la **Norma NTC ISO 9000 vigente Sistema de Gestión de la Calidad. Fundamentos y vocabulario.**

4. Contenido

1	RECEPCIÓN Y REVISIÓN DE LA CUENTA "SOLICITUD DE DEVOLUCIÓN"
---	---

Elaboró		Aprobó		Validó	
Firma Wilberto Cabrales Castrillo		Firma Henry Murillo		Firma Mabel Johanna Coronel Acevedo	
Fecha	25 de enero del 2024	Fecha	25 de enero del 2024	Fecha	12 de febrero de 2024

INFORMACIÓN DOCUMENTADA NO CONTROLADA

	Trámite de Pago de Solicitud de Devolución y Reembolso de Dineros a Favor de Terceros	Código	PPT-04 v.00
		Página	3 de 3

1.1	<p>El personal responsable de la recepción de la cuenta verifica que el FDE.VA-01 "Reembolsos" remitido por la Vicerrectoría Administrativa y Financiera se encuentre debidamente diligenciado y con los soportes requeridos que se describen en el PDE.VA-02 "Reembolsos".</p> <p>Si la documentación se encuentra incompleta o la información descrita en el FDE.VA-01 "Reembolsos" es incorrecta, no se tramita la solicitud, devolviéndola mediante libro radicador a la Vicerrectoría Administrativa y Financiera.</p>	Personal asignado
2	VERIFICACIÓN DEL SALDO	
2.1	<p>Para el caso de estudiantes, se verifica y contrasta el saldo en el sistema Academusoft con los soportes de pago suministrados por el solicitante, se descarga el soporte del sistema dejando la observación del saldo aplicado.</p> <p>Si la solicitud de devolución es por un tercero (diferente a estudiantes) se verifica y contrasta el soporte de consignación adjunto con los ingresos en las cuentas bancarias de la Universidad y en el aplicativo Gestasoft.</p>	Personal asignado
3	AUTORIZACIÓN DEL PAGO DEL REEMBOLSO	
3.1	<p>Cumplidas las etapas de verificación, el líder del proceso autoriza el trámite remitiendo el FDE.VA-01 "Reembolsos" al personal asignado de realizar el pago.</p> <p>Cuando la solicitud de reembolso es realizada por los estudiantes los cuales no están bancarizados en el sistema de la Universidad, se debe realizar el cargue de información reportado por el solicitante manual de los datos en un archivo plano del banco.</p>	Líder del proceso de Pagaduría y Tesorería
4	PAGO DEL REEMBOLSO	
4.1	<p>Se elabora el FPT-24 "Devolución", y el archivo plano del banco correspondiente, se carga a la banca virtual y posteriormente se remite al líder del proceso para que realiza la aprobación definitiva de pago al estudiante.</p> <p>Para el caso de terceros, cuando se deba realizar un reintegro al ICETEX, o cuando el recibo de caja en el momento de registrarlo no se identifica plenamente en el Gestasoft, se elabora el FPT-02 "Comprobante de Egreso", y continua con el trámite de pago.</p>	Personal asignado
5	CONFIRMACIÓN BANCARIA	
5.1	<p>Imprime del portal bancario la respuesta de los pagos realizados mediante giro o transferencia electrónica al solicitante.</p> <p>En caso de que el pago presente rechazo, se debe verificar la causal del mismo y proceder a la solución del pago (cargar nuevamente en la banca virtual).</p> <p>El soporte se anexa a la cuenta junto con los demás documentos generados en el proceso para la entrega al responsable del archivo.</p>	Personal asignado
6	ARCHIVO DE LA DOCUMENTACIÓN	
6.1	<p>Recepciona los documentos generados durante la ejecución del presente procedimiento, revisando la organización y cumplimiento de los requisitos, procede al archivo acorde a los lineamientos institucionales establecidos.</p>	Personal asignado

5. Documentos de Referencia

- NTC ISO 9000 vigente Sistema Integrado de Gestión. Fundamentos y Vocabulario.

	Trámite de Pago de Solicitud de Devolución y Reembolso de Dineros a Favor de Terceros	Código	PPT-04 v.00
		Página	3 de 3

- NTC ISO 9001 vigente Sistema Integrado de Gestión. Requisitos.
- Ley 962 de 2005 "Antitrámites"
- Ley 594 de 2000 Archivo General de la Nación.

6. Historia de Modificaciones

Versión	Naturaleza del Cambio	Fecha de Aprobación	Fecha de Validación

7. Anexos

"No aplica"