

**GESTIÓN DE BIENESTAR UNIVERSITARIO****CÓDIGO** PR-BU-22**VERSIÓN** 04**FECHA** 25/06/2022**PÁGINA** 1 de 7**RELIQUIDACIÓN DEL VALOR DE MATRÍCULA****ELABORÓ**

Líder Gestión Bienestar Universitario

REVISÓ

Equipo Operativo de Calidad

APROBÓ

Líder de Calidad

1. OBJETIVO

Documentar la metodología implementada por la Universidad Francisco de Paula Santander – UFPS, para verificar la situación socioeconómica real de los estudiantes que solicitan la reliquidación del valor de su matrícula y realizar su caracterización.

2. ALCANCE

- **Inicia con:** ESTABLECER LAS FECHAS Y REQUISITOS PARA LA SOLICITUD DE RELIQUIDACIÓN DEL VALOR DE MATRÍCULA.
- **Termina con:** RESPONDER LOS RECURSOS INTERPUESTOS POR LOS ESTUDIANTES CON SOLICITUDES NO APROBADAS.
- **Alcance:** Este procedimiento es aplicado por la División de Servicios Asistenciales en salud de la UFPS para verificar la situación socioeconómica de los estudiantes que solicitan la reliquidación de su matrícula académica y actualizar su caracterización.

3. RESPONSABLES

- 3.1. Jefe División Servicios Asistenciales y de Salud.** Es el responsable de cumplir y hacer cumplir este procedimiento siguiendo las especificaciones y supervisando la ejecución de las personas involucradas. Establece las fechas, requisitos y especificaciones para atender las solicitudes de reliquidación del valor de la matrícula y coordina con los responsables la publicación de la información para el conocimiento de los interesados.
- 3.2. Profesional universitario Unidad Promoción y Asistencia Social.** Apoya al Jefe de la División de Servicios Asistenciales en Salud, en la ejecución del procedimiento. Clasifica las solicitudes para la reliquidación del valor de la matrícula y notifica a los estudiantes el oficio de respuesta sobre el resultado del proceso de reliquidación del valor de la matrícula
- 3.3. Vicerrector Administrativo.** Estudia y da respuesta a los recursos interpuestos por los solicitantes, generando la respuesta con el Vo Bo. del asesor jurídico de la universidad.

4. DEFINICIONES

- 4.1. Comité Administrativo:** El comité Administrativo es el organismo asesor del Rector en la elaboración, ejecución y control presupuestal y en la definición de políticas en relación con la administración de los recursos humanos, físicos y financieros de la Universidad. (Artículo 45, Acuerdo 126 09 de diciembre de 1994).
- 4.2. División de Servicios Asistenciales y de Salud:** La División de Servicios Asistenciales y de Salud es una dependencia adscrita a la Vicerrectoría de Bienestar Universitario, que tiene a cargo todas las actividades relacionadas con la orientación vocacional y ocupacional de los estudiantes, la asesoría psicológica de la comunidad universitaria y los programas que buscan el mejoramiento social y económica y la atención integral en salud en aspectos de educación, prevención y asistencia. (Artículo 199, Acuerdo 126 09 de diciembre de 1994).
- 4.3. División de Sistemas:** La División de Sistemas es una dependencia adscrita a la Vicerrectoría Administrativa cuyo objetivo es el de prestar el servicio de sistematización y procesamiento de datos primordialmente a la Universidad y adicionalmente a la comunidad. Tendrá adscritas las Unidades de Proceso Internos y Servicios Externos. (Artículo 177, Acuerdo 126 09 de diciembre de 1994).
- 4.4. Solicitud Reliquidación del valor de matrícula:** Solicitud realizada por el estudiante para que a partir de la verificación de su situación socio económica, se reevalúe el valor de la matrícula académica en la institución.
- 4.5. Unidad de Gestión y Atención Documental:** Serán funciones o competencias de la Unidad de Gestión y Atención Documental de la Universidad Francisco de Paula Santander – UGAD-UFPS las siguientes: Estandarizar los procesos técnicos de producción, gestión, transferencia, almacenamiento, selección, descripción, conservación y servicios de los documentos. (Numeral 1; Artículo 2 Acuerdo 052 15 de julio de 2011).
- 4.6. Unidad de Promoción y Asistencia Social:** La Unidad de Promoción y Asistencia Social tiene a su cargo contribuir al conocimiento de las condiciones sociales y económicas de los miembros de la comunidad universitaria y de los pensionados de la Universidad, para promover estrategias, proponer programas, desarrollar actividades y asignar los recursos que permitan el mejoramiento de dichas condiciones. (Artículo 205, Acuerdo 126 09 de diciembre de 1994).

	GESTIÓN DE BIENESTAR UNIVERSITARIO		CÓDIGO	PR-BU-22
			VERSIÓN	04
	RELIQUIDACIÓN DEL VALOR DE MATRÍCULA		FECHA	25/06/2022
			PÁGINA	2 de 7
ELABORÓ		REVISÓ	APROBÓ	
Líder Gestión Bienestar Universitario		Equipo Operativo de Calidad	Líder de Calidad	

4. DEFINICIONES

- 4.7. Vicerrectoría Administrativa:** La vicerrectoría Administrativa es un organismo ejecutivo dependiente de la Rectoría, responsable de la gestión y control de los recursos humanos, financieros y físicos de la Universidad y constituyen un instrumento de apoyo para asegurar el logro de los objetivos de la institución. (Artículo 154, Acuerdo 126 09 de diciembre de 1994).
- 4.8. Vicerrectoría de Bienestar Universitario:** Dependencia adscrita a la Rectoría Encargada de programar y coordinar las actividades y servicios que orientan al desarrollo físico, mental, espiritual y social de los estudiantes, profesores y demás empleados vinculados a la Institución, y además, servir como vínculo entre los egresados y jubilados de la Universidad Francisco de Paula Santander. (Artículo 195, Acuerdo 126 09 de diciembre de 1994).
- 4.9. CECOM.** Centro de Comunicaciones y medios audiovisuales. Es una dependencia académico-administrativa que asume la comunicación institucional tanto a nivel interno como externo, como un proyecto en permanente construcción que le permite a la Universidad cumplir con sus aspectos misionales con eficiencia y calidad
- 4.10. UGAD.** Unidad de gestión y atención documental que centraliza la circulación de comunicaciones oficiales en la Universidad, implementando los medios técnicos y tecnológicos adecuados para agilizar y optimizar el trámite de los documentos conforme al Manual de Gestión Documental adoptado por la institución

5. CONTENIDO

ITEM	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO Y/O REGISTRO
1	<p>ESTABLECER LAS FECHAS Y REQUISITOS PARA LA SOLICITUD DE RELIQUIDACIÓN DEL VALOR DE MATRÍCULA.</p> <p>El jefe de la División de Servicios Asistenciales y de Salud:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Establece las fechas para la presentación de las solicitudes de reliquidación del valor de la matrícula y coordina con los responsables su aprobación y publicación en el Calendario Académico de la universidad. 2. Establece los documentos requeridos para la aprobación de las solicitudes de reliquidación y coordina con el coordinador del CECOM la publicación de esta información a través del portal web institucional para el conocimiento de los interesados. 	<p>Jefe División Servicios Asistenciales y de Salud</p> <p>Coordinador CECOM</p>	<p>Calendario Académico UFPs</p> <p>Portal web institucional</p>
2	<p>RECIBIR LAS SOLICITUDES DE RELIQUIDACIÓN DEL VALOR DE LA MATRÍCULA Y REDIRECCIONARLAS PARA SU ATENCIÓN.</p> <p>La Unidad de Gestión y Atención Documental UGAD, recibe las solicitudes de reliquidación del valor de la matrícula presentadas por los estudiantes y redirecciona esta información a la División de Servicios Asistenciales en Salud para su validación y respuesta.</p>	<p>Auxiliar Administrativo UGAD</p> <p>Profesional Universitario Unidad Promoción y Asistencia Social</p>	<p>FO-BU-21 Solicitud reliquidación del valor de matrícula</p> <p>Documentos Soportes</p> <p>Comunicación DatArSoft (ENVÍO DE LA SOLICITUD Y SOPORTES)</p>



GESTIÓN DE BIENESTAR UNIVERSITARIO

CÓDIGO	PR-BU-22
VERSIÓN	04
FECHA	25/06/2022
PÁGINA	3 de 7

RELIQUIDACIÓN DEL VALOR DE MATRÍCULA

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Líder Gestión Bienestar Universitario	Equipo Operativo de Calidad	Líder de Calidad

5. CONTENIDO

ITEM	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO Y/O REGISTRO
3	<p>CLASIFICAR LAS SOLICITUDES PARA RELIQUIDACIÓN DEL VALOR DE LA MATRÍCULA RECIBIDAS.</p> <p>El Profesional Universitario Unidad Promoción y Asistencia Social registra las solicitudes por facultades y programa académico y las clasifica por comunas. Clasifica las solicitudes teniendo en cuenta si son por primera vez o si son de semestres anteriores y verificar si fueron re liquidadas y no re liquidadas, o presentaron inconsistencia.</p>	<p>Profesional Universitario Unidad Promoción y Asistencia Social</p>	<p>Informe Clasificación de Solicitudes</p>
4	<p>DAR RESPUESTA A LAS SOLICITUDES DE RELIQUIDACIÓN DEL VALOR DE LA MATRÍCULA DE SEMESTRES ANTERIORES.</p> <p>El jefe de la División de Servicios Asistenciales y de Salud, elabora los oficios de respuesta a las solicitudes de semestres anteriores que fueron re liquidados. "Acuerdo 071 de 1990 párrafo artículo 8, estipula: "el estudiante podrá solicitar revisión de su ubicación en el rango de matrícula. En este caso, deberá aportar toda la información y documentos que la universidad solicite. La confirmación o rango será definitiva e inmodificable y los organismos competentes para efectuar esta revisión serán el comité administrativo y la dirección administrativa".</p> <p>El Profesional Universitario de la Unidad Promoción y Asistencia Social, remite por correo institucional los oficios de respuesta a los estudiantes solicitantes.</p>	<p>Jefe División Servicios Asistenciales y de Salud</p> <p>Profesional Universitario Unidad Promoción y Asistencia Social</p>	<p>Comunicación Externa (RESPUESTA SOLICITUDES DE RELIQUIDACIÓN DE SEMESTRES ANTERIORES)</p>
5	<p>COORDINAR LA REALIZACIÓN DE LA VISITA DOMICILIARIA.</p> <p>El jefe de la División de Servicios Asistenciales y de Salud, coordina la realización de las actividades requeridas para programar y llevar a cabo de visita domiciliaria con la cual se busca confirmar la situación socio económica de los estudiantes solicitantes teniendo en cuenta:</p> <ol style="list-style-type: none"> Solicitar al jefe de la División de Sistemas, la información de los estudiantes relacionada con: IEM de egreso, teléfono, dirección de residencia, porcentaje del valor de matrícula y semestre que cursa. Solicitar a Rectoría la Orden de Prestación de Servicios del personal profesional necesario para realizar las visitas domiciliarias dentro y fuera del Área metropolitana de Cúcuta. Realizar la inducción y entrega a los profesionales contratados para la visita domiciliaria de: 	<p>Jefe División Servicios Asistenciales y de Salud</p> <p>Jefe División de Sistemas</p> <p>Rectoría</p> <p>Profesionales contratados para las visitas domiciliarias</p>	<p>Correo electrónico y/o Datarsoft</p> <p>base de datos de estudiantes solicitantes</p> <p>FO-BU-41 Consentimiento Informado Visitas Domiciliarias</p> <p>FO-BU-26 Caracterización estudiantes programa Cuenta Conmigo</p> <p>PC-BU-01 Protocolo Visita Domiciliaria</p>



GESTIÓN DE BIENESTAR UNIVERSITARIO

CÓDIGO	PR-BU-22
VERSIÓN	04
FECHA	25/06/2022
PÁGINA	4 de 7

RELIQUIDACIÓN DEL VALOR DE MATRÍCULA

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Líder Gestión Bienestar Universitario	Equipo Operativo de Calidad	Líder de Calidad

5. CONTENIDO

ITEM	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO Y/O REGISTRO
	<ul style="list-style-type: none"> a) Consentimiento Informado para visitas domiciliarias. b) Formato de caracterización de estudiantes beneficiarios del programa Académico y Psicosocial para la gestión de la permanencia y graduación estudiantil Cuenta Conmigo. c) Protocolo para realizar Visita Domiciliaria PC-BU-01. d) Formato Informe de Visita Domiciliaria. e) Solicitudes de reliquidación del valor de matrícula clasificadas por comunas. f) Cronograma de actividades de las visitas domiciliarias a realizar. 		
6	<p>REALIZAR LAS VISITAS DOMICILIARIAS Y REPORTAR LA INFORMACIÓN.</p> <p>Los profesionales contratados para las visitas domiciliarias, realizan la actividad teniendo en cuenta:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Diligenciar el formato FO-BU-26 CARACTERIZACIÓN ESTUDIANTES PROGRAMA CUENTA CONMIGO. 2. Realizar registro fotográfico de los hallazgos encontrados. 3. Entregar el informe de visita domiciliaria con las evidencias fotográficas, en magnético y físico según cronograma de actividades establecido. 	Profesionales contratados para las visitas domiciliarias	<p>FO-BU-26 Caracterización estudiantes programa Cuenta Conmigo</p> <p>Informe de Visita Domiciliaria</p>
7	<p>CONSOLIDAR EL INFORME DE VISITAS DOMICILIARIAS PARA LA APROBACIÓN DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS.</p> <p>El jefe de la División de Servicios Asistenciales y de Salud, presenta el informe consolidado de las visitas domiciliarias ante el Comité Administrativo la aprobación de las solicitudes correspondientes. Adicionalmente, elabora los oficios de respuesta con los que se notificará a los estudiantes el resultado final del proceso para la firma del Vicerrector Administrativo.</p>	<p>Jefe División Servicios Asistenciales y de Salud</p> <p>Vicerrector Administrativo</p>	<p>Informe consolidado de Visitas Domiciliarias</p> <p>Oficios de Respuesta resultados de proceso de reliquidación</p>
8	<p>INFORMAR A LOS ESTUDIANTES LA RESPUESTA A LAS SOLICITUDES DE RELIQUIDACIÓN PRESENTADAS.</p> <p>El Profesional Universitario Unidad Promoción y Asistencia Social, por el correo electrónico institucional notifica a los estudiantes el oficio de respuesta sobre el resultado del proceso de reliquidación del valor de la matrícula realizado: re liquidados, no re liquidados o inconsistencia en la información. Determina el paso a seguir teniendo en cuenta:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Remitir a la División de Sistemas el listado de los estudiantes con matrículas re liquidadas aprobadas por la Vicerrectoría Administrativa para que se hagan los ajustes de los valores requeridos en el sistema. 	<p>Profesional Universitario Unidad Promoción y Asistencia Social</p> <p>Vicerrector Administrativo</p> <p>Estudiantes solicitantes</p>	<p>Correo electrónico institucional (ENVIO DE OFICIOS DE RESPUESTA PROCESOS DE RELIQUIDACIÓN)</p> <p>FO-BU-19 Aceptación por Inconsistencia e Inexactitud suministrada para la reliquidación de matrícula</p> <p>Comunicación externa (ENTREGA DE RECURSOS DE REPOSICION DE SOLICITUDES NO APROBADAS)</p>

	GESTIÓN DE BIENESTAR UNIVERSITARIO		CÓDIGO	PR-BU-22
			VERSIÓN	04
	RELIQUIDACIÓN DEL VALOR DE MATRÍCULA		FECHA	25/06/2022
			PÁGINA	5 de 7
ELABORÓ		REVISÓ	APROBÓ	
Líder Gestión Bienestar Universitario		Equipo Operativo de Calidad	Líder de Calidad	

5. CONTENIDO			
ITEM	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO Y/O REGISTRO
	<ul style="list-style-type: none"> • Para el caso de los estudiantes que presentaron inconsistencias en la información suministrada, solicitar el diligenciamiento del formato FO-BU-19 Aceptación por inconsistencia e Inexactitud suministrada para la reliquidación de matrícula y su envío a la División de Servicios Asistenciales y de Salud radicando el documento en la UGAD – UFPS. • Para el caso de las solicitudes no re liquidadas, informar el estudiante que podrá interponer recursos dirigidos al Vicerrector Administrativo, radicando el documento en el UGAD – UFPS. 		
9	<p>RESPONDER LOS RECURSOS INTERPUESTOS POR LOS ESTUDIANTES CON SOLICITUDES NO APROBADAS.</p> <p>El Vicerrector Administrativo, estudia y da respuesta a los recursos interpuestos por los solicitantes, generando la respuesta con el Vo Bo. del asesor jurídico de la universidad.</p> <p>FIN DEL PROCEDIMIENTO</p>	<p>Vicerrector Administrativo</p> <p>Asesor Jurídico UFPS</p>	<p>Soportes de la interposición de recurso y respuesta</p>

6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA		
TIPO	CODIGO	NOMBRE
INTERNOS	N.A	Calendario Académico UFPS
	FO-BU-21	Solicitud reliquidación del valor de matrícula
	FO-BU-41	Consentimiento Informado Visitas Domiciliarias
	FO-BU-26	Caracterización estudiantes programa Cuenta Conmigo
	PC-BU-01	Protocolo Visita Domiciliaria
	N.A	Oficios de Respuesta resultados de proceso de reliquidación
	FO-BU-19	Aceptación por Inconsistencia e Inexactitud suministrada para la reliquidación de matrícula
	N.A	Soportes de la interposición de recurso y respuesta
	N.A	Acuerdo 071 de 20 de diciembre de 1990
	N.A	Acuerdo 016 de 27 de marzo de 2008
	N.A	Acuerdo 015 de 30 de mayo de 2011
	N.A	Acuerdo 045 de 19 de Julio de 2005
	N.A	Acuerdo 041 de 17 de junio de 2016
N.A	Acuerdo 051 de 13 de septiembre de 2019	
EXTERNOS	N.A.	Norma NTC ISO 9001:2015 Numeral 7.5 Información documentada
	N.A.	Norma NTC ISO 9001:2015 Numeral 8.2 Requisitos para los productos y servicios
	N.A.	Norma NTC ISO 9001:2015 Numeral 8.4 Control de procesos y servicios suministrados externamente
	N.A.	Norma NTC ISO 9001:2015 Numeral 8.7 Control de Salidas no conformes



Vigilada Mineducación

GESTIÓN DE BIENESTAR UNIVERSITARIO

CÓDIGO PR-BU-22

VERSIÓN 04

RELIQUIDACIÓN DEL VALOR DE MATRÍCULA

FECHA 25/06/2022

PÁGINA 6 de 7

ELABORÓ

REVISÓ

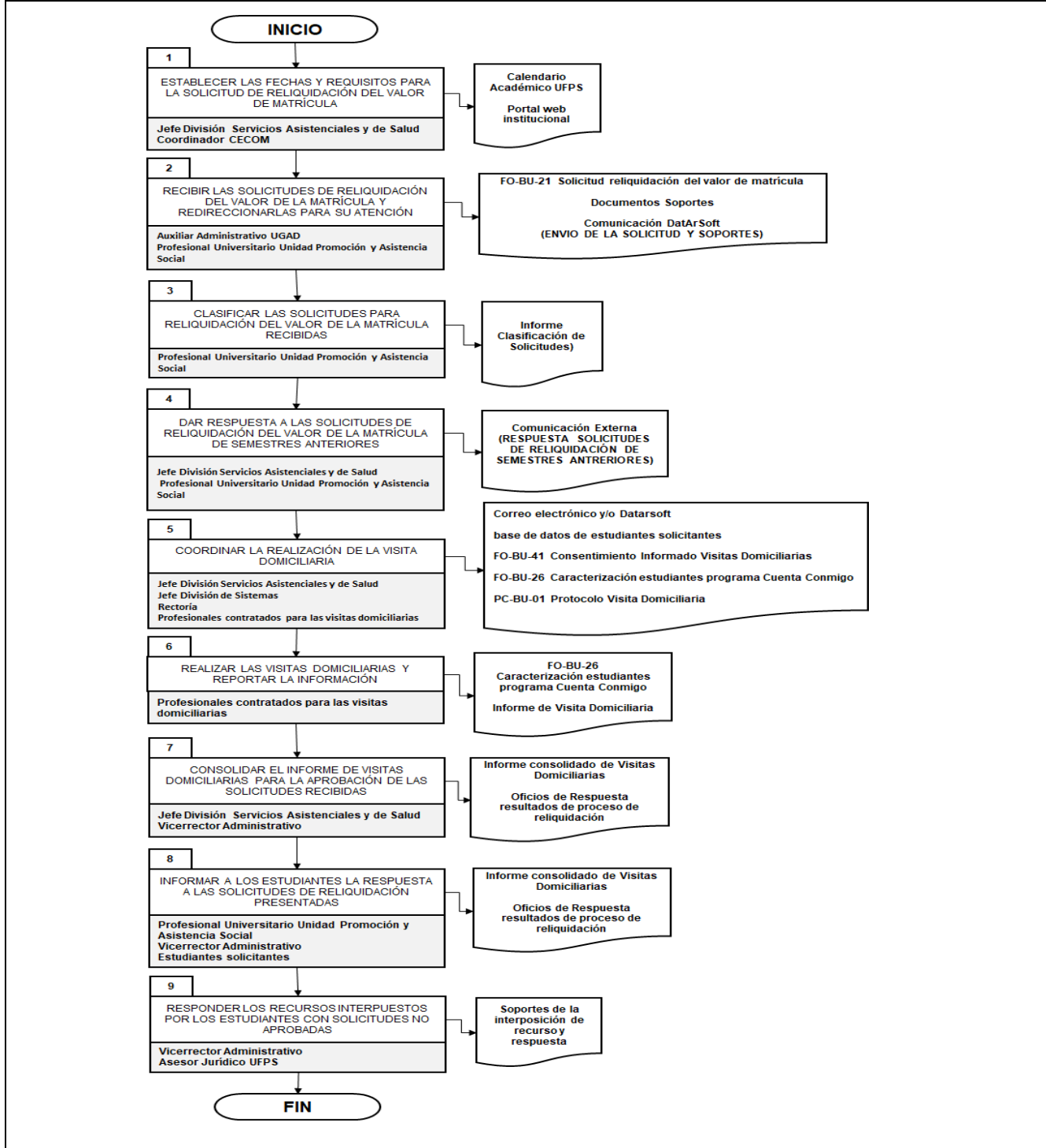
APROBÓ

Líder Gestión Bienestar Universitario

Equipo Operativo de Calidad

Líder de Calidad

7. FLUJOGRAMA



	GESTIÓN DE BIENESTAR UNIVERSITARIO		CÓDIGO	PR-BU-22
			VERSIÓN	04
	RELIQUIDACIÓN DEL VALOR DE LA MATRÍCULA		FECHA	25/06/2022
			PÁGINA	7 de 7
ELABORÓ		REVISÓ		APROBÓ
Líder Gestión Bienestar Universitario		Equipo Operativo de Calidad		Líder de Calidad

8. CONTROL DE CAMBIOS			
VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA	RESPONSABLES
01	Se modificó por cambio de encabezado y ajuste de contenido teniendo en cuenta los requisitos de la NTC GP 1000:2009 y MECI 1000:2014	12/12/2016	Líder de Calidad
02	Se modificó por cambio de encabezado teniendo en cuenta el acuerdo 014 del 24 de febrero del 2017 que ajusta lo referido a la imagen corporativa de la Universidad como requisito a lo exigido en la resolución 12220 del 20 de junio del 2016 emitida por el Ministerio de Educación Nacional.	03/04/2017	Líder de Calidad
03	Actualización del documento. Se eliminaron los numerales 3, 21 y 23 y se vincularon los formatos asociados al Procedimiento.	11/12/2019	Líder de Calidad
04	Actualización del Documento. En el marco de las acciones para el cumplimiento del Plan de Desarrollo Institucional - PDI UFPS 2020-2030, la Vicerrectoría de Bienestar Universitario UFPS ha adelantado la revisión y actualización de procedimientos que conforman el Mapa de Procesos de Gestión de Bienestar.	25/06/2022	Elaborado por: <ul style="list-style-type: none"> • Luis Eduardo Trujillo Toscano (Vicerrector Bienestar Universitario) • Myriam Consuelo Suárez Tovar (Jefe DSAS) • Paola Alejandra Bolívar Anaya (Profesional Bienestar Universitario) • Andrés Felipe Morales Navarro (Practicante Bienestar Universitario) Aprobado por: <ul style="list-style-type: none"> • Henry Luna (Líder de Calidad)