


| | | |
|---|--|--------------------------------|
|  | POLÍTICA | CÓDIGO: OLSP-GSE-PO-001 |
| | GESTIÓN DE SERVICIOS DE EDUCACIÓN | VERSIÓN: 1 |
| | POLÍTICA DE DEVOLUCIONES, CANCELACIONES, APLAZAMIENTOS, PRÓRROGAS, CESIONES Y DOCUMENTACIÓN IETDH | FECHA: 25/Nov/2024 |

1. LINEAMIENTO DE DEVOLUCIONES

1.1. Disposiciones comunes

1.1.1 Se realizará la devolución del cien por ciento (100%) del valor pagado por concepto de matrícula de un programa de formación para el trabajo o una acción de formación de educación continua, según el caso, cuando el Instituto de Educación para el Trabajo y el Desarrollo Humano Cruz Roja Colombiana Seccional Antioquia no de apertura del período académico del programa de formación para el trabajo o de la acción de formación de educación continua respectivo, por no cumplirse el requisito mínimo de estudiantes o por cualquier causa imputable al Instituto. En este caso, el estudiante, aspirante o usuario tendrá un plazo de veinte (20) días hábiles, contados desde que recibió el aviso, para hacer la solicitud por escrito de reembolso del valor pagado.

1.1.2 Se realizará la devolución del cien por ciento (100%) del valor pagado por concepto de matrícula de un programa de formación para el trabajo o una acción de formación de educación continua, según el caso, cuando el aspirante, estudiante o usuario se retracte, manifestándolo por escrito, con una antelación mayor a cinco (5) días hábiles a la fecha de inicio del período académico del programa de formación para el trabajo o de la acción de formación de educación continua respectivo.

1.1.3 Se realizará la devolución del ochenta por ciento (80%) del valor pagado por concepto de matrícula de un programa de formación para el trabajo o una acción de formación de educación continua, según el caso, cuando el aspirante, estudiante o usuario se retracte, manifestándolo por escrito, con una antelación igual o inferior a cinco (5) días hábiles antes del inicio del período académico del programa de formación para el trabajo o de la acción de formación de educación continua respectivo.

1.1.4 En caso de que una persona realice un pago superior al valor que le corresponde por un determinado concepto, se hará la devolución del excedente. En este caso, el estudiante, aspirante o usuario tendrá un plazo de cinco (5) días hábiles, contados desde la fecha de la realización del pago, para hacer la solicitud por escrito de reembolso del excedente a que haya lugar.

1.1.5 En caso de que el interesado no realice la solicitud dentro de los términos anteriormente indicados, no se le hará el reembolso.

1.2. Disposiciones especiales aplicables a los programas de formación para el trabajo

1.2.1 En caso de que el estudiante cancele la matrícula o se retracte durante los primeros treinta (30) días calendario, luego de haber iniciado el período académico del programa de formación para el trabajo respectivo, tendrá derecho a la devolución del cuarenta por ciento (40%) del valor pagado por concepto de matrícula, previa solicitud escrita. Si se retracta pasado este tiempo, no tendrá derecho a devolución alguna.

1.3. Disposiciones especiales aplicables a las acciones de formación de educación continua.

1.3.1 En caso de que el estudiante presente la solicitud de devolución de dinero en el día de inicio de la acción de formación de educación continua, o en una fecha posterior, no tendrá derecho a devolución alguna de dinero.

Nota 1. Las acciones de formación continua ofrecidas por el Instituto de Educación para el Trabajo y el Desarrollo Humano Cruz Roja Colombiana Seccional Antioquia se programan en fechas tentativas; estando su apertura sujeta a la inscripción y pago de un número mínimo específico de participantes. En el caso de que el Instituto no de apertura a una acción de formación continua, esta podrá ser reprogramada o cancelada por el Instituto. En este último caso, el Instituto le sugerirá al aspirante, estudiante o usuario que solicite la devolución del dinero de la matrícula de la acción de formación respectiva, de acuerdo con lo establecido en el presente documento.

1.4. Devolución de otros conceptos

1.4.1 No habrá lugar a devolución por parte del Instituto de Educación para el Trabajo y el Desarrollo Humano Cruz Roja Colombiana Seccional Antioquia, de los valores abonados en concepto de derechos de inscripción, derechos de expedición de documentos, constancias de asistencia y certificados, así como de derechos de certificación.

1.5. Procedimiento común

Para hacer una solicitud de devolución de dinero del valor pagado por concepto de matrícula de un programa de formación para el trabajo o una acción de formación de educación continua, el interesado deberá enviar la solicitud al correo electrónico: solicitudcomercial@crantioquia.org.co, indicando, como mínimo, la siguiente información:

1.5.1. El asunto del correo deberá ser: "Solicitud de Reembolso - indicando el nombre del estudiante/aspirante/usuario".

1.5.2. El cuerpo del correo deberá contener, como mínimo, la siguiente información:

- a) Nombre completo y número de documento de identidad del estudiante, participante, aspirante o usuario.
- b) Número de contacto y correo electrónico.

- c) Nombre del programa de formación para el trabajo o acción de formación de educación continua.
- d) Motivo de la solicitud.
- e) Adjuntar el comprobante de pago respectivo.
- f) Adjuntar certificación bancaria.

Nota 1: En el caso de que la cuenta bancaria dispuesta para realizar la transferencia no sea propia, el estudiante, participante, aspirante o usuario, deberá enviar un escrito de autorización para realizar el reembolso a la cuenta indicada. Además, se deberá adjuntar una certificación bancaria y una copia de la cédula del titular de la cuenta mencionada.

Nota 2: Solo se realizará devolución del dinero cuando el interesado haga la respectiva solicitud formal por escrito a través de correo electrónico.

Nota 3: En caso de que el interesado no realice la solicitud dentro de los términos anteriormente indicados, no se le hará el reembolso.

2. LINEAMIENTOS DE CANCELACIONES, APLAZAMIENTOS, PRÓRROGAS Y CESIONES DE LAS ACCIONES DE FORMACIÓN DE EDUCACIÓN CONTINUA

2.1. Cancelación de una acción de formación de educación continua

El estudiante de educación continua podrá cancelar voluntariamente la matrícula, desde la fecha de inicio de la acción de formación y hasta antes de que se desarrollen el ochenta y cinco por ciento (85%) de las actividades programadas.

Nota 1. En caso de cancelación de una acción de formación de educación continua, el estudiante no tendrá derecho a ningún reembolso

2.2. Aplazamiento de una acción de formación de educación continua.

A petición del participante, solo se podrá posponer su inicio en una acción de formación de educación continua del Instituto de Educación para el Trabajo y el Desarrollo Humano Cruz Roja Colombiana Seccional Antioquia por una única vez. Solicitud que deberá hacer con una antelación no menor a un (1) día hábil antes del inicio de la acción formativa respectiva.

Nota 1. La apertura de las acciones de formación de educación continua será potestad del Instituto de Educación para el Trabajo y el Desarrollo Humano Cruz Roja Colombiana Seccional Antioquia.

2.3. Prórroga de una acción de formación de educación continua por justa causa.

El estudiante de la comunidad que por una justa causa, según lo dispuesto en el Capítulo Dos de la Cuarta Parte del Manual de Convivencia del Instituto de Educación para el Trabajo y el Desarrollo Humano Cruz Roja Colombiana Seccional Antioquia, no pueda iniciar o continuar una acción de formación de educación continua, después de estar matriculado, podrá realizar la respectiva acción formativa en el próximo grupo que se programe; no obstante, si no asiste a esta nueva asignación perderá su derecho a realizar la acción de formación de educación continua respectiva que no haya podido continuar o iniciar.

Nota 1: Son justas causas de inasistencia o de imposibilidad de iniciar o continuar una acción de formación de educación continua, únicamente las siguientes:

1. Enfermedad comprobada por incapacidad médica (deberá aportar copia de la incapacidad médica).
2. Calamidad doméstica, como la muerte o enfermedad del cónyuge, compañero o compañera permanente, o alguno de sus parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad, segundo de afinidad o primero civil; enfermedad o muerte de su mascota; afectación grave en los servicios públicos domiciliarios; entre otros (deberá aportar comprobante).
3. Caso fortuito o fuerza mayor (deberá aportar comprobante o prueba siquiera sumaria).
4. Si se trata de un voluntario de algún organismo de socorro, será justa causa participar en alguna situación de emergencia en calidad de socorrista, para lo cual debe acreditar dicha participación, mediante carta expedida por el organismo de socorro al cual pertenece.

Nota 2: Cualquiera de las causas deberá ser demostrada por el estudiante, quien no podrá alegar después de su inasistencia causas diferentes a las descritas en el Capítulo Dos de la Cuarta Parte del Manual de Convivencia del Instituto de Educación para el Trabajo y el Desarrollo Humano Cruz Roja Colombiana Seccional Antioquia.

Nota 3: Cuando exista una justa causa para no iniciar o continuar una acción de formación de educación continua, según lo dispuesto en el Capítulo Dos de la Cuarta Parte del Manual de Convivencia del Instituto de Educación para el Trabajo y el Desarrollo Humano Cruz Roja Colombiana Seccional Antioquia, el estudiante deberá hacer la solicitud de prórroga, según lo dispuesto en el presente documento, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al día en que cesó el hecho que dio origen a la justa causa.

Nota 4. Quien solicite la prórroga del inicio de una acción de formación de educación continua, deberá acogerse al microcurrículo vigente al momento de retomar la acción formativa respectiva.

Nota 5: Al estudiante voluntario que no pueda iniciar o continuar una acción de formación de educación continua después de estar matriculado, no se le programará nuevamente por parte del Instituto, no obstante, la Subdirección de Voluntariado de la CRCSA o quien esta delegue para tal fin o quien haga sus veces, podrá vincularlo en un próximo grupo que se programe para el mismo curso.

Nota 6: Cuando la acción de formación de educación continua haya comenzado y el estudiante haya asistido a al menos una clase o sesión, todos los soportes que demuestren la justa causa deben ser entregados por correo electrónico al docente de la respectiva acción de formación. De lo contrario, la solicitud deberá realizarse por correo electrónico a solicitudcomercial@crantioquia.org.co El caso deberá ser revisado

por el Líder de Formación Continua del Instituto, quien validará las listas de asistencia y temas pendientes por parte del estudiante. El Instituto de Educación para el Trabajo y el Desarrollo Humano Cruz Roja Colombiana Seccional Antioquia se reserva el derecho de aceptar o no la solicitud

2.4. Cesión del cupo en una acción de formación de educación continua.

El estudiante de una acción de formación de educación continua del Instituto de Educación para el Trabajo y el Desarrollo Humano Cruz Roja Colombiana Seccional Antioquia, podrá ceder el cupo a otra persona determinada, sin cargos adicionales, realizando la solicitud con una antelación igual o mayor a tres (3) días hábiles antes del inicio de la acción de formación continua respectiva.

Nota 1: La persona a la que se le cede el cupo deberá realizar el proceso de preinscripción ante el Instituto.

2.5. Procedimiento común.

Para las solicitudes de cancelaciones, aplazamientos, prórrogas y cesiones de las acciones de formación de educación continua, el interesado deberá enviar la solicitud al correo electrónico: solicitudcomercial@crantioquia.org.co, indicando, como mínimo, la siguiente información:

- a) Nombre completo y número de documento de identidad del estudiante o participante (también del cesionario cuando se trate de solicitud de cesión).
- b) Número de contacto y correo electrónico (también del cesionario cuando se trate de solicitud de cesión).
- c) Nombre de la acción de formación de educación continua.
- d) Fecha tentativa de inicio de la acción de formación de educación continua.
- e) Fecha en la cual se desea iniciar la acción de formación de educación continua, cuando se trate de una solicitud de aplazamiento o prórroga.
- f) Motivo de la solicitud. También se deben anexar los soportes que demuestren la justa causa, cuando sea el caso.

Nota 1: Cuando se trate de una solicitud de aplazamiento o prórroga del inicio de una acción de formación de educación continua, el Instituto indicará una fecha aproximada para el inicio del próximo curso

3. LINEAMIENTOS SOBRE DOCUMENTACIÓN

3.1. Generalidades sobre las constancias de asistencia de las acciones de formación de educación continua

Únicamente se les entregará la constancia de asistencia a los estudiantes que cumplan con el porcentaje mínimo de asistencia a la acción de formación de educación continua respectiva, según lo dispuesto en el Capítulo Tres de la Cuarta Parte del Manual de Convivencia del Instituto de Educación para el Trabajo y el Desarrollo Humano Cruz Roja Colombiana Seccional Antioquia.

Nota 1: Al matricularse en una acción de formación de educación continua del Instituto de Educación para el Trabajo y el Desarrollo Humano Cruz Roja Colombiana Seccional Antioquia, el estudiante adquiere el compromiso de asistir mínimo al ochenta y cinco por ciento (85%) de las actividades programadas. Si las faltas de asistencia superan el quince por ciento (15%), el estudiante de educación continua no recibirá la constancia de asistencia correspondiente a la acción de formación respectiva y, además, no se permitirá la reposición del tiempo perdido. No obstante, cuando exista una justa causa, según lo establecido en el Capítulo Dos de la Cuarta Parte del Manual de Convivencia del Instituto de Educación para el Trabajo y el Desarrollo Humano Cruz Roja Colombiana Seccional Antioquia, el estudiante podrá solicitar una prórroga de la acción de formación de educación continua respectiva por justa causa, de conformidad con el numeral 2.3 del presente documento.

3.2. Procedimiento para realizar solicitudes sobre constancias de asistencia.

Para las solicitudes relacionadas con las constancias de asistencia de las acciones de formación de educación continua, el interesado deberá enviar la solicitud al correo electrónico: asistente.admin@crantioquia.org.co, indicando, como mínimo, la siguiente información:

- a) Nombre completo y número de documento de identidad.
- b) Número de contacto y correo electrónico.
- c) Nombre de la acción de formación de educación continua.
- d) Fecha de inicio de la acción de formación de educación continua.
- e) Motivo de la solicitud.

Nota 1: Por regla general, la constancia de asistencia se entregará al estudiante por medio de correo electrónico a los diez (10) días hábiles siguientes a la finalización de la acción de formación respectiva.

Nota 2: La constancia de asistencia se emite de acuerdo a la información diligenciada en la preinscripción.

Nota 3: Si no se recibe la constancia de asistencia o si esta presenta algún error, se debe enviar una solicitud formal al correo electrónico asistente.admin@crantioquia.org.co.

Nota 4: Solo se hará entrega de constancia de asistencia física en los diplomados.

Nota 5: El Instituto de Educación para el Trabajo y el Desarrollo Humano Cruz Roja Colombiana Seccional Antioquia expedirá duplicados de las constancias de asistencia únicamente en caso de error manifiesto en el original, los cuales se enviarán de forma digital al correo electrónico registrado en la preinscripción. Después de dos (2) años de finalizada la acción de formación, no se proporcionarán duplicados de la constancia de asistencia. En su lugar, se emitirá una carta que confirme que la persona fue estudiante del Instituto y recibió su constancia de asistencia.

4. TIEMPOS DE RESPUESTA A LAS SOLICITUDES

4.1. Devoluciones, reembolsos y documentación

Las solicitudes que versen sobre devoluciones, reembolsos y documentación, se resolverán dentro de los diez (10) días hábiles siguientes al día de su recepción.

4.2. Cancelaciones, aplazamientos, prórrogas y cesiones

Las solicitudes que versen sobre cancelaciones, aplazamientos, prórrogas y cesiones, se resolverán dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al día de su recepción.

4.3. Disposiciones comunes a todas las solicitudes

4.3.1 Se dará una respuesta de fondo, siempre y cuando el interesado presente su solicitud conforme a lo dispuesto en el presente documento. La respuesta se enviará al correo electrónico indicado en la solicitud correspondiente.

4.3.2 Cuando excepcionalmente no sea posible resolver la solicitud en los plazos señalados, el Instituto informará esta circunstancia al solicitante, antes del vencimiento del término de respuesta señalado, expresando los motivos de la demora e indicando el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta a la solicitud correspondiente.

4.3.3 Cuando se constate que una solicitud ya radicada está incompleta o no fue acompañada de los documentos e información requeridos, o cuando el interesado deba realizar una gestión a su cargo necesaria para adoptar una decisión de fondo, se requerirá al solicitante para que, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes al día del requerimiento hecho por el Instituto, complete la solicitud o realice las gestiones requeridas. A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos, complete la información y/o realice adecuadamente la gestión a su cargo, se reactivará el término para resolver la solicitud.

4.3.4 Se entenderá que el interesado ha desistido de su solicitud cuando no satisfaga el requerimiento dentro del término establecido, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual.

4.3.5 Cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la solicitud, esta se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días hábiles siguientes al día del requerimiento. A partir del día siguiente en que el interesado corrija o aclare su solicitud, se reactivará el término para resolverla. En caso de no corregirse o aclararse dentro del plazo señalado, se entenderá que el solicitante ha desistido de su solicitud.

5. CONTACTO

Si presenta dudas o inquietudes frente a la política de devoluciones, cancelaciones, aplazamientos, prórrogas, cesiones y documentación del Instituto de Educación para el Trabajo y el Desarrollo Humano Cruz Roja Colombiana Seccional Antioquia, comunicarse al chat de WhatsApp 300 709 8112; o al correo electrónico solicitudcomercial@crantioquia.org.co.

| VERSIÓN | FECHA | RAZÓN DE LA ACTUALIZACIÓN |
|--|---|---|
| ELABORÓ | REVISÓ | APROBÓ |
| Nombre: Andrés David Cardona Parra Cargo: Analista de Diseño de Procesos Fecha: 26/Nov/2024 | Nombre: Leidy Yurley Barrientos Cargo: Analista de Calidad y Planeación Estratégica Fecha: 26/Nov/2024 | Nombre: Leidy Yurley Barrientos Cargo: Analista de Calidad y Planeación Estratégica Fecha: 26/Nov/2024 |