

PLAN DE MEJORAMIENTO DEL PROCESO ADMINISTRATIVO DEVOLUCIONES
POR INGRESOS DE MATRÍCULAS A ESTUDIANTES DEL INSTITUTO DE
PROYECCIÓN REGIONAL Y EDUCACIÓN A DISTANCIA BENEFICIARIOS DE
CONVENIOS

IVONNE NATALIA CADENA MORALES

UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER
INSTITUTO DE PROYECCIÓN REGIONAL Y EDUCACIÓN A DISTANCIA
GESTIÓN EMPRESARIAL
BUCARAMANGA

2023

PLAN DE MEJORAMIENTO DEL PROCESO ADMINISTRATIVO DEVOLUCIONES
POR INGRESOS DE MATRÍCULAS A ESTUDIANTES DEL INSTITUTO DE
PROYECCIÓN REGIONAL Y EDUCACIÓN A DISTANCIA BENEFICIARIOS DE
CONVENIOS

IVONNE NATALIA CADENA MORALES

Trabajo de Grado para optar el Título de Profesional en Gestión Empresarial

Director.

NELSON RICARDO OTERO RIAÑO

Magister en Gerencia de Sistemas de Información y Proyectos

UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER

INSTITUTO DE PROYECCIÓN REGIONAL Y EDUCACIÓN A DISTANCIA

GESTIÓN EMPRESARIAL

BUCARAMANGA

2023

Nota de Aceptación

Presidente del Jurado

Jurado

Jurado

Bucaramanga, 01 de Febrero de 2023

*A mi hija Sofía; y a mi esposo
Wilman*

*Por ser mi fortaleza y la mano de
apoyo para cumplir con este
logro, y terminar con tan
anhelado sueño y hacer realidad
mi superación personal*

AGRADECIMIENTOS

A DIOS, por permitirme hacer realidad esta meta de vida y hacer fácil el camino para encontrar los recursos y culminar con éxito mi carrera.

A la Universidad Industrial de Santander y al IPRED, por abrir esta puerta a la educación a distancia y permitirnos vivir la experiencia de estudiar y hacernos personas capacitadas.

A Nelson Ricardo Otero Riaño, director de mi proyecto de grado, por su valiosa colaboración y orientación.

A los docentes, en cada una de las asignaturas por sus conocimientos y aportes en nuestro continuo proceso educativo.

Al personal directivo y administrativo, de la universidad y en especial del IPRED por su colaboración y apoyo.

A los compañeros de estudio, por permitirme entrar en sus vidas y hacer a lo largo del tiempo una bonita amistad.

A los familiares y amigos, por esa voz de aliento necesaria para la culminación de nuestros estudios y el desarrollo del proyecto.

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	12
1 GENERALIDADES DEL PROYECTO.....	13
1.1 CONTEXTO UIS.....	13
1.2 JUSTIFICACIÓN.....	19
1.3 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	20
1.4 OBJETIVOS	24
1.4.1 Objetivo General	24
1.4.2 Objetivos Específicos.....	24
1.5 METODOLOGÍA	25
2 MARCO DE REFERENCIA.....	28
2.1 MARCO TEÓRICO	28
2.2 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS	34
2.3 MARCO DE REFERENCIA LEGAL	36
3 DIAGNÓSTICO DEL PROCESO DE DEVOLUCIÓN POR INGRESOS DE MATRÍCULA A ESTUDIANTES EL IPRED.....	38
3.1 DIAGNÓSTICO CUALITATIVO	38
3.1.1 Diagrama de Devolución por Ingresos de Matrícula a Estudiantes del IPRED	39
3.1.2 Entrevistas a actores que intervienen en el proceso devolución por Ingresos de matrícula a Estudiantes del IPRED	41
3.1.3 Encuesta de Satisfacción a aplicarse a estudiantes del Instituto de Proyección Regional y Educación a Distancia.....	46
3.2 DIAGNÓSTICO CUANTITATIVO.....	56
3.2.1 Análisis de causas	59

3.3 HALLAZGOS ENCONTRADOS EN LA EVALUACIÓN GENERAL DEL PROCESO DE DEVOLUCIÓN POR INGRESOS DE MATRÍCULA A ESTUDIANTES EL IPRED.....	60
4 PLAN DE MEJORAMIENTO DEL PROCESO DE DEVOLUCIÓN POR INGRESOS DE MATRÍCULA A ESTUDIANTES EL IPRED	63
4.1 SITUACIÓN PROBLEMÁTICA: DEMORAS EN EL PROCESO DE IDENTIFICACIÓN Y COMUNICACIÓN DE ESTUDIANTES BENEFICIARIOS DE CONVENIOS.....	63
4.2 SITUACIÓN PROBLEMÁTICA: FALENCIAS EN EL MÓDULO DE CONSULTA DE LIQUIDACIONES DE MATRÍCULA DE ESTUDIANTES IPRED	65
4.3 SITUACIÓN PROBLEMÁTICA: PROCESO DE DEVOLUCIONES CON ALTOS ÍNDICES DE ERRORES, DE REPETICIONES DE TAREAS Y CON ELEVADOS TIEMPOS DE RESPUESTA.....	67
4.4 MODIFICACIÓN DIAGRAMA DE DEVOLUCIÓN POR INGRESOS DE MATRÍCULA A ESTUDIANTES EL IPRED.....	68
5 PLAN DE IMPLEMENTACIÓN	73
5.1 RUTA DE IMPLEMENTACIÓN SOFTWARE/HERRAMIENTA TECNOLÓGICA	75
5.2 RUTA PARA MODIFICACIÓN DEL PROCESO DE DEVOLUCIÓN.	77
6 CONCLUSIONES	80
7 RECOMENDACIONES.....	82
BIBLIOGRAFÍA.....	84
ANEXOS.....	88

LISTA DE TABLAS

Tabla 1: Solicitud de devolución	47
Tabla 2 Canales de Comunicación.....	48
Tabla 3 Información comprensible y suficiente	49
Tabla 4: Documentos fáciles y comprensibles	50
Tabla 5: Información sobre tiempos de respuesta.....	51
Tabla 6: Tiempo de respuesta adecuado	51
Tabla 7: Medios Digitales	52
Tabla 8: Nivel de satisfacción servicios IPRED	53
Tabla 9 Causas/ Motivos de Devolución.....	58
Tabla 10 Causas/ Motivos de Devolución con mayor frecuencia.....	60
Tabla 11: Proceso de Mejora - Listado de Beneficiarios.....	65
Tabla 12: Proceso de Mejora – Generación de liquidaciones de matrícula.....	66
Tabla 13: Proceso de Mejora – Devolución por ingresos de matrícula a estudiantes el IPRED.....	68

LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Estructura organizacional del Instituto de Proyección y Educación Distancia.	19
Figura 2. Esfera concéntrica del tipo 3: el kaizen como como principio teórico de metodologías y técnicas de mejora	29
Figura 3. Diagrama de procesos	3
Figura 4. Diagrama de flujo proceso de devoluciones IPRED	39
Figura 5. Solicitud de devolución.....	48
Figura 6. Canales de Comunicación	49
Figura 7. Información comprensible y suficiente.....	490
Figura 8. Documentos fáciles y comprensibles.....	50
Figura 9. Información sobre tiempos de respuesta	51
Figura 10. Tiempos de respuesta adecuados.....	52
Figura 11. Medios digitales	53
Figura 12. Nivel de satisfacción servicios IPRED	55
Figura 13. Palabras claves de aspectos a mejorar.....	555
Figura 14. Diagrama de Pareto de las causas/motivos de devolución.....	59
Figura 15. Ipred Plataforma Tic	65
Figura 16. Modificación Diagrama de flujo proceso de devoluciones IPRED	72
Figura 17. Ruta Plan de Implementación	74
Figura 18.Órganos de Control	74
Figura 19. Software/Herramienta Tecnológica.....	76
Figura 20. Modificación del proceso de devolución.....	777
Figura 21. Formato FDI.01	79

LISTA DE ANEXOS

Anexo A. Carta de Autorización – práctica empresarial.....	88
Anexo B. Procedimiento de devolución PFI.32.....	89
Anexo C. Encuesta de Satisfacción a Aplicarse a Estudiantes del IPRED.....	98
Anexo D. Acta de socialización de las propuestas de Mejora del Plan de Mejoramiento del proceso administrativo de devoluciones por ingresos de matrículas a estudiantes IPRED.	101

RESUMEN

TÍTULO: Plan de mejoramiento del proceso administrativo devoluciones por ingresos de matrículas a estudiantes del Instituto de Proyección Regional y Educación a Distancia beneficiarios de convenios*

AUTOR: Ivonne Natalia Cadena Morales**

PALABRAS CLAVES: Proceso, devolución, procedimiento, comunicación estandarización, sistematización, diagnóstico, plan de mejora.

DESCRIPCIÓN:

La práctica empresarial se desarrolló en el Instituto de Proyección Regional y Educación a Distancia de la Universidad Industrial de Santander y tiene como fin la mejora del proceso administrativo de devolución de los estudiantes del IPRED beneficiarios de convenios, teniendo en cuenta que actualmente dicho proceso presenta falencias que están generando malestar en la comunidad estudiantil.

Se definieron tres etapas, donde se inicia con la observación y el análisis del proceso de devolución existente y los actores que en el intervienen, con el fin de recopilar información para establecer un diagnóstico actual.

Como resultado, se identificaron las situaciones problemáticas, dentro de las cuales se resaltan tres como unas de las principales causas que dilatan algunas de las actividades administrativas que están relacionadas directamente con el proceso de devolución, esto permitió establecer un plan de mejora enfocado en la estandarización y sistematización del mismo, por último se diseña y se traza el plan de implementación para la ejecución de las propuestas de mejora, que tiene como único fin el facilitar las labores diarias de trabajo, optimizar la comunicación Universidad – Estudiante e identificar las competencias reales que debe tener una institución educativa que está al servicio de los ciudadanos.

* Trabajo de grado

** Instituto de Proyección Regional y Educación a Distancia. Gestión Empresarial. Director: Nelson Ricardo Otero Riaño. Magister en Gerencia de Sistemas de Información y Proyectos.

ABSTRACT

TITLE: Plan to improve the administrative process for refunds for tuition income to students of the institute of regional projection and distance education beneficiaries of agreements*

AUTHOR: Ivonne Natalia Cadena Morales**

KEYWORDS: Process, return, procedure, standardization communication, systematization, diagnosis, improvement plan.

DESCRIPTION:

The business practice was developed at the Institute of Regional Projection and Distance Education of the Industrial University of Santander and its purpose is to improve the administrative process for the return of IPRED students who are beneficiaries of agreements, taking into account that this process currently has shortcomings. that are generating discomfort in the student community.

Three stages were defined, where it begins with the observation and analysis of the existing return process and the actors involved in it, in order to collect information to establish a current diagnosis.

As a result, problematic situations were identified, within which three stand out as one of the main causes that delay some of the administrative activities that are directly related to the return process, this allowed establishing an improvement plan focused on standardization. and systematization of the same, finally, the implementation plan is designed and drawn up for the execution of the improvement proposals, whose sole purpose is to facilitate daily work tasks, optimize University-Student communication and identify the real competences that must have an educational institution that is at the service of citizens.

* Bacherlo Thesis

** Instituto de Proyección Regional y Educación a Distancia. Gestión Empresarial. Director: Nelson Ricardo Otero Riaño. Magister en Gerencia de Sistemas de Información y Proyectos.

INTRODUCCIÓN

Este trabajo de grado surge de la necesidad de contribuir al mejoramiento del proceso administrativo de devoluciones a estudiantes beneficiarios de convenios IPRED UIS, que, por la situación actual, está generando un sin número de reprocesos administrativos, con afectaciones en otras áreas académico administrativas, tales como convenios, promoción y mercadeo, adicional a esto, insatisfacción, malestar e inconformismo en la comunidad estudiantil.

Con el desarrollo de este trabajo de grado se busca contribuir al crecimiento del IPRED en la excelencia y la calidad, haciendo que sus procesos académico - administrativos vayan de la mano con el fin de generar un impacto positivo en la comunidad en general, así como, actuar en cumplimiento con la misión del Instituto de Proyección Regional y Educación a Distancia – IPRED, la cual busca la innovación educativa, la proyección regional y la continua incorporación de tecnologías.

Este documento está compuesto de seis capítulos. En el primer capítulo se encuentran las generalidades del proyecto, tales como presentación del contexto UIS, la justificación, el planteamiento del problema, la metodología y los objetivos. En el segundo capítulo se relaciona el marco de referencia: antecedentes investigativos, marco contextual, teórico y legal. En el tercer capítulo se describe el proceso actual de devolución por ingresos de matrícula de estudiantes IPRED donde se identificaron los posibles cuellos de botellas. En el cuarto capítulo se plasma el plan de mejoramiento del proceso de devolución por ingresos de matrículas a estudiantes del IPRED y se realizó después de evaluar el proceso actual y a los actores que intervienen. En el quinto capítulo se registra el plan de mejoramiento y en el capítulo sexto el plan de implementación para la mejora del proceso de devolución por ingresos de matrícula a estudiantes IPRED. Finalmente, se encuentran las conclusiones y recomendaciones como resultado del presente trabajo de grado.

1 GENERALIDADES DEL PROYECTO

1.1 CONTEXTO UIS

Nombre de la Institución en donde se llevará a cabo la práctica empresarial:

Universidad Industrial de Santander

Código SNIES: 1204

Carácter académico: Universidad

Acto de creación: Ordenanza No. 83 de 1944 (junio 22) Por la cual se crea la Universidad Industrial de Santander

La Universidad Industrial de Santander es una institución pública que forma ciudadanos como profesionales integrales, éticos, con sentido político e innovadores; apropia, utiliza, crea, transfiere y divulga el conocimiento por medio de la investigación, la innovación científica, tecnológica y social, la creación artística y la promoción de la cultura; construye procesos colaborativos y de confianza social para la anticipación de oportunidades, el reconocimiento de retos y la construcción de soluciones a necesidades propias y del entorno. Este obrar institucional, dinamizado con redes diversas y abiertas de conocimiento y aprendizaje, busca el fortalecimiento de una sociedad democrática, participativa, deliberativa y pluralista, con justicia y equidad social, comprometida con la preservación del medio ambiente y el buen vivir.

La UIS, Institución oficial, del orden departamental, está encaminada fundamentalmente a la formación del hombre, mediante la generación y difusión del saber en sus diversas ramas. Como institución académica de educación superior enmarca su estructura organizacional entorno a los saberes de cinco facultades: Ingenierías Físico-Mecánicas,

Ingenierías Físico-Químicas, Ciencias, Salud y Humanidades donde se conjugan los campos del conocimiento en los que la Universidad adelanta las actividades de docencia, investigación y extensión.

Las Facultades son unidades académicas administrativas que agrupan campos y disciplinas afines del conocimiento, profesores, personal administrativo, bienes y recursos, con el objeto de orientar, planificar, fomentar, coordinar, integrar y evaluar actividades de las Escuelas y Departamentos a su cargo, de conformidad con las políticas y criterios emanados del Consejo Superior (máximo órgano de dirección y gobierno de la Universidad) y del Consejo Académico (máxima autoridad académica). Cada Facultad está dirigida por el Decano y el Consejo de Facultad y tiene para la orientación, fomento y coordinación de las actividades de investigación y de extensión, un Director de Investigaciones dependiente del Decano. El Instituto de Proyección Regional y Educación a Distancia está dirigido por un director, dos subdirectores, quienes hacen parte del Consejo de Instituto.

Las Escuelas son unidades académicas administrativas que agrupan uno o varios campos afines del conocimiento y desarrollan programas académicos de pregrado o postgrado, de investigación y de extensión. Cada Escuela tiene un director quien está asesorado por el Consejo de Escuela y a su cargo se encuentra el personal docente y administrativo adscrito a ésta. Solamente la Escuela de Medicina tiene subdirector, por la cantidad de programas académicos de especialización que maneja

La Facultad de Ingenierías Físicoquímicas está conformada por las Escuelas de Ingeniería Química, Ingeniería Metalúrgica, Ingeniería de Petróleos y Geología.

Hacen parte de la Facultad de Ciencias, las Escuelas de: Física, Química, Matemáticas y Biología.

De la Facultad de Salud, las Escuelas de: Medicina, Enfermería, Microbiología, Fisioterapia y Nutrición.

Conforman la Facultad de Ciencias Humanas, las Escuelas de: Trabajo Social, Idiomas, Educación, Artes, Derecho y Ciencia Política, Historia, Filosofía y Economía y Administración.

Los Departamentos son unidades académicas y administrativas dependientes de una Facultad o Escuela, que prestan servicios a una o varias Escuelas y desarrollan programas de investigación y extensión, de conformidad con las políticas y directrices de la Universidad. Así, el Departamento de Deportes pertenece a la Facultad de Ciencias Humanas, y de la Escuela de Medicina dependen los Departamentos de Ciencias Básicas, Cirugía, Ginecobstetricia, Medicina Interna, Patología, Pediatría, Salud Mental y Salud Pública.

Por su parte, el Instituto de Proyección Regional y Educación a Distancia - IPRED, unidad académica administrativa adscrita a la Rectoría de la Universidad, es la responsable de fortalecer la acción institucional en las regiones, a partir del desarrollo de las funciones misionales de formación, investigación y extensión. En ejercicio de sus competencias, toma decisiones directamente relacionadas con las sedes regionales, y es la instancia encargada de administrar los programas que ofrece la UIS en las modalidades de educación a distancia y virtual.

Desde el IPRED se promueve el desarrollo regional mediante la integración de los diversos sectores y actores sociales en la formulación e implementación de programas académicos de pregrado y posgrado, y de proyectos con pertinencia e identidad regional y perspectiva internacional. El Instituto sustenta su trabajo en la innovación pedagógica y la incorporación significativa de tecnologías de la información y la comunicación.

En febrero de 1977 se presenta al Consejo Directivo de la Universidad Industrial de Santander el documento llamado “Base para el estudio e implantación de estudios a distancia en la UIS”, el cual fue preparado por un grupo de profesionales de la Universidad, interesados en dar inicio a la modalidad educativa a distancia y virtual.

En agosto de 1978, según el Acuerdo del Consejo Académico No. 165, se organiza el Centro de Educación a Distancia -CEDUIS-, concebido como un grupo de trabajo conformado por funcionarios de la Universidad. En esta época se unificaron criterios institucionales, conceptos y objetivos, campos de acción, estructuración administrativa y docente, más la necesidad de recursos.

A continuación, se presenta una breve reseña que recopila las principales acciones y normatividades acordadas en la Universidad para la creación de un instituto con proyección regional:

Según el acuerdo del Consejo Superior No. 001 de enero 20 de 1983, Se crea el Centro de Educación a Distancia de la UIS –CEDI. La decisión de su creación fue tomada por la Dirección Universitaria, a partir del informe preparado por una comisión definida por Resolución 389 de 1982. A su misión se asignó el diseño de fuentes de financiación, la coordinación con los Departamentos para realizar programas de educación abierta y a distancia y, en conjunto con CEDEDUIS, la realización de cursos de formación de personal, según necesidades.

Según acuerdo del Consejo Superior No. 045 de julio 13 de 1984, Se crea la Facultad de Estudios a Distancia – FEDI-. El CEDI deja de ser un Centro adscrito a Rectoría y se convierte en Facultad, regida por los lineamientos del Acuerdo Superior 053 del 21 de Julio de 1982, que define la organización de las Facultades.

En el año 1992, en el Acta del Consejo Superior N°001, Proyectos Rectorales, se propone la creación del Programa de Regionalización que busca como premisa básica

“llevar a las Regiones Santandereanas la experiencia, calidad y conocimientos de la Universidad Industrial de Santander en materia de Educación Superior, aportando un beneficio para la comunidad y el desarrollo de estas regiones.

Según acuerdo del Consejo Superior No. 057 de septiembre 7 de 1994, Se reforma la estructura organizacional de la Universidad Industrial de Santander. Se suprime la Facultad de estudios a Distancia y se crea el Instituto de Regionalización y Estudios a Distancia -IREDI-, esquema bajo el cual la Unidad se encarga de administrar los estudios a distancia.

Según acuerdo del Consejo Superior No. 041 de junio 23 de 1997, Se modifica la estructura organizacional de la Universidad Industrial de Santander. Sustentado en la necesidad de alcanzar un mayor nivel de efectividad operacional y en concordancia con el modelo de descentralización general de la Universidad, el Consejo Superior modifica la estructura y crea dos nuevas dependencias que se encarguen de la administración del programa de Regionalización y de los Estudios a Distancia respectivamente.

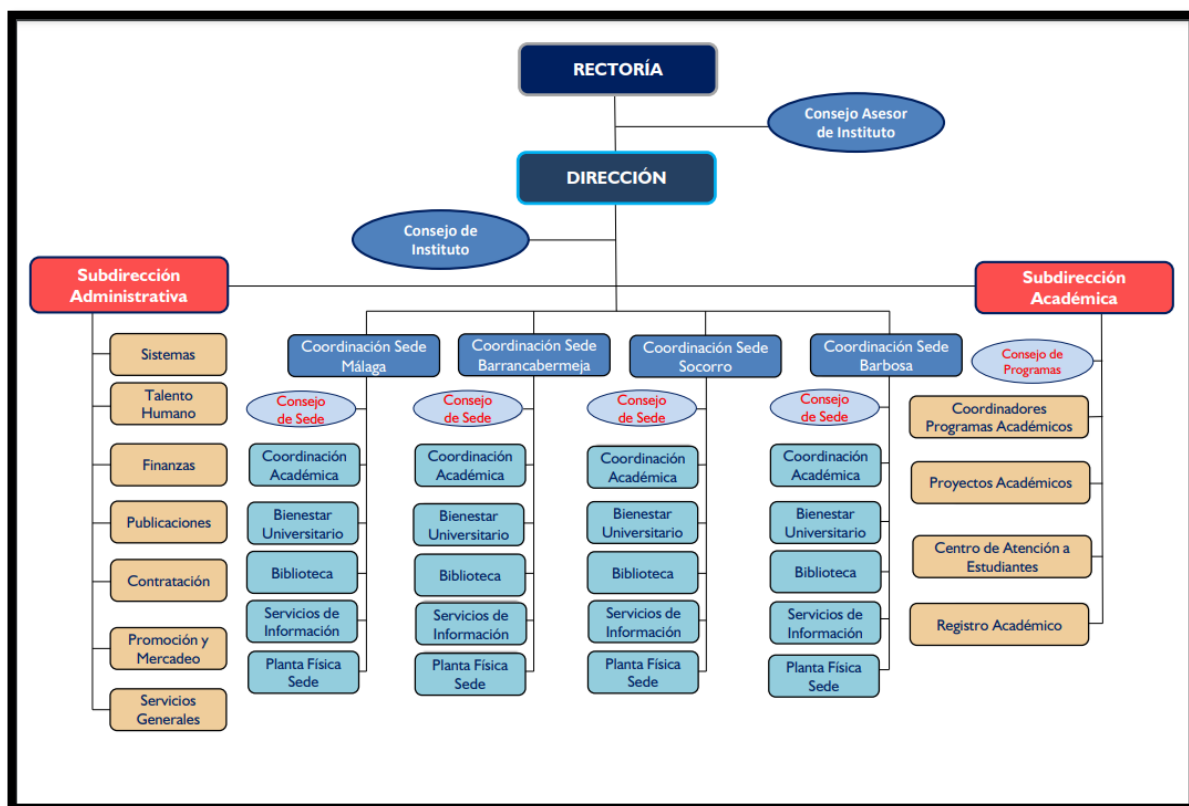
Estas unidades son: Dirección General de Regionalización –D.G. R- e Instituto de Educación a Distancia –INSED. Al INSED se encargó de planificar, fomentar, dirigir, coordinar y evaluar los programas de Educación a Distancia de la Universidad, con gestión descentralizada de recursos económicos y de infraestructura necesarios para cumplir con sus funciones. Su presencia se daría tanto en las Sedes, como en los demás territorios en que se habían consolidado los CREAD - Centro Regional de Educación a Distancia y los CAE - Centro de Atención a Estudiantes.

Mediante el Acuerdo del Consejo Superior No. 061 de agosto 22 de 2008, se modificó la Estructura Organizacional de la Universidad Industrial de Santander, al fusionar el Instituto de Educación a Distancia – INSED y la Dirección General de Regionalización, en una nueva Unidad Académica Administrativa denominada Instituto de Proyección Regional y Educación s Distancia - IPRED.

A partir de esta fecha, el Instituto de Proyección y de Educación a Distancia ha tenido cambios que le han permitido a la Universidad enriquecer su oferta académica y llegar a un número mayor de ciudadanos en la región. Actualmente se ofrecen los programas de tecnología, los cuales son: Tecnología Empresarial, Tecnología Agroindustrial, Tecnología en Regencia de Farmacia, Tecnología en Gestión Judicial y Criminalística, y los Programas Profesionales como Producción Agroindustrial, Artes Plásticas y Gestión Empresarial. ¹

A continuación, se presenta la Estructura organizacional del Instituto de Proyección y Educación Distancia (ver figura 1).

Figura 1: Estructura organizacional del Instituto de Proyección y Educación Distancia



Fuente: Pagina Web IPRED <https://ipred.uis.edu.co/eisi/>

¹ INSTITUTO DE PROYECCIÓN REGIONAL Y EDUCACIÓN A DISTANCIA - IPRED. [Sitio Web]. Inicio [s.f.]. [Consulta: 18 de agosto de 2021]. Disponible en: <https://ipred.uis.edu.co/eisi/>

La Subdirección Administrativa del IPRED es la unidad encargada entre otras cosas de dar trámite a las devoluciones de los estudiantes en modalidad distancia y virtual, matriculados en la sede principal de Bucaramanga, en las sedes regionales Socorro, Barbosa, Málaga, Barrancabermeja, y en los CAE de San Alberto y San Vicente de Chucuri. El trámite de devolución se define como un proceso administrativo que básicamente consiste en la retribución de un valor recaudado por la universidad, que por derecho propio deber ser reintegrado.

1.2 JUSTIFICACIÓN

En un mundo globalizado como el actual, donde el conocimiento es uno de los activos más importantes de las organizaciones, es indispensable conocer cómo este fluye dentro de la misma, para ello se han implementado diferentes estrategias que buscan preservar la información que está en las personas y en el quehacer diario de las empresas, es por ello que una de ellas es la implementación de procedimientos en el cual se detallan actividades y procesos que son clave para el buen funcionamiento de estas. En este sentido, los Procedimientos Operativos Estandarizados no se crean de un día para otro, exige que se tengan en cuenta detalles, particularidades, el contexto y una investigación del proceso clave, que permitan estandarizar la realización de actividades.

La práctica empresarial se realiza con base en la necesidad de la Subdirección Administrativa de mantener en constante mejora los procesos administrativos que en el IPRED se manejan y que con esto se favorezca tanto a los estudiantes, los funcionarios y la universidad.

Con el desarrollo de la práctica empresarial se busca mejorar el proceso administrativo de devoluciones por ingresos de matrículas de los estudiantes del Instituto de Proyección Regional y Educación a Distancia, beneficiarios de convenios, detectando

las falencias en el proceso, revisando la posibilidad de sistematizar el procedimiento y planteando el diseño de una plataforma software, teniendo en cuenta que algunos procedimientos se realizan de forma manual.

El mejoramiento del proceso administrativo de devoluciones por ingresos de matrículas de beneficiarios de convenios, ayudará a generar un impacto positivo en la comunidad estudiantil, situación que de alguna forma motivara al estudiantado a seguir perteneciendo a la institución y a continuar con su formación académica, con esto se puede afirmar que un buen funcionamiento administrativo influye en los logros académicos de una institución, de aquí radica la preocupación del instituto de mejora continua para brindar un ambiente de confianza y tranquilidad a la comunidad.

1.3 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La Universidad Industrial de Santander a través del Instituto de Proyección Regional y Educación a Distancia, ha logrado llegar a las diferentes regiones del departamento de Santander y el país ofreciendo educación con calidad bajo la modalidad a distancia y virtual ampliando las posibilidades de formación y superación de las personas. El IPRED cuenta con una amplia oferta académica distribuida en 8 programas que son: Tecnología Empresarial, Gestión Empresarial, Tecnología en Regencia de Farmacia, Tecnología en Gestión Judicial y Criminalística, Artes Plásticas y los Programas del área agroindustrial- Técnico Profesional en Producción Agropecuaria, Tecnología Agroindustrial y Administración Agroindustrial.

El IPRED de la UIS establece como misión “gestionar las acciones para fortalecer el desarrollo en las regiones, mediante las funciones misionales de formación, investigación y extensión, con proyección nacional e internacional. En su quehacer prevalece la formación integral y política de ciudadanos capaces de pensar y actuar universalmente, con visión futurista, participativos, inclusivos, críticos, emprendedores, innovadores y orientados a la construcción colectiva, en concordancia con los objetivos

de desarrollo sostenible; sustentando su trabajo en la inclusión social, la educación rural y los principios y virtudes de la comunidad universitaria, la innovación educativa, la proyección regional y la continua incorporación de tecnologías” .Dentro de la estructura organizacional del Instituto, se encuentra la Subdirección Administrativa, unidad desde la cual se gestionan procesos administrativos que conectan con otras áreas como sistemas, finanzas, talento humano, publicaciones, contratación, promoción y mercadeo, entre otras. El proceso de devolución hace parte de las funciones de esta unidad y se define básicamente en la restitución del dinero recaudado por la Universidad.

Los conceptos por lo que se da un trámite de devolución son los siguientes:

- Devolución de un porcentaje del valor de la matrícula o derechos de grado cuando es autorizado por el Consejo Académico.
- Devolución del 85% del valor de la matrícula cuando realiza el pago de la liquidación, pero no se realiza la matrícula académica
- Devolución del 100% del valor de la matrícula cuando paga el siguiente semestre y el estudiante queda PFU en el semestre que está cursando.
- Devolución del 100% cuando se presenta un doble pago de matrícula
- Devolución del 100% de la inscripción y valor de la matrícula a un programa, el cual no se realiza o presenta retrasos para iniciar por parte de la Universidad.
- Devolución del 85% del valor de inscripción cuando realiza el pago, pero no se realiza el proceso de inscripción en las fechas estipuladas en el calendario académico
- Devolución del 100% cuando se presenta un doble pago de matrícula de estudiantes beneficiarios de convenios UIS, cooperativas y subsidios. (Convenios Alcaldías, Ministerio de Educación Nacional becados Generación E, Cooperativas privadas, Apoyos Gobierno Nacional PAM – Matrícula Cero)

De los conceptos mencionados anteriormente, el que abarca un mayor número de solicitudes radicadas en la Subdirección Administrativa del IPRED, son las devoluciones del 100%, cuando se presenta un doble pago de matrícula de estudiantes beneficiarios de convenios UIS, cooperativas y subsidios, Convenios Alcaldías, Ministerio de Educación Nacional becados Generación E, Cooperativas privadas, Apoyos Gobierno Nacional PAM – Matricula Cero, al día se pueden recibir entre 5 y 6 solicitudes y al término de la semana laboral se pueden llegar a acumular hasta 30 solicitudes de devolución solo por este concepto

Al inicio de cada semestre académico, se definen y se firman los diferentes convenios o apoyos que benefician a los estudiantes IPRED UIS, con esta información el área de comunicaciones inicia una gestión informativa y de promoción de dichos apoyos (correos formales, publicaciones en redes sociales, noticia UIS) para darle a conocer al estudiante u aspirante que se encuentra aprobado en un determinado convenio o apoyo; esta actividad se realiza con el fin de:

- Apoyar a los estudiantes antiguos y evitar la deserción.
- Notificarle al estudiante el apoyo otorgado y que este le permita iniciar su proceso académico sin realizar el pago de su liquidación de matrícula
- Para minimizar el trámite administrativo de devoluciones.
- Aumentar el número de inscritos o estudiantes nuevos.

A pesar de los esfuerzos del Instituto por mantener comunicación permanente con el estudiante y reducir el número de solicitudes de devolución por doble pago, un número considerable de estos hace caso omiso a la información brindada; por consiguiente, a la fecha no se ha logrado establecer un mecanismo que permita dar celeridad en la devolución de los dineros que ingresan por doble pago o disminuir el número de solicitudes de devoluciones por doble ingreso.

Otro aspecto que genera dificultades en este proceso de devolución por doble pago, radica en que los dineros que se reciben por convenios firmados con entidades como

Alcaldías, Gobierno Nacional, Ministerio de Educación Nacional, Cooperativas, toman tiempo en ingresar a las cuentas de la Universidad, incluso puede ir hasta finalizando el semestre o más. Adicional, la mayoría de estos dineros ingresan a través de la Entidad Financiera ICETEX por resoluciones o giros ICETEX, resoluciones que debe ser revisadas de forma manual e individual tanto por la Sección de Tesorería UIS como por la secretaria de la Subdirección Administrativa IPRED, teniendo en cuenta que se debe identificar el valor recibido por cada estudiante antes de ser habilitado para la devolución y proceder a realizar el registro presupuestal en el Sistema de Información Financiero - SIF, lo cual permite que la unidad solicite Certificado de Disponibilidad Presupuestal - CDP para iniciar el trámite de devolución por estudiante; no obstante, de identificarse alguna inconsistencia en los valores recibidos por parte de las entidades con las que se suscribieron convenios para los estudiantes de educación a distancia y virtual, no se podrá iniciar la devolución y se deberá enviar comunicación de cobro a la entidad pertinente, proceso administrativo que genera más demoras en el procedimiento de devoluciones.

A pesar de estar definido el procedimiento de devolución por la universidad, este no describe la situación anterior y tampoco define un tiempo de espera o de desembolso que se le pueda indicar al estudiante, razón por la cual el estudiante asume que, una vez radicada su solicitud, al día siguiente se iniciaría el trámite de devolución y podría recibir su dinero. Este hecho hace que se eleve el número de correos, llamadas, PQRS y derechos de petición y algunos han sido radicados en el Ministerio de Educación Nacional, en las Personerías de los Municipios de Santander y en la Secretaria de Inspección, cuyo fin solo es consultar en qué estado está el trámite de la devolución.

A raíz de las situaciones mencionadas anteriormente, se requiere realizar una revisión de los procesos que se dan antes de la firma de los convenios, del proceso de comunicación y el proceso de devolución por doble pago, de tal manera que se identifiquen los puntos claves que ayuden a minimizar las quejas y molestias en los estudiantes, que a la final impactan en la imagen y credibilidad del instituto y de la Universidad.

1.4 OBJETIVOS

1.4.1 Objetivo General

Diseñar un plan de mejoramiento para el proceso administrativo devoluciones por ingresos de matrículas a estudiantes del Instituto de Proyección Regional y Educación a Distancia - IPRED, beneficiarios de convenios a partir de la revisión del procedimiento actual y del proceso de comunicación Universidad –estudiantes.

1.4.2 Objetivos Específicos

- Determinar la metodología a aplicar en la mejora del proceso de devolución por ingresos de matrículas a estudiantes.
- Definir el proceso de devolución por ingresos de matrículas a estudiantes y los principales problemas que se generan en relación con la satisfacción de los usuarios, mediante la identificación de los actores involucrados, las necesidades actuales de información y las actividades que se realizan en el IPRED.
- Establecer medidas y controles para el mejoramiento del proceso administrativo de devoluciones por ingreso de matrículas a estudiantes, a través de un análisis de información identificando debilidades y fortalezas.
- Articular el plan de mejoramiento con los actores involucrados en el proceso de devoluciones por ingreso de matrículas a estudiantes del IPRED, de tal manera que se atiendan las necesidades de los estudiantes del IPRED.

1.5 METODOLOGÍA

En este capítulo se describen los procesos y herramientas que se utilizaron para determinar las falencias del proceso administrativo de devoluciones por doble pago de matrícula. Para ello se plantearon tres (3) etapas:

a) Etapa 1: Diagnóstico y análisis de la situación actual

En esta primera etapa se realizó la recopilación de la información relacionada con las devoluciones de matrículas a estudiantes y la identificación de los principales problemas que se generan con la satisfacción de los usuarios. Dicha recopilación se realizó mediante técnicas cualitativas y cuantitativas que permitieron identificar la situación actual del proceso.

Se optó por la observación directa y se apoyó en el uso de encuestas y entrevistas que favorecieran la obtención de los datos relevantes del proceso de estudio. De igual manera, se realiza la revisión de documentos suministrados por el Instituto. A partir de los datos obtenidos se hizo posible la realización de diagramas de flujo y de Pareto que aportaran al desarrollo del diagnóstico.

La población a estudiar estuvo representada por los dos mil cuatrocientos cincuenta y un (2.451), estudiantes matriculados en el Instituto de Proyección Regional y Educación a Distancia, beneficiarios de los diferentes convenios UIS.

Convenios Activos:

- Gobernación de Magdalena - FONCES, Cubre el 100% del valor de la matrícula.
- Gobernación del Cesar - Fedescesar, Cubrimiento porcentual que depende de las variables: Promedio ponderado, Sisbén y Población vulnerable, los porcentajes van desde el 50% al 85%.
- Alcaldía de Bucaramanga – Universidad del Pueblo, cubre el 100% del valor de la matrícula.

- Fundación Aurelio Llano Posada, Cubre el 90% del valor de la matrícula y les otorga un auxilio de manutención equivalente a un salario mínimo legal vigente.
- Gobernación de Santander – Generación Diamante para la Ruralidad, cubre el 85% del valor de la matrícula.
- Gobernación de Santander – Generación Diamante para la Excelencia, cubre el 85% del valor de la matrícula
- Alcaldía de Lebrija -FEES, Cubre el 70% del valor de la matrícula.
- Fundación Lumini Bancolombia, cubre el 100% del valor de la matrícula (este convenio lo suscribe directamente Bienestar Universitario de la UIS)
- Ministerio de Educación Nacional Programa Generación E Equidad, cubre el 100% del valor de la matrícula.
- Ministerio de Educación Nacional Programa Matricula Cero, cubre el 100% del valor de la matrícula.
- Ministerio de Educación Nacional Programa Gratuidad, cubre el 100% del valor de la matrícula.

Por otra parte, el análisis de la información se centró en realizar seguimiento a los procesos y actividades como:

- Proceso de firmas y suscripción de convenios y generación de listados de beneficiarios
- Proceso de devolución beneficiarios convenios y solicitudes recibidas
- Proceso de comunicación y promoción de los programas a distancia y de los diferentes beneficios.
- Buzón - Control interno de PQRS

Con el fin de encontrar el origen y las diferentes variables que causan el reproceso administrativo.

La encuesta se realizó en formularios Microsoft y se aplicó en línea, esto permitió la generación de bases de datos para el tratamiento de la información, facilitando el cálculo y tabulación de resultados. (Ver anexo C)

b) Etapa 2: Plan de mejoramiento

A partir del diagnóstico realizado en la primera etapa, se formula el plan de mejoramiento que dé solución a los problemas identificados. Para ello se tienen en cuenta las principales situaciones problemáticas identificadas en el análisis de la información.

c) Etapa 3: Implementación

En esta etapa se define la ruta de implementación de las propuestas, se articula el plan de mejoramiento con los actores involucrados en el proceso de devoluciones por ingreso de matrícula y se llevan a cabo las acciones de mejora aprobadas por el IPRED.

2 MARCO DE REFERENCIA

En este capítulo se enuncia y se describe el marco teórico con las diferentes teorías que contribuyeron al desarrollo del proyecto, los términos o definiciones y el marco de referencia legal.

2.1 MARCO TEÓRICO

- **MÉTODO KAIZEN**

A mediados de los años ochenta se acuñó el término de Kaizen como el posible "elemento perdido" del éxito operacional de las empresas, es una palabra japonesa que significa "mejoramiento".

A pesar de que el término es de origen japonés, la esencia de Kaizen fue desarrollada originalmente por Estados Unidos tras la Segunda Guerra Mundial como parte de un programa de entrenamiento dentro de la industria.

El Kaizen es la filosofía de mejoramiento continuo que involucra a todos los miembros de una organización y que busca mejorar la actitud de las personas, considerando que los esfuerzos generan mejores resultados a largo plazo, es un proceso de resolución de problemas, en donde cualquier mejora debe ser estandarizada, logrando en consecuencia beneficios económicos y humanos, que se ven reflejados en rendimientos y relaciones de clientes a través del ahorro de costos, reducción de tiempos de espera y de ciclos, mejora de la calidad, así como en la disminución de los accidentes de trabajo.

El método Kaizen establece tres esferas concéntricas:

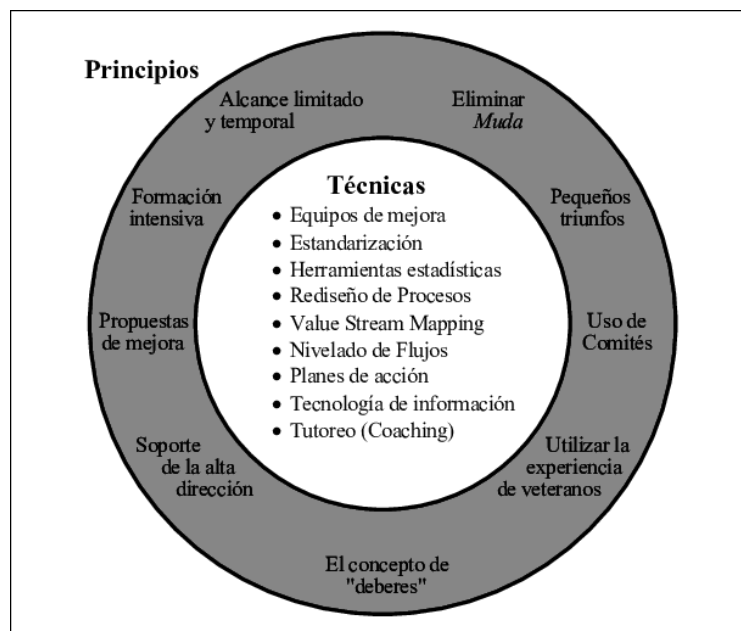
- a) **Filosofía Gerencial:** se caracteriza por entender la gestión de una organización como el mantenimiento y la mejora de los estándares de trabajo,

indica que los procesos deben ser estandarizados y que deben ser del conocimiento de todos los empleados de la organización

- b) **Gestión de la Calidad Total:** consiste en la mejoría continua del sistema de producción y servicios con el fin de buscar mejores métodos de trabajo.
- c) **Metodologías y Técnicas de mejoras:** consiste en aplicar metodologías y técnicas que tienen como propósito eliminar el desperdicio o cuellos de botella para mejorar la calidad de los procesos, generando productos de calidad, optimizando la entrega de estos y aumentando el flujo de dinero en la organización. En esta metodología se tiene en cuenta las ideas de mejoras que surgen de los empleados que conocen los procesos de trabajo a fondo para la obtención de resultados positivos y de forma rápida.

La metodología para elaborar un plan de mejora, se basa en la tercera esfera concéntrica del Kaizen dónde su propósito es eliminar el desperdicio buscando de esta manera la mejora de la calidad de los procesos y productos en un tiempo corto obteniendo resultados positivos y rápidos. (Ver figura 2).

Figura 2: Esfera concéntrica del tipo 3: el kaizen como como principio teórico de metodologías y técnicas de mejora



Fuente: Tomado de Encontrando al Kaizen: Un análisis teórico de la Mejora Continua PDF

El Kaizen, como enfoque gerencial, es una herramienta que permite evolucionar a través del tiempo perfeccionándose por medio de la mejora continua.

- **PLAN DE MEJORAS**

Un plan de mejora se puede definir como el conjunto de acciones planeadas, organizadas, integradas y sistematizadas para obtener cambios y reformas en los procedimientos de una organización, independientemente de su actividad económica.

Para lograr un mínimo de efectividad con el plan, se debe analizar las causas que provocan el problema, crear la propuesta y planificar el plan de mejora, implementarlo y hacerle un seguimiento continuo, para por último evaluar si la metodología aplicada dio resultados favorables; de ser así estas acciones proveerán beneficios a la organización como la reducción de costos, reprocesos administrativos, eliminación de la recarga laboral, incremento de la productividad, mejora de la calidad, satisfacción del cliente y por último una adecuada comunicación entre las unidades administrativas.

El mercado actual obliga a las organizaciones a ser competentes e innovadoras, ya que con el día a día aparecen nuevos retos a enfrentar, y con cada uno de ellos se debe ir mejorando, para reducir y superar las debilidades y ser más competitivas en el entorno.

- **NORMA ISO 9000**

Es un conjunto de normas de control de calidad y gestión de calidad, establecidas por la Organización Internacional de Normalización, pueden aplicarse a cualquier tipo de organización o actividad orientada a la producción de bienes o servicios.²

Su implementación ofrece a las organizaciones diversas ventajas, tales como, la estandarización de sus diferentes actividades, la documentación y la medición de los procesos, el logro de los objetivos a través de la eficiencia y eficacia, la mejora continua

² WIKIPEDIA. [sitio web]. Normas ISO 9000. [Consulta 12 de junio de 2022]. Disponible en: https://es.wikipedia.org/wiki/Normas_ISO_9000

de los servicios, productos y procesos y el aumento del grado de satisfacción y confianza de los clientes.

la Norma ISO 9000 recalca la importancia de la mejora continua, haciendo énfasis en que los clientes cada vez más exigen calidad en los productos o servicios, igualmente señala cómo implementar un sistema de mejora mediante auditorias, lo cual permite identificar los retos y oportunidades siendo estos factores de cambio y éxito de las organizaciones.

- **PROCEDIMIENTO**

Según la norma ISO 9000, un procedimiento es una forma concreta para realizar una actividad o un proceso. Cuando se tiene un proceso que tiene que ocurrir de una manera concreta, y se especifica cómo sucede, lo que se tiene es un procedimiento³

- **DIAGRAMA DE PARETO**

Fue enunciado por primera vez por el ingeniero, sociólogo, economista y filósofo italiano Vilfredo Pareto (1848-1923).

Mediante su estudio sobre la división de la riqueza en Italia en aquella época, llegó a la conclusión de que el 80% de la riqueza estaba en manos del 20% de la población y el otro 20% de riqueza estaba en el 80% restante, al determinar esto, lo publicó por primera vez en 1896 en su "Cours d'économie politique"⁴

El diagrama refiere la regla 80/20, la cual explica que, en la mayoría de las situaciones, el 80% de las consecuencias son debido al 20% de las acciones o causas, norma que permite identificar de forma rápida las falencias existentes en una organización, sus puntos de mejora y definir el plan de acción a ejecutar para la solución eficaz de sus problemas.

³ ISOTOOLS EXCELLENCE. [Sitio Web]. Que es un Procedimiento. [Consulta: 12 de junio de 2022]. Disponible en: <https://www.isotools.pe/iso-9001-diferencia-proceso-procedimiento>

⁴ ROCK CONTENT BLOG. [Sitio Web]. Diagrama de Pareto. [Consulta: 12 de junio de 2022]. Disponible en: <https://rockcontent.com/es/blog/diagrama-de-pareto>

Básicamente es una gráfica que organiza una serie de valores, de mayor a menor y de izquierda a derecha, que se separan por barras, que al visualizarse permite dar un orden de prioridad a la toma de decisiones, evaluar las necesidades reales del cliente objetivo e igualmente determinar cuáles son las problemáticas más graves que se deben atacar.

El diagrama es aplicable a todas las áreas de una organización, las ventajas que ofrece son variadas, como lo son, la mejora continua de sus actividades diarias, el análisis y priorización de sus problemáticas, la optimización del tiempo y de los esfuerzos al identificar de forma de rápida el problema y la motivación del grupo de trabajo al cambio continuo.

- **DIAGRAMA DE FLUJO DE PROCESO**

El flujograma originalmente fue creado para la representación de procesos industriales y de maquinaria; lo concibieron en 1921 Frank Bunker Gilbreth y Lillian Moller Gilbreth, un matrimonio pionero de la ingeniería y la optimización del trabajo a partir de su análisis científico.⁵

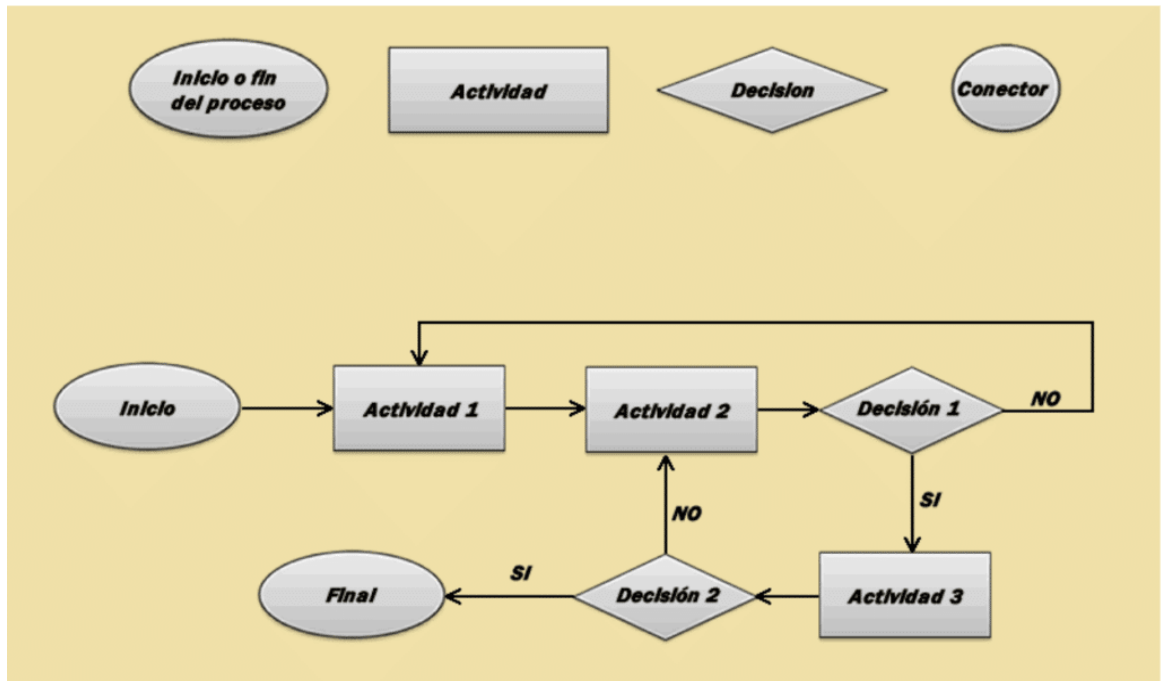
Se conoce que utilizar este tipo de diagramas es la forma más efectiva para que una organización aumente su competitividad y rentabilidad ya que consiste en analizar cada uno de los procesos y procedimientos que se tienen, para detectar errores y cuellos de botella.

El diagrama de flujo de proceso es una herramienta gráfica que permite analizar sencilla y objetivamente las relaciones que existen entre una serie de acciones de un determinado proceso e igualmente de forma visual apreciar su relación secuencial con la ayuda de descripciones, rectángulos, rombos, círculos, flechas, prismas circulares, entre otros símbolos, el análisis del diagrama arrojará como resultado la identificación

⁵ HUBSPOT BLOG. [Sitio Web]. Diagrama de Flujo de Procesos. [Consulta: 14 de junio de 2022]. Disponible en: <https://blog.hubspot.es/sales/que-es-diagrama-flujo-procesos>

de los puntos de mejora, las acciones repetitivas y las ineficiencias que entorpecen los resultados buscados (ver figura 3).

Figura 3: Diagrama de procesos



Fuente: Tomado de Blog Ekon. Diagrama de procesos.

Los principales elementos que se deben tener en cuenta para la construcción de un diagrama de flujo son los siguientes:

- **Procesos o actividades.** Representados como rectángulos, se refieren a una acción en un proceso de negocios.
- **Subprocesos.** Estos están representados como un rectángulo con líneas dobles en cada lado.
- **Nodos de decisión.** Están representados mediante un diamante y son nodos en los que, dependiendo de la respuesta, el árbol se dirige hacia un camino u otro.
- **Conectores.** son pequeños círculos o cuadros conectores que se etiquetan utilizando letras.
- **Líneas de flecha.** Su función es mantener la coherencia y claridad en un diagrama de procesos.

- **Terminadores.** Están representados por un rectángulo con esquinas curvas. Aparecen al inicio y al final de un diagrama de flujo, e indican la finalización de un diagrama.
- **SISTEMAS DE INFORMACIÓN**

Son un conjunto ordenado de mecanismos, plataformas, hardware y software que tienen como finalidad la administración de datos y de información, sobre un área, proceso u operaciones de una organización para gestionarla, darle un orden, visibilidad, interpretación y análisis.

Manejar sistemas de información u plataformas, le brinda grandes beneficios a una organización, tales como, la centralización de la información, la automatización de los procesos y tareas, la disminución de los errores, a tener diagnósticos eficientes de problemas, a administrar el tiempo que dará como resultado el ahorro en costos administrativos, de recursos humanos y operativos.⁶

2.2 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

- **CDP:** Es el documento mediante el cual se garantiza el principio de legalidad, es decir la existencia del rubro y la apropiación presupuestal suficiente para atender un gasto determinado.⁷
- **Consejo Académico (CA):** El Consejo Académico es la máxima autoridad académica de la Universidad.⁸
- **Convenio:** Un Convenio se suscribe entre dos instituciones, documento en el que manifiestan la voluntad y compromiso de desarrollar en forma planificada actividades de interés común sin fines de lucro. Expresa la confianza y buena

⁶ HUBSPOT BLOG. [Sitio Web]. Sistemas de información en las empresas: importancia, tipos y tips para tu negocio. [Consulta: 14 de junio de 2022]. Disponible en: <https://blog.hubspot.es/marketing/sistemas-de-informacion-empresas>

⁷ UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER [Sitio Web]. Intranet. Sistema de Información [Consulta 30 de julio de 2022] Disponible en: <https://www.uis.edu.co/webUIS/es/sistemasInformacion/intranet.html>

⁸ Ibid.

voluntad entre las partes comprometidas para desarrollar actividades de cooperación mutua que beneficie a los estudiantes de determinada institución⁹

- **Devolución:**¹⁰ Restitución del dinero recaudado por la Universidad.
- **Diagnóstico:** El diagnóstico alude, en general, al análisis que se realiza para determinar cualquier situación y cuáles son las tendencias. Esta determinación se realiza sobre la base de datos y hechos recogidos y ordenados sistemáticamente, que permiten juzgar mejor qué es lo que está pasando.¹¹
- **Estandarización:** formulación de reglas que permiten el desarrollo ordenado de una actividad para que todos los actores que participan del sector obtengan un beneficio de dicho ordenamiento¹²
- **Ordenador del Gasto:** Es la facultad que tiene el representante legal o en su defecto las personas que este delegue para ejecutar el presupuesto de gastos asignado por la respectiva Ley Anual de Presupuesto¹³
- **Plan de mejora:** es un conjunto de acciones sistemáticas que propende por el mejoramiento permanente de la gestión y los procesos de la entidad, el cual se construye a partir de las fortalezas y debilidades encontradas en el proceso de evaluación realizado por los diferentes entes de control¹⁴
- **Plan de gestión:** Un plan de gestión es un diseño sobre la mejor forma de manejar la organización durante sus actividades cotidianas y a largo plazo¹⁵
- **Procedimiento:** Los procedimientos especifican y detallan un proceso, los cuales conforman un conjunto ordenado de operaciones o actividades determinadas

⁹ OFICINA CENTRAL DE COOPERACIÓN TÉCNICA – UNP. [Sitio Web]. Que es Convenio [Consulta 30 de julio de 2022]. Disponible en: <http://www.unp.edu.pe/oficinas/occt/que-es-convenio.html>

¹⁰ UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER. Op. cit.

¹¹ WIKIPEDIA. [Sitio web]. Diagnóstico. [Consulta 30 de julio de 2022]. Disponible en: <https://es.wikipedia.org/wiki/Diagn%C3%B3stico>

¹² PÉREZ PORTO, Julián y GARDEY, Ana. Definición de estandarización. [Sitio Web] Definición de. Publicado: 2017. Actualizado: 2021. [Consulta: 30 de julio de 2021]. Disponible en <https://definicion.de/estandarizacion/>

¹³ UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER. Op. cit.

¹⁴ FOGACOOP. [Sitio Web]. Planes de Mejoramiento. [Consulta: 01 de agosto de 2022]. Disponible en: <https://www.fogacoop.gov.co/nuestra-gestion/planes/planes-de-mejoramiento>.

¹⁵ UNIVERSIDAD DE KANSAS. [Sitio Web]. Que es un Plan de Gestión. Caja de Herramientas Comunitarias. [Consulta: 01 de agosto de 2022]. Disponible en: <https://ctb.ku.edu/es/tabla-de-contenidos/liderazgo/administracion-efectiva/plan-de-gestion/principal>

secuencialmente en relación con los responsables de la ejecución, que deben cumplir políticas y normas establecidas señalando la duración y el flujo de documentos.¹⁶

- **Publicidad y Comunicación:** La Comunicación Publicitaria es la creación de mensajes persuasivos, para impulsar un determinado comportamiento en las personas, con el fin que adopten productos, marcas e ideas¹⁷
- **Registro Presupuestal:** El registro presupuestal es la operación mediante la cual se perfecciona el compromiso, garantizando que los recursos comprometidos no sean desviados a ningún otro fin. De acuerdo con el art 37 del Estatuto Presupuestal Los compromisos efectivamente adquiridos con cargo a las disponibilidades presupuestales expedidas deben contar también con registro presupuestal, en virtud del cual los recursos no podrán ser desviados a ningún otro fin.¹⁸
- **SIF:** Sistema de Información Financiero.¹⁹
- **SIA:** Sistema de Información Académica
- **Nuevas Versiones:** Sistemas de Información de la Universidad Industrial de Santander

2.3 MARCO DE REFERENCIA LEGAL

- **Acuerdo del Consejo Superior No. 72 de 1982,** Reglamento Académico-Estudiantil de Pregrado, define los derechos y deberes que se adquiere al ser un estudiante UIS, igualmente la información y los trámites a seguir en los procesos de admisión, readmisión, traslados, matrícula, valores de matrícula.

¹⁶ VIVANCO VERGARA, María Eugenia. Los manuales de procedimientos como herramientas de control interno de una organización. [En línea]. Revista Universidad y sociedad, 2017, vol. 9, no 3, p. 247-252. [Consulta: 02 de agosto de 2022]. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202017000300038

¹⁷ NETWORK BUSSINES BLOG. [Sitio Web]. 2020. Comunicación Publicitaria UAO, [Consulta: 02 de agosto de 2022] Disponible en: <https://neetwork.com/comunicacion-publicitaria/>

¹⁸ UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER. Op cit.

¹⁹ UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER. Op cit.

- **Acuerdo del Consejo Superior No. 063 de 2006**, por el cual se reglamenta el otorgamiento de estímulos económicos y se dictan otras disposiciones. Describe las actividades que deben seguirse para liquidar y registrar el pago de los valores por concepto de matrícula, de los estudiantes activos de programas presenciales y distancia de pregrado de la Universidad Industrial de Santander
- **Acuerdo del Consejo Superior No. 034 de 2011**, Por el cual se fija el porcentaje de descuento sobre las devoluciones o reintegros de dineros ingresados a la Universidad Industrial de Santander. Describe las actividades que deben seguirse para dar trámite al proceso de devoluciones.

3 DIAGNÓSTICO DEL PROCESO DE DEVOLUCIÓN POR INGRESOS DE MATRÍCULA A ESTUDIANTES EL IPRED

3.1 DIAGNÓSTICO CUALITATIVO

Para entender la situación actual del proceso de devoluciones por ingresos a estudiantes del IPRED, se inicia con la descripción y el análisis de la forma en que se llevan a cabo las actividades desde el momento en que se definen los listados de beneficiarios, la notificación del beneficio y hasta el momento de la devolución.

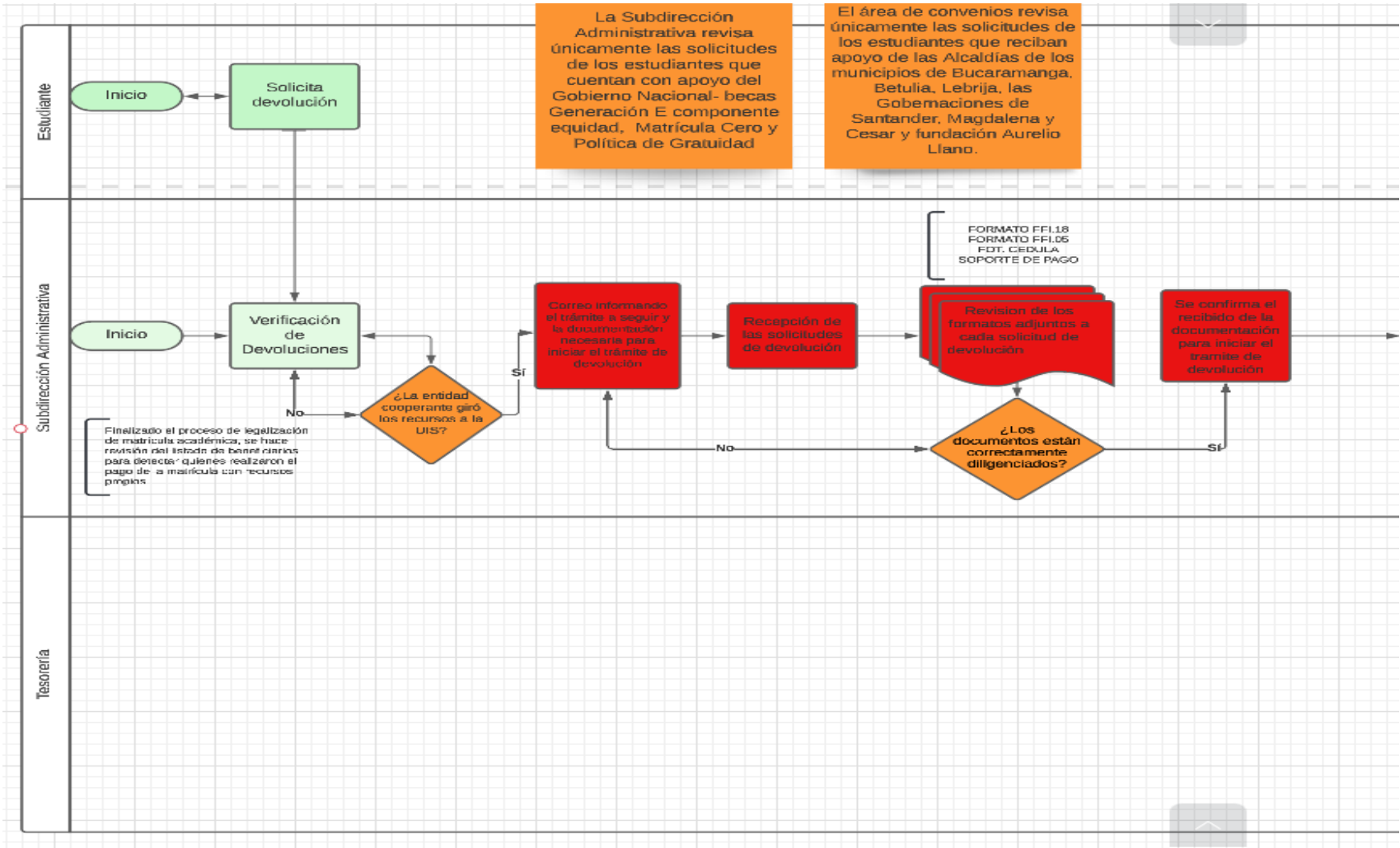
En este capítulo se presenta a través de un diagrama de flujo el proceso actual de devolución, por medio de entrevistas se identifican las opiniones de los diferentes actores o funcionarios que intervienen en el proceso y por último a través de una encuesta de satisfacción, la percepción de los estudiantes con respecto a las devoluciones y los servicios en general prestados por el IPRED.

Se busca identificar las posibles falencias que se dan a lo largo del trámite de devolución para establecer las mejores prácticas y así evitar conflictos entre la comunidad estudiantil y la Universidad.

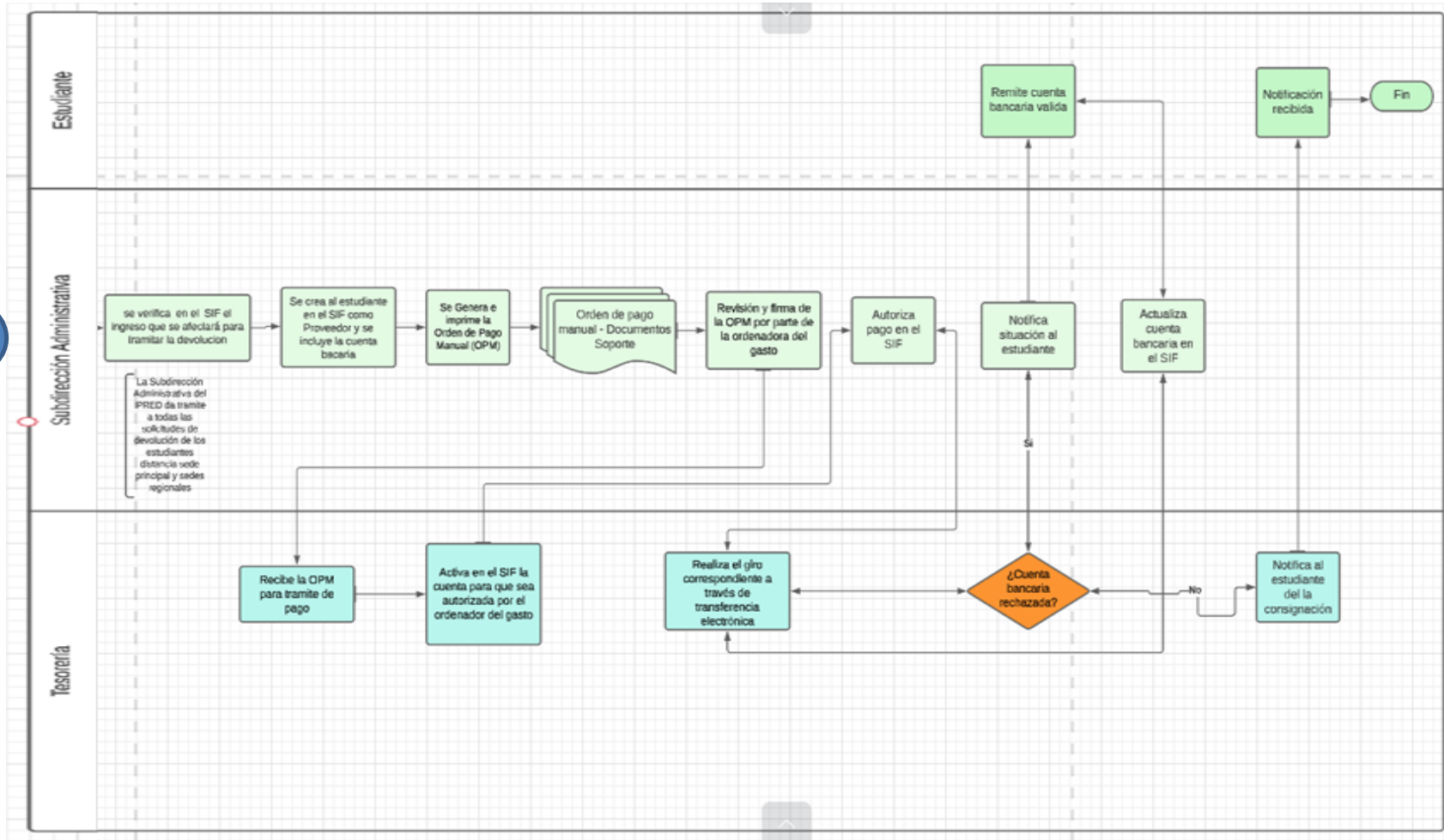
El diagrama de procesos muestra como fluye actualmente una petición desde el estudiante, la subdirección administrativa y como ESTA pasa por la sección de Tesorería de la UIS hasta el momento en que se le hace efectiva la consignación. Lo anterior, apoyado en el **procedimiento para el trámite de devoluciones PFI.32** definido por la Universidad.

3.1.1 Diagrama de Devolución por Ingresos de Matrícula a Estudiantes del IPRED

Figura 4: Diagrama de flujo proceso de devoluciones IPRED



1



Fuente: Elaboración propia basado en el Diagrama de Procedimiento para el trámite de devoluciones PFI.32 (Ver AnexoB) Disponible en: https://lucid.app/lucidchart/4433fc59-d483-48f2-bc3e-97a87899d023/edit?viewport_loc=1994%2C2388%2C1881%2C1152%2C0_0&invitationId=in_v_0dbd525e-7bef-4603-91b1-6f2fd4db32bd

3.1.2 Entrevistas a actores que intervienen en el proceso devolución por Ingresos de matrícula a Estudiantes del IPRED. El objetivo de las entrevistas es identificar los factores que influyen en las devoluciones por doble ingresos de matrícula, analizando el proceso de suscripción de convenios, la comunicación con los estudiantes, a partir de la entrevista con los responsables de los procesos.

Entrevista- Suscripción de convenios IPRED – UIS

Cargo del Entrevistado:	Profesional Convenios IPRED
--------------------------------	-----------------------------

Preguntas orientadoras:

- a) Describa de forma general el proceso que realiza actualmente para suscribir los diferentes convenios que benefician a estudiantes IPRED – UIS
- Se recibe por parte de las entidades comparentes (públicas o privadas) la intención de brindar apoyo a estudiantes admitidos y matriculados en programas distancia o virtual de la UIS.
 - En respuesta a la solicitud, la Universidad envía a las entidades cooperantes, la propuesta educativa, relacionando los perfiles de estudio por programa y los costos en cuanto a valores de matrícula.
 - Una vez la entidad analiza la información recibida, envía una solicitud formal de apoyo para la suscripción de convenio con la Universidad, en esta solicitud estipulan las condiciones del apoyo, el valor o los recursos a destinar para dichos apoyos y demás. (en ocasiones especifican que el apoyo se otorgará solo para estudiantes de x programa y de x nivel)
 - Para el inicio de la suscripción del convenio, las partes interesadas deben entregar los documentos necesarios que certifiquen que están laborando en

legalidad (Rut, cámara de comercio, cédulas de representantes legales etc.) después de esto se realiza el acta de inicio o convenio marco o específico.

- Una vez elaborado el convenio marco o específico se procede a solicitar el aval por parte de: el Consejo Académico UIS, El Consejo de Instituto y la Oficina Jurídica de la Universidad Industrial de Santander.
- La entidad elabora una carta de compromiso radicada, donde le expresa a la universidad, el avance de los trámites de suscripción del convenio y compromiso presupuestal de los recursos, con esta carta la Universidad está autorizada para permitirle a los estudiantes matricular o legalizar sin pagar el valor de la matrícula.

b) ¿Cómo identifica si un estudiante ya cuenta con un beneficio con otra entidad?

- Actualmente es difícil identificar de forma ágil, si un determinado estudiante ya cuenta con beneficios u apoyos de matrícula, teniendo en cuenta que las revisiones se realizan de forma manual.
- Se cruzan archivos o bases de datos en Excel para identificar el doble apoyo, pero no es un proceso rápido.

c) ¿Los convenios aplican para estudiantes nuevos o pueden aplicar estudiantes antiguos?

- En los diferentes convenios que se suscriben, se estipulan las condiciones, la cuales pueden aplicar, tanto estudiantes de primer nivel como de semestres avanzados, ejemplo la fundación Aurelio Llano solo exige como condición que el estudiante este dentro de rango Socioeconómico vulnerable.
- El ser de primer nivel no es un requisito que aplique a todos los convenios que se suscriben en esta área, La beca de Generación e, Convenio que

se suscribe con el Ministerio de Educación Nacional, este si exige que debe ser un estudiante de primer nivel.

- d) ¿Cómo se entera la comunidad educativa de las convocatorias y los requisitos para postularse a los diferentes convenios?

El área de convenios comparte la información de los convenios vigentes y los requisitos para su postulación al área de comunicaciones, esto con el fin de que sea compartida a la comunidad estudiantil a través de las redes sociales y página oficial del instituto.

- e) Una vez que están formalizados los convenios ¿de qué forma o que medio se utiliza para notificarle al estudiante que fue aprobado para recibir apoyos por algún convenio?

El área de comunicaciones del IPRED solo comparte información general de los convenios vigentes, no notifica la aprobación de un beneficio.

Cómo un apoyo a las labores del cargo de convenios, la funcionaria sugiere que el área de comunicaciones apoye el proceso de envío de ofertas académicas a las entidades cooperantes para suscripción de convenios, teniendo en cuenta que son quienes tienen mayor conocimiento de los perfiles de estudios de los programas a distancia y virtual.

- f) Cuando un potencial beneficiario no debe pagar el valor de la matrícula ¿cómo es el proceso de comunicación con el beneficiario?

Como se mencionó anteriormente, se le notifica por correo electrónico al estudiante que fue aprobado en un determinado convenio y que, por esta razón, no deberá pagar el valor total de la liquidación.

- g) De qué manera afectan las devoluciones de ingresos de los estudiantes a los convenios suscritos por semestre. ¿cómo se pueden disminuir el número de solicitudes de devoluciones por ingreso a un estudiante o entidad?

El que se generen devoluciones por doble pago, no afecta de forma directa la trazabilidad de un convenio suscrito, no conlleva a implicaciones legales y tampoco a requerir levantar actas o documentos formales debido a que el estudiante haya pagado la liquidación con recursos propios.

Lo que se genera es un aumento de la carga administrativa debido a que, corrido el proceso de liquidaciones, se debe revisar qué recursos del convenio se ejecutaron y se aplicaron en las liquidaciones e igualmente identificar qué estudiantes pagaron con recursos propios para indicarles el trámite de devolución.

Se le ha manifestado al ingeniero de sistemas del IPRED, revisar la posibilidad de incluir o diseñar dentro de la plataforma de los estudiantes una alerta o notificación que le recuerde que están aprobados dentro de un convenio y que por esta razón no deben pagar el valor total de la liquidación.

h) ¿Considera que el proceso de devoluciones por ingresos de matrícula del IPRED es eficiente? ¿sí? ¿no? ¿por qué?

El proceso estipulado por la Universidad debe seguirse, ya que es necesario que exista una solicitud inicial y una documentación que soporte el trámite realizado, adicional, no hay otra forma de conocer toda la información para dar inicio al trámite, si no es de la mano del estudiante.

Los estudiantes han manifestado que, por ser un beneficio adquirido, no deberían realizar un trámite tan dispendioso, en ocasiones diligencian de forma incompleta los formatos solicitados, generándose devoluciones de documentos que retrasan y causan aún más traumatismo al proceso.

Entrevista - Tesorería – UIS

El objetivo de esta entrevista es conocer si en la Sección de Tesorería de la UIS se presentan inconvenientes con el proceso de devolución por doble ingresos de matrícula, a partir de la entrevista con los responsables del proceso.

Cargo del Entrevistado:	Auxiliar Administrativa Tesorería UIS
--------------------------------	---------------------------------------

Preguntas orientadoras

- a) ¿Considera que el proceso de devoluciones por ingresos de matrícula es eficiente? ¿sí? ¿no? ¿por qué?

Como está descrito el proceso, es eficiente, se cumple en tiempo y se cumple en información, la problemática es toda una cadena y se debe analizar pasos atrás, en realidad no debería haber un volumen tan alto de devoluciones por concepto de doble pago, estas se asumen como un proceso más de la universidad y no como lo que son realmente, que es corregir un error.

- b) ¿Qué situaciones usted considera se deben corregir para evitar el aumento del número de devoluciones por doble pago?

Al interior de la universidad (funcionarios) se presentan situaciones de mala información, se ha sabido que se le indica al estudiante beneficiario de apoyo, que pague el valor de la liquidación sin problema y adicional se le indicá que después se le devuelve y es rápido, esta situación no ayuda a que el proceso sea eficiente, creería que hay que buscar la forma, que el sistema identifique a los estudiantes que reciben apoyo de matrícula y les bloquee la opción de descargar liquidación de pago, ya que todos los demás procesos vinculados a la devolución se realizan de forma manual, de aquí parten los reprocesos, en conclusión, el problema no es el proceso definido por la

universidad, sino la forma en que se le hace saber al estudiante que es beneficiario, hay una falta de comunicación interna.

- c) ¿Usted considera que la documentación y la información que se le solicita al estudiante para dar inicio al trámite de devolución es comprensible y es la necesaria?

Para iniciar un trámite administrativo se requiere de una documentación y la que solicita la universidad para la devolución es la necesaria, ya que brinda información relevante de la persona a reintegrar, el diligenciamiento de los formatos de devolución No FFI.18 y FFI.05 es uno de los pasos para dar inicio al trámite, en este se presentan situaciones como, que el estudiante no coloca datos personales completos, datos incompletos de cuenta bancaria etc., y esto dilata aún más el proceso de devolución, como usted menciona, de lograr sistematizar este paso, sería realmente bueno, teniendo en cuenta que un formulario digital obligaría al estudiante a marcar todos los campos y así se evitarían la devolución de los documentos, ya que cuando esto sucede hay que llamarlos y notificarles por correo que no se diligenciaron correctamente los formatos.

3.1.3 Encuesta de Satisfacción a aplicarse a estudiantes del Instituto de Proyección Regional y Educación a Distancia. En esta etapa se evaluó el nivel de satisfacción y de conformidad que presentan los estudiantes de los programas en modalidad a distancia y virtual del IPRED, con respecto al proceso de devolución y los servicios que se prestan desde la Subdirección Administrativa del IPRED, identificando factores que permitieran recopilar información relevante para diseñar el plan de mejora.

Para ello se elaboró una encuesta por medio de la herramienta Google Forms (<https://forms.office.com/r/KfDdLztTrs>) donde se plantearon 9 preguntas. Se envió la encuesta de satisfacción de forma masiva, filtrando los estudiantes matriculados en el

IPRED que reciben beneficios para el pago de la matrícula de entidades cooperantes públicas o privadas.

A continuación, se muestra la encuesta que se aplicó a los estudiantes a distancia y virtual del IPRED e igualmente la tabulación de las respuestas obtenidas.

Encuesta de satisfacción a aplicarse a Estudiantes del Instituto de Proyección Regional y Educación a Distancia

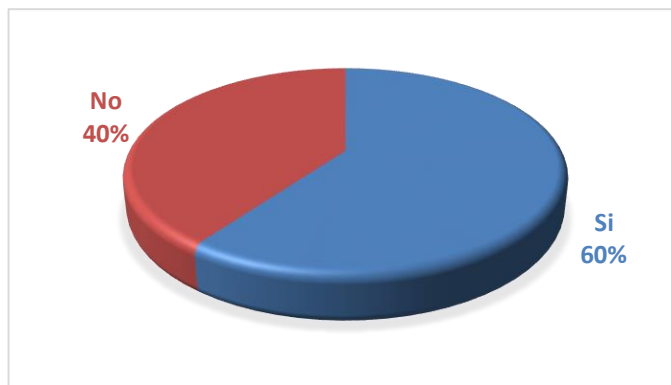
Objetivo: Medir el Nivel de Satisfacción de los estudiantes que radican solicitudes de devolución o reintegro de dinero en la Subdirección Administrativa del IPRED.

P1. ¿Actualmente ha tramitado solicitudes de devolución o de reintegro de dinero ante la Subdirección Administrativa del IPRED?

Tabla 1. Solicitud de devolución

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Si	150	60
No	100	40
Total	250	100

Figura 5. Solicitud de devolución



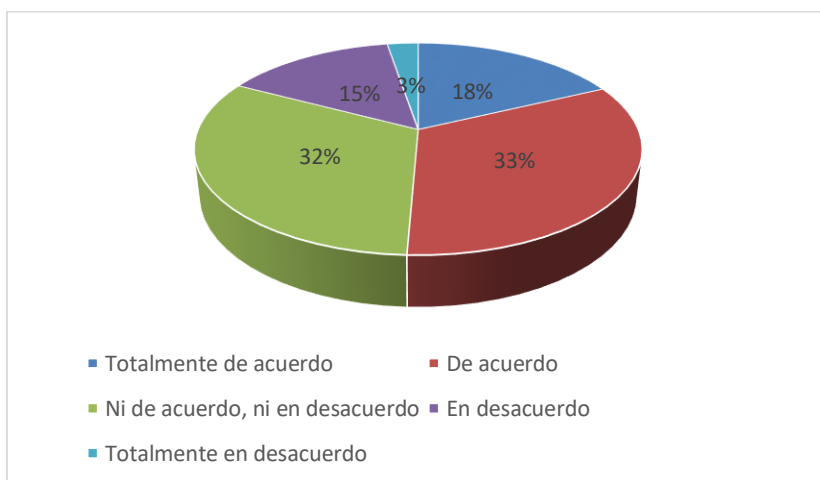
El 60% de los encuestados afirmaron haber solicitado devolución ante la Subdirección Administrativa IPRED.

P2. ¿Los canales de comunicación para realizar la solicitud de devolución son fáciles de acceder o identificar?

Tabla 2. Canales de Comunicación

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	27	18
De acuerdo	49	33
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	48	32
En desacuerdo	22	15
Totalmente en desacuerdo	4	3
Total	150	100

Figura 6. Canales de Comunicación



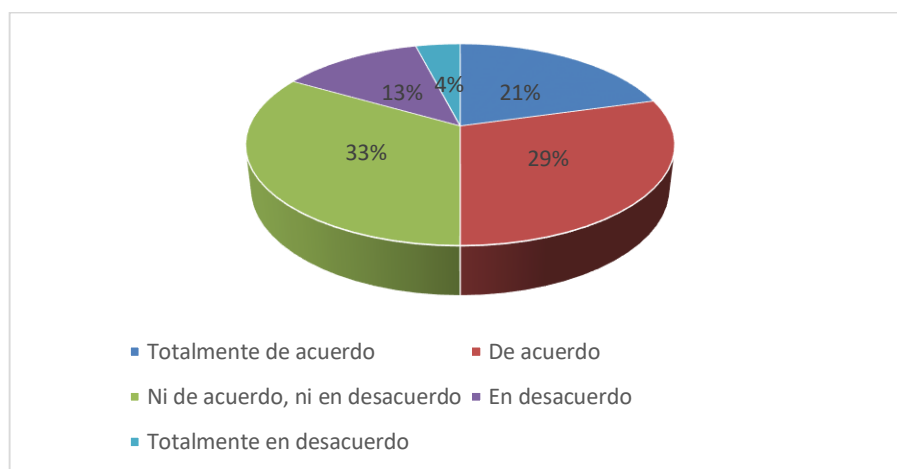
El 18% de los encuestados afirmaron estar totalmente de acuerdo en que los canales de comunicación son fáciles de acceder, el 33% está de acuerdo, 32% ni de acuerdo, ni en desacuerdo, 15% en desacuerdo y un 3% en total desacuerdo, lo anterior nos muestra que existe un nivel alto de aceptación de los canales de comunicación que utiliza el IPRED.

P3. ¿La información suministrada para realizar la solicitud de devolución es comprensible y suficiente?

Tabla 3. Información comprensible y suficiente

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	31	21
De acuerdo	44	29
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	50	33
En desacuerdo	19	13
Totalmente en desacuerdo	6	4
Total	150	100

Figura 7. Información comprensible y suficiente



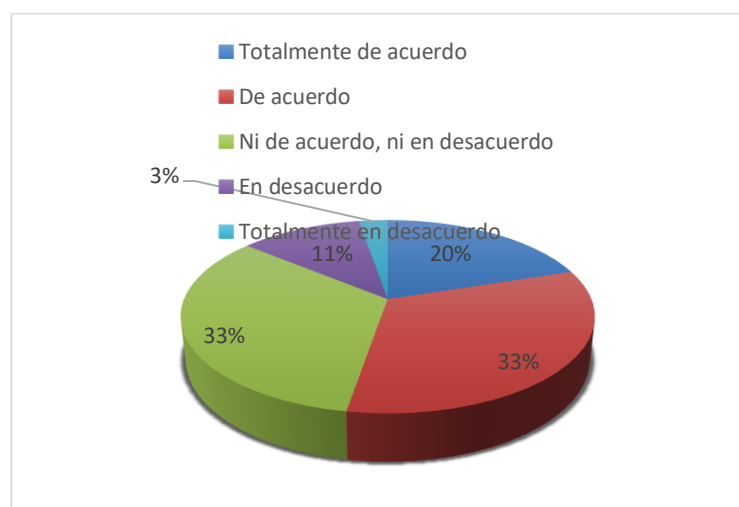
El 21% de los encuestados afirmaron estar totalmente de acuerdo en que la información es comprensible y clara, el 29% está de acuerdo, 33% ni de acuerdo, ni en desacuerdo, 13% en desacuerdo y un 4% en total desacuerdo, lo anterior nos muestra que para la mitad de los encuestados existe un nivel de complejidad y poca comprensión de la información que se suministra para iniciar la devolución.

P4. ¿Los documentos solicitados son de fácil comprensión y diligenciamiento?

Tabla 4. Documentos fáciles y comprensibles

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	30	20
De acuerdo	49	33
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	50	33
En desacuerdo	17	11
Totalmente en desacuerdo	4	3
Total	150	100

Figura 8. Documentos fáciles y comprensibles



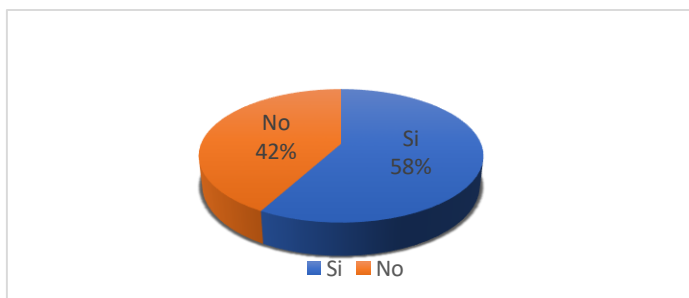
El 20% de los encuestados afirmaron estar totalmente de acuerdo en que los documentos son fáciles y comprensibles, el 33% está de acuerdo, 33% ni de acuerdo, ni en desacuerdo, 11% en desacuerdo y un 3% en total desacuerdo, lo anterior nos muestra que para la mitad de los encuestados existe un nivel de complejidad en el diligenciamiento de los documentos que se suministran para iniciar la devolución.

P5. ¿Le fueron informados los tiempos de respuesta para su solicitud de devolución?

Tabla 5. Información sobre tiempos de respuesta

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Si	87	58
No	63	42
Total	150	100

Figura 9. Información sobre tiempos de respuesta



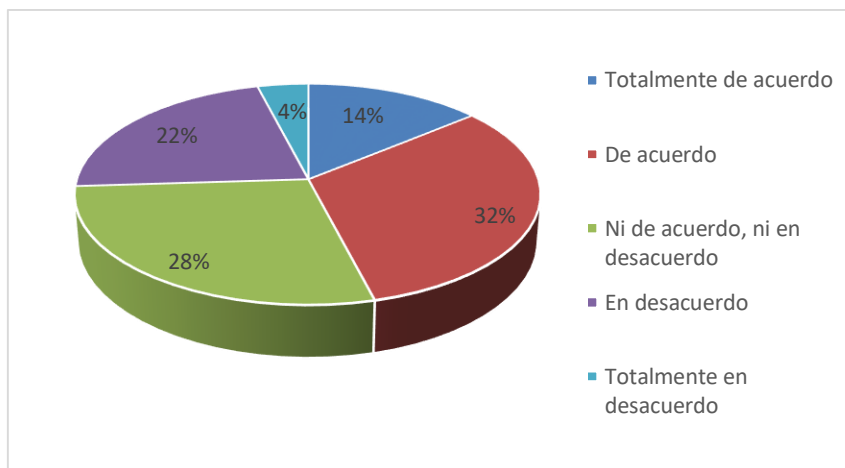
El 58% de los encuestados afirmaron haber recibido información sobre los tiempos del proceso de devolución, pero un 42% de la comunidad educativa desconoce el estado de la devolución solicitada, se considera un número alto de estudiantes insatisfechos con el proceso.

P6. ¿Considera que el tiempo de respuesta a su solicitud fue el adecuado?

Tabla 6. Tiempo de respuesta adecuado

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	21	14
De acuerdo	48	32
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	42	28
En desacuerdo	33	22
Totalmente en desacuerdo	6	4
Total	150	100

Figura 10. Tiempos de respuesta adecuados



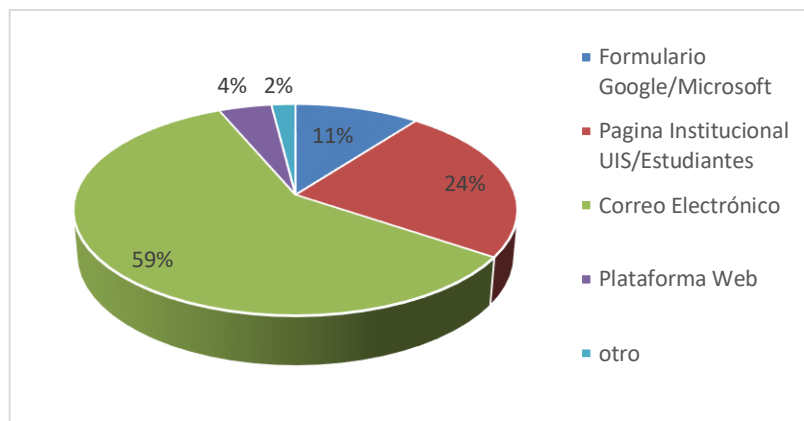
El 14% de los encuestados afirmaron estar totalmente de acuerdo con que los tiempos de respuesta a la solicitud de devolución fue el adecuado, el 32% está de acuerdo, 28% ni de acuerdo, ni en desacuerdo, 22% en desacuerdo y un 4% en total desacuerdo, lo anterior, nos muestra que el 54% de los estudiantes no tienen claridad sobre si los tiempos de respuesta que se suministran para iniciar la devolución son adecuados.

P7. ¿Le gustaría que la solicitud de devolución se recibiera a través de alguno de los siguientes medios digitales?

Tabla 7. Medios Digitales

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Formulario Google/Microsoft	26	10
Página Institucional UIS/Estudiantes	60	24
Correo Electrónico	148	59
Plataforma Web	11	4
otro	5	2
Total	250	100

Figura 11. Medios digitales



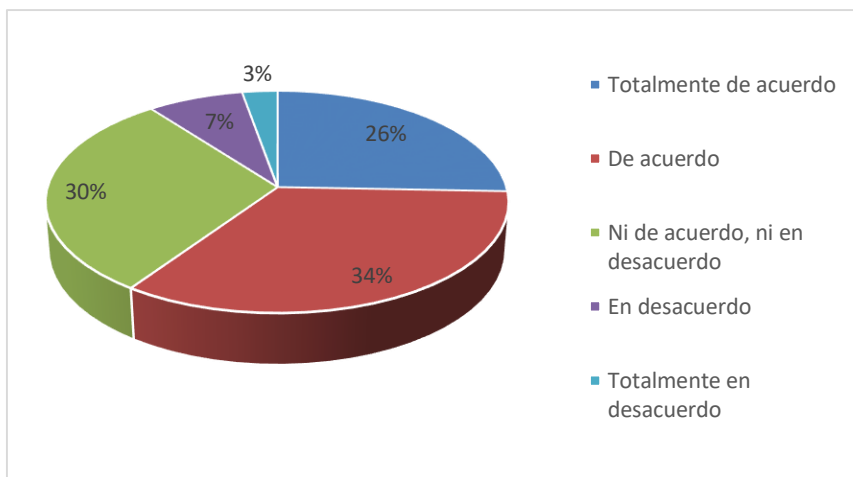
El 59% de los encuestados seleccionó el correo electrónico, como el medio digital por el cual le gustaría enviar la solicitud de devolución, el 24% la página institucional UIS /estudiantes, el 11% formulario Google, el 04% plataforma web y un 2% otro medio digital.

P8. ¿Está satisfecho/a con los servicios administrativos que ha solicitado ante la Subdirección Administrativa del IPRED?

Tabla 8. Nivel de satisfacción servicios IPRED

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	64	26
De acuerdo	85	34
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	75	30
En desacuerdo	19	8
Totalmente en desacuerdo	7	3
Total	250	100

Figura 12. Nivel de satisfacción servicios IPRED



El 26% de los encuestados afirmaron estar totalmente de acuerdo, o satisfechos con los servicios administrativos que ha solicitado ante la Subdirección Administrativa del IPRED, el 34% está de acuerdo, 30% ni de acuerdo, ni en desacuerdo, 7% en desacuerdo y un 3% en total desacuerdo, lo anterior nos muestra que existe un nivel aceptable de satisfacción con relación a los servicios administrativos que se presentan desde la Subdirección administrativa del IPRED.

P9. Mencione o resalte algún aspecto que considere se debe mejorar o fortalecer en los procesos devolución o reintegro de dinero en la Subdirección Administrativa del IPRED.

La pregunta No 9 se planteó de forma abierta, con el fin de conocer el grado de aceptación y de satisfacción que tienen los estudiantes frente al proceso de devolución. La dinámica fue muy constructiva, ya que nos permitió identificar de forma general la molestia de los estudiantes con relación a la documentación que se maneja para el proceso, los tiempos de espera y la falta de información en cuanto al avance de la devolución

A continuación, se relacionan algunas palabras claves a tener en cuenta para las propuestas de mejora del proceso devolución por ingresos de matrícula a estudiantes el IPRED.

Figura 13. Palabras claves de aspectos a mejorar



Fuente: Aplicación Nube de palabras. Url: <https://www.nubedepalabras.es/>

3.2 DIAGNÓSTICO CUANTITATIVO

En este punto se realiza una recolección de datos sobre las devoluciones registradas en el sistema de información financiero del IPRED, se tomó como base el total de las devoluciones generadas en la vigencia de 2021.

El objetivo de esta dinámica es identificar a través de un diagrama de Pareto las causas que originan las devoluciones bajo el concepto de doble pago, información que es relevante conocer para el desarrollo de este trabajo de grado, teniendo en cuenta que este tipo de devoluciones son las que ocasionan más desgaste administrativo e inconformidad en la comunidad educativa.

En 2021 se generó un total de 416 devoluciones, de las cuales se analizaron 382 que corresponden a reintegros de valor pagado por concepto de matrícula académica, de esta última muestra se logró identificar que 295 devoluciones corresponden a doble pago de matrícula por ingresos, es decir, de estudiantes que contaban con beneficios para el pago de su matrícula, pero a pesar de ello realizaron el pago de la liquidación con recursos propios.

A continuación, se enumeran y se describen las causas que dieron origen a las devoluciones del año 2021:

- C1. Convenios Interadministrativos-Beneficio ingresa tarde:** Trámites administrativos de las entidades cooperantes que no están alineados con el calendario académico del instituto, situación que ocasiona que los estudiantes beneficiarios realicen la legalización de su matrícula fuera de las fechas establecidas, para evitar esto último, los estudiantes prefieren realizar el pago de la matrícula.
- C2. Estudiante Beneficiario paga matrícula por desconocimiento:** La información acerca del beneficio adquirido se le envía al estudiante sobre las fechas de legalización de matrícula. Esta situación se da generalmente en los estudiantes de primer nivel.

- C3. Obligaciones Contraídas Suscripción Convenio. - Manutención:** A la suscripción de determinado convenio se adquiere el compromiso de efectuar la gestión para la transferencia del valor de manutención otorgado por dicha entidad al beneficiario.
- C4. Estudiante Beneficiario paga matrícula por omisión:** Estudiante que conociendo con antelación el beneficio adquirido, realiza el pago de la liquidación. se sabe que en ocasiones lo hacen para retiro de cesantías.
- C5. Estudiante Beneficiario PAM MEN:** Estudiante que no atendió las indicaciones dadas por el IPRED y realizó el pago de la liquidación de matrícula, este apoyo fue porcentual y el valor a apoyar dependía del estrato social del estudiante, el Gobierno Nacional otorgó el apoyo por la situación de pandemia que atravesó el país.
- C6. Cancelación de Semestre Académico:** Estudiante que por motivos de índole personal cancela el semestre académico y por autorización del Consejo Académico de la UIS, se le tramita devolución del 85% del valor pagado por matrícula académica
- C7. Doble beneficio:** Estudiante que por su condición de vulnerabilidad es aprobado en simultaneidad en dos beneficios, en estos casos, se devuelve a la entidad cooperante el recurso que no fue aplicado o ejecutado.
- C8. Estudiante Beneficiario de Cooperativa:** Estudiante asociado de cooperativa que recibe apoyo de la misma para el pago de la matrícula, el estudiante paga porque el beneficio ingresa fuera de las fechas establecidas en el calendario del instituto.
- C9. No realiza matrícula académica:** Estudiante que paga el valor de la liquidación de matrícula, pero decide no legalizar su proceso académico, en este caso se devuelve el 85% del valor pagado.
- C10. Beneficiario del Fondo Víctimas:** Estudiante beneficiario del fondo de víctimas del Gobierno Nacional, que decide pagar el valor de la liquidación de

matrícula, debido a que el apoyo del Gobierno ingresa fuera de las fechas establecidas en el calendario del instituto.

C11. Mayor descuento Nómina Funcionario UIS: funcionario UIS o familiar de funcionario, que adelanta estudios en el IPRED y que por error se le aplica un descuento en la nómina superior al valor real de la liquidación de matrícula.

C12. Tramita doble Crédito Educativo: Estudiante que por causas desconocidas tramita un crédito educativo para un mismo semestre académico ante dos entidades financieras, ICETEX y Coopfuturo.

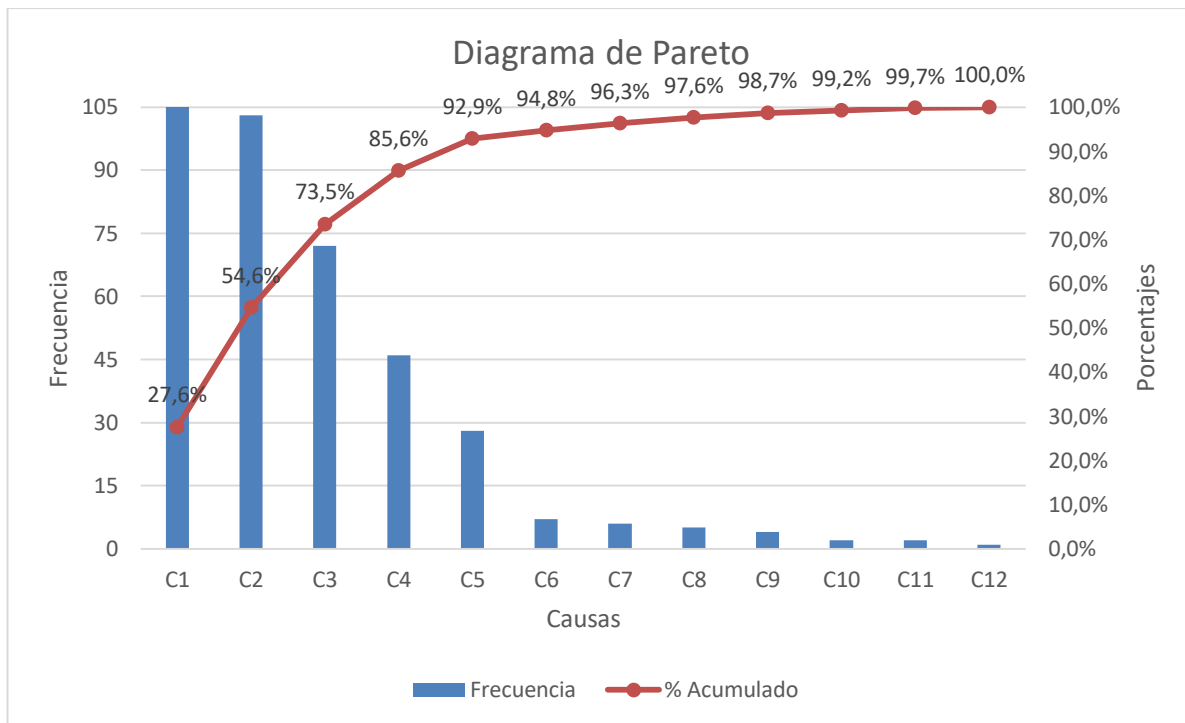
La siguiente tabla muestra la frecuencia con que se da cada causa de devolución.

Tabla 9. Causas/ Motivos de Devolución

No Causa	Causas/motivos devoluciones	Frecuencia	% Frecuencia	% Acumulado
C1	Conv. Interadministrativos- Beneficio ingresa tarde	105	27,6%	27,6%
C2	Est Beneficiario paga matrícula por desconocimiento	103	27,0%	54,6%
C3	Obligaciones Contraídas Suscripción Conv. -Manutención	72	18,9%	73,5%
C4	Est Beneficiario paga matrícula por omisión	46	12,1%	85,6%
C5	Estudiante Beneficiario PAM MEN	28	7,3%	92,9%
C6	Cancelación de Semestre Académico	7	1,8%	94,8%
C7	Doble beneficio	6	1,6%	96,3%
C8	Estudiante Beneficiario de Cooperativa	5	1,3%	97,6%
C9	No realiza matrícula académica	4	1,0%	98,7%
C10	Beneficiario del Fondo Víctimas	2	0,5%	99,2%
C11	Mayor descuento Nómina Funcionario UIS	2	0,5%	99,7%
C12	Tramita doble Crédito Educativo	1	0,3%	100,0%

En la figura 14 se observa de forma ordenada la clasificación de las causas, las cuales van de mayor a menor frecuencia.

Figura 14. Diagrama de Pareto de las causas/motivos de devolución



3.2.1 Análisis de causas

La teoría de Pareto está representado en la regla del 80/20, es decir, que, de las diferentes situaciones que se analicen de una problemática, el 80% de las consecuencias se originan del 20% de las acciones o de las causas.

Para este caso, las causas que están generando la mayor carga administrativa referente a las devoluciones son:

Tabla 10. Causas/ Motivos de Devolución con mayor frecuencia

No Causa	Causas/motivos devoluciones	Frecuencia	% Frecuencia	% Acumulado
C1	Conv. Interadministrativos- Beneficio ingresa tarde	105	27,6%	27,6%
C2	Est Beneficiario paga matrícula por desconocimiento	103	27,0%	54,6%
C3	Obligaciones Contraídas Suscripción Conv. -Manutención	72	18,9%	73,5%

Adicional a las causas anteriormente mencionadas, se considera que no se debe ignorar la causa C4 - Est. Beneficiario paga matrícula por omisión, su frecuencia es de un 12,1% y aunque no supera el 20% de las acciones, igualmente está contribuyendo al aumento de las devoluciones de doble pago, este concepto es el que menos debería darse, ya que el estudiante conoce con antelación el beneficio que adquirió para el pago de la matrícula.

Las propuestas de mejora que se planteen deben atacar de forma directa o indirecta estas causas con el fin de mitigar el número de devoluciones que se generan al año por concepto de doble pago por ingresos de matrícula, lo que se busca, es una mejora continua de los procesos administrativos que se realizan adentro del Instituto de Proyección Regional y Educación a Distancia para con el tiempo generar un impacto positivo en la comunidad educativa.

3.3 HALLAZGOS ENCONTRADOS EN LA EVALUACIÓN GENERAL DEL PROCESO DEVOLUCIÓN POR INGRESOS DE MATRÍCULA A ESTUDIANTES EL IPRED

Luego de observar y analizar el proceso de devoluciones, los actores que intervienen y conocer la opinión de los estudiantes, se puede deducir que los problemas que hacen lenta la gestión de este, son los siguientes:

- La identificación de los estudiantes que han sido seleccionados para recibir apoyos para el pago de sus matrículas de entidades cooperantes, se realiza de forma manual, no hay sistematización en este proceso.
- La no identificación temprana de los beneficiarios causa demoras en la generación de liquidaciones de matrícula de semestre y en el proceso de legalización de matrícula.
- El único medio actual que utiliza la subdirección administrativa del IPRED para informar al estudiante que está dentro de un convenio o que recibirá un apoyo para el pago de su matrícula, es el correo electrónico.
- La información sobre los apoyos vigentes, los convenios y sus beneficiarios, no se centra en el área de convenios, la información está distribuida en varios funcionarios, tales como la secretaria de la subdirección administrativa y un profesional del área de comunicaciones.
- La plataforma de estudiantes no genera una notificación de alerta o de no pago al momento de consultar o descargar la liquidación de semestre, el estudiante visualiza la liquidación activa y por ende decide pagarla. Se limita únicamente a incluir una leyenda que indica que es Potencial Matrícula Cero.
- Al interior de la comunidad administrativa no se tiene clara la información y el proceso que deben seguir los estudiantes con beneficios para el pago de sus liquidaciones, se sabe de funcionarios o unidades administrativas que le indican al estudiante pagar y después solicitar la devolución.
- Una vez los estudiantes realizan el pago, inician las consultas sobre la devolución del valor pagado con recursos propios, para el área administrativa es imposible darles indicaciones exactas en cuanto al tiempo de la devolución, ya que este depende de los procesos internos que tengan que realizar las entidades cooperantes para girar los dineros a la UIS, se conoce que estos pueden tardar hasta más de seis meses.
- Los procesos que se realizan al interior del área administrativa para identificar a los estudiantes con apoyo y los que realizaron el pago de la liquidación, se

ejecutan de forma manual, no hay sistematización, situación que genera un alto volumen de reprocesos y errores.

- El trámite a seguir y la documentación necesaria para iniciar el proceso de devolución, se le envía al estudiante por correo electrónico, se identificó que este proceso no es comprensible, ni funcional, ya que los estudiantes cometen muchos errores a la hora de diligenciar los formatos exigidos, situación que causa más retrasos, debido a que se les debe devolver la documentación las veces que sea necesario, hasta no estar correctamente diligenciada.
- El estudiante desconoce el avance de la devolución, después de recibida la documentación, no se le indica el estado actual de la devolución o de la fecha posible de desembolso.

4 PLAN DE MEJORAMIENTO DEL PROCESO DEVOLUCIÓN POR INGRESOS DE MATRÍCULA A ESTUDIANTES EL IPRED

El plan de mejora es una herramienta que permite estudiar y observar de manera constante los procesos que integran una organización y ofrece una manera iterativa de perfeccionarlos, esto hace que se aprenda de ellos al mismo tiempo que van analizándose²⁰

El análisis de la información permitió identificar que en el proceso de devoluciones se presentan problemas de toda índole, algunas actividades dentro del proceso no se encuentran bien documentadas, lo que provoca fallas, confusiones y pérdidas de tiempo que a la final influyen en los resultados de gestión de la Subdirección Administrativa y en el grado de satisfacción de la comunidad estudiantil.

En consecuencia, se busca que los procesos internos que están ligados a la devolución, sean más ordenados, eficientes y más ágiles para reducir los tiempos de espera de los estudiantes.

Cada propuesta que se describe a continuación, nace de una situación problemática a abordar:

4.1 SITUACIÓN PROBLEMÁTICA: DEMORAS EN EL PROCESO DE IDENTIFICACIÓN Y COMUNICACIÓN DE ESTUDIANTES BENEFICIARIOS DE CONVENIOS

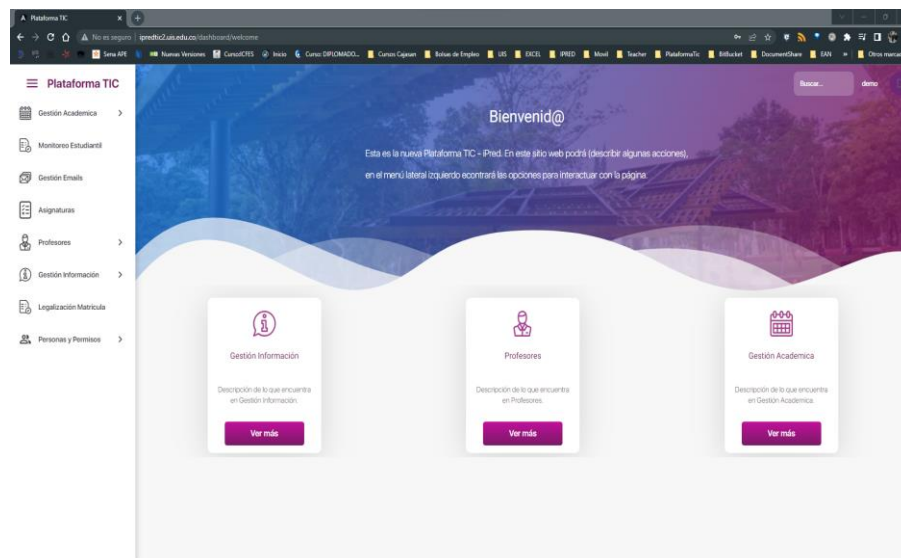
- **Propuesta:** Herramienta tecnológica
- **Objetivo:** Gestionar de manera centralizada la información de los beneficiarios de convenios para estudiantes del IPRED.

²⁰ HUBSPOT BLOG. [Sitio Web]. Plan de mejora. [Consulta: 05 de octubre de 2022]. Disponible en: <https://blog.hubspot.es/sales/plan-de-mejora>

- **Descripción:** Una de las situaciones más comunes para la Universidad y en especial para el IPRED es poder contar cada semestre con diferentes beneficios (convenios) en las diferentes sedes para apoyo en la matrícula de los estudiantes, esto hace que tener un control de la información de manera centralizada sea un reto dado los cambios que se pueden generar de un semestre a otro. Por consiguiente, se busca a través de una herramienta tecnológica identificar de forma ágil y eficiente a los estudiantes beneficiarios de los convenios que suscriba la Universidad y a aquellos dispuestos por el Gobierno Nacional para el apoyo en la matrícula de los estudiantes.

La herramienta tecnológica o módulo de software estará integrado en la Plataforma TIC del IPRED (Ver figura 15) donde las personas encargadas de gestionar y administrar los convenios podrán incluir semestre a semestre la información de los estudiantes beneficiarios, llevando así un control centralizado de los apoyos que se le otorgan a cada estudiante. Adicional, se busca que la herramienta genere alertas cuando los estudiantes tienen varios beneficios o apoyos. Debe permitir la generación de reportes y listados de los diferentes beneficiarios por cada convenio.

Figura 15: IPRED Plataforma Tic



Fuente: Tomado de Plataforma IPRED Tic

A continuación, se presenta el plan de implementación de la propuesta 1:

Tabla 11. Proceso de Mejora - Listado de Beneficiarios

Objetivo:	Gestionar de manera centralizada la información de los beneficiarios de convenios para estudiantes del IPRED.				
Proceso de Mejora:	Listado de beneficiarios - Identificación de forma manual de estudiantes con beneficios o apoyos para el pago de matrícula				
Criterio de mejora:	Aplicaciones de Automatización para mejorar la productividad				
Aspecto a Mejorar	Plan de Acción	Actividad del Plan de Acción	Indicador de Logro	Recursos	Responsable
Demoras en la identificación y comunicación de los estudiantes que recibirán apoyo de entidades cooperantes. Mejorar la comunicación Universidad - estudiantes	Listados eficientes que permitan de forma rápida identificar los estudiantes beneficiarios para informar con anticipación los apoyos a recibir	Diseño, desarrollo e implementación de un módulo software que permita mantener actualizada y centralizada la información de los estudiantes beneficiarios de las diferentes entidades cooperantes (Datos personales y académicos del estudiante, entidad cooperante, porcentaje de apoyo, condiciones de permanencia) - Presentación propuesta Consejo de Instituto - Inclusión de propuesta como proyecto Plan de Gestión para la asignación de recursos	Un (1) módulo software para la gestión y comunicación de estudiantes beneficiarios de convenios	1 ingeniero de sistemas 2 Auxiliares estudiantiles Ingeniero de Sistemas	Subdirección Administrativa Profesional Convenios División de Servicios de Información

4.2 SITUACIÓN PROBLEMÁTICA: FALENCIAS EN EL MÓDULO DE CONSULTA DE LIQUIDACIONES DE MATRÍCULA DE ESTUDIANTES IPRED

- **Propuesta:** Ajuste del módulo de liquidaciones de matrícula del IPRED
- **Objetivo:** Implementar alertas de no pago para los estudiantes beneficiarios de convenios con el fin de reducir el número de devoluciones por doble pago por ingresos de matrícula

- **Descripción:** Como se mencionó en el diagnóstico, una de las causas por las cuales los estudiantes hacen doble pago es por desconocimiento del tipo de beneficio que tienen, por consiguiente, ante la duda prefieren realizar el pago y posteriormente solicitar la devolución. Para abordar esta situación se plantea la actualización y modificación del actual módulo de consulta de liquidaciones de matrícula de la plataforma del IPRED, específicamente en la opción de **consulta de liquidaciones de matrícula**, con el fin de que al momento de ingresar se le muestre al estudiante una alerta o notificación para la no descarga inicialmente de la liquidación por el beneficio adquirido, el objetivo es mantener informado al estudiante sobre el apoyo otorgado para el pago de la liquidación de matrícula.

A continuación, se presenta el plan de implementación de la propuesta 2:

Tabla 12. Proceso de Mejora – Generación de liquidaciones de matrícula

Objetivo	Implementar alertas de no pago para los estudiantes beneficiarios de convenios con el fin de reducir el número de devoluciones por doble pago por ingresos de matrícula				
Proceso de Mejora:	Generación de liquidaciones de matrícula - Incluir en el módulo financiero de la plataforma IPRED una Alerta o notificación de bloqueo que informe el beneficio adquirido				
Criterio de mejora:	Aplicaciones de Automatización para mejorar la productividad				
Aspecto a Mejorar	Plan de Acción	Actividad del Plan de Acción	Indicador de Logro	Recursos	Responsable
Número de devoluciones tramitadas por doble pago por ingresos de matrícula. El estudiante paga matrícula por desconocimiento de beneficio.	Disminución del número de devoluciones solicitadas por doble pago por ingresos de matrícula y del número de consultas repetitivas por el trámite de devolución de dinero. Mantener informado al estudiante sobre el beneficio adquirido para evitar que descargue y pague la liquidación de matrícula	Ajuste del módulo de Consultas de Liquidaciones UIS para estudiantes del IPRED, para que en la opción Consulta de Liquidaciones de Matrícula se incluya una alerta o notificación que le indique al estudiante el beneficio adquirido y por consiguiente le de mayor seguridad del beneficio que tiene.	Número de estudiantes con beneficios que solicitaron devolución por doble pago matrícula / Número de estudiantes beneficiarios convenios que no deben pagar matrícula	1 ingeniero de sistemas 1 profesional Gestión Convenios	Subdirección Administrativa Profesional Gestión Convenios División de Servicios de Información

4.3 SITUACIÓN PROBLEMÁTICA: PROCESO DE DEVOLUCIONES CON ALTOS ÍNDICES DE ERRORES, DE REPETICIONES DE TAREAS Y CON ELEVADOS TIEMPOS DE RESPUESTA.

- **Propuesta:** Diseñar un módulo interactivo dentro de la plataforma tic del IPRED
Objetivo: Implementar un módulo para la solicitud y gestión de devoluciones de matrícula para estudiantes del IPRED
- **Descripción:** La Universidad cuenta con el procedimiento para devoluciones en el cual se establecen los formatos FFI.18 y FFI.05 los cuales son suministrados a los estudiantes que requieran algún tipo de devolución, sin embargo, estos formularios al ser diligenciados de forma manual son propensos a presentar errores a la hora de entregarlos haciendo que sean devueltos a los estudiantes. De igual forma, la recepción de dichas solicitudes se realiza a través de correos electrónicos o en formato físicos, dificultando la trazabilidad de las solicitudes. Estos re procesos generan mayor tiempo en las devoluciones. En consecuencia, de lo anterior, se detalla la siguiente propuesta que busca centralizar las solicitudes de devolución, mitigar los errores en el diligenciamiento de las solicitudes por parte de los estudiantes y llevar una trazabilidad de los casos presentados.

A continuación, se presenta el plan de implementación de la propuesta 3:

Tabla 13. Proceso de Mejora – Devolución por ingresos de matrícula a estudiantes el IPRED

Objetivo	Implementar módulo para solicitud y gestión de devoluciones de matrícula para estudiantes del IPRED				
Proceso de Mejora:	Proceso de devolución por ingresos de matrícula a estudiantes del IPRED beneficiarios de convenios				
Criterio de mejora:	Aplicaciones de Automatización para mejorar la productividad				
Aspecto a Mejorar	Plan de Acción	Actividades del Plan de Acción	Indicador de Logro	Recursos	Responsable
Digitalizar los formularios FFI.18 y FFI.05 para la gestión de devoluciones y gestionar de manera centralizada las solicitudes de devolución	Diseñar un módulo interactivo dentro de la plataforma tic del IPRED, que contenga lo siguiente: - Verificación del apoyo obtenido - Información sobre el convenio u apoyos obtenido (porcentaje de apoyo, condiciones de permanencia - Excepciones que le brinda recibir dicho apoyo (Legalización de matrícula sin pagar - Las Condiciones que se deben dar para solicitar devolución por ingresos de matrícula - formulario web con Instructivos para solicitar devolución a través del nuevo módulo interactivo - Consulta de avance del proceso de devolución en tiempo real por parte del usuario	Para el desarrollo de proyectos que impacten la gestión académico-administrativa debe surtir el trámite a través de un proyecto del Plan de Gestión, para ello se debe realizar lo siguiente: - Presentación propuesta Consejo de Instituto - Inclusión de propuesta como proyecto Plan de Gestión para la asignación de recursos - Inclusión de unidades académico-administrativas que harán parte del proyecto	Un (1) módulo software para la gestión de devoluciones del IPRED Un (1) formulario web para la solicitud de devoluciones del IPRED	1 ingeniero de sistemas 2 Auxiliares estudiantiles Ing. Sistemas	Subdirección Administrativa Profesional de Convenios División de Servicios de Información División Financiera

4.3.1 Actualización del Diagrama de Devolución por Ingresos de Matrícula a Estudiantes el IPRED. Con base en la propuesta presentada en el numeral 4.3 se hace necesario la modificación del proceso actual de devoluciones de doble pago de matrícula, el cual se describe a continuación:

Módulo Interactivo IPRED: contendrá Información actualizada acerca de los beneficios de los estudiantes del IPRED. (Descripción del beneficio, condiciones de permanencia,

Periodos de apoyo, valor o porcentaje del apoyo, continuidad, recursos girados por las entidades cooperantes, valores autorizados para devolución, instructivos para creación de trámite de devolución, formatos digitales y estados de respuesta a la solicitud)

El estudiante que ingrese al módulo interactivo podrá revisar el estado del beneficio y de haber pagado con recursos propios, podrá también revisar si el recurso está disponible para devolución, aquí se presentaran dos situaciones:

De no estar el recurso disponible para devolución, no podrá continuar con la creación de la solicitud, el módulo lo invitará a seguir consultando en un tiempo estimado. De estar disponible el recurso, hará lo siguiente:

El estudiante Ingresa al módulo interactivo con código y contraseña, crea la solicitud de devolución, esta acción le desplegará la lista de documentos e información que deberá tener a la mano para continuar creando la solicitud con éxito.

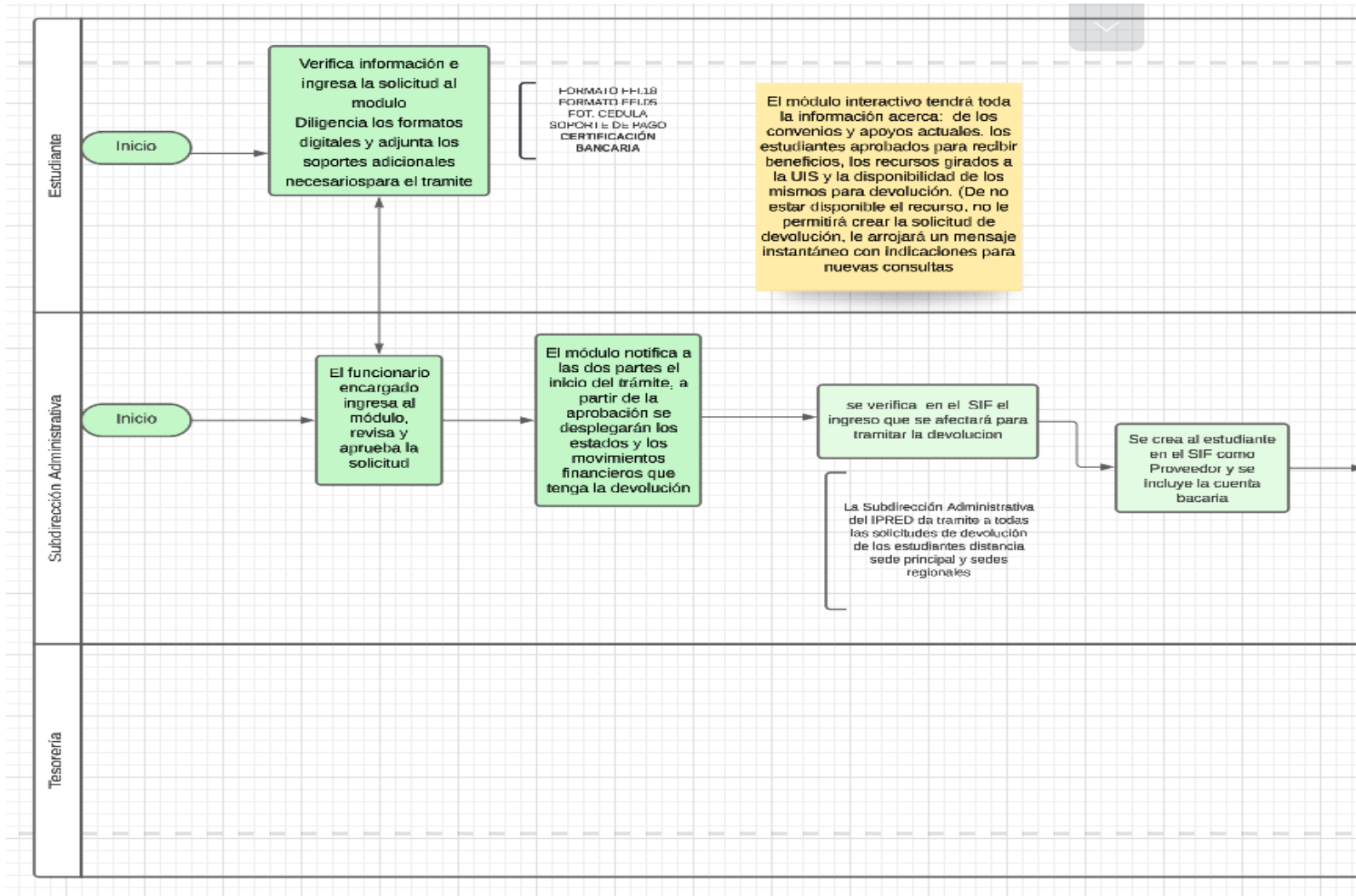
El estudiante deberá diligenciar todos los campos de los documentos solicitados (formatos digitales que tendrán campos obligatorios) adicional cargará y adjuntará en formato PDF la información personal ajena a la Universidad (documento de identidad, certificaciones bancarias, recibos de pago y documentos adicionales que dependerán del concepto de devolución, teniendo en cuenta que el módulo no solo aplicará para las devoluciones de doble pago, el objetivo es que sea funcional a todos los conceptos por los que se dé una devolución).

El módulo estará enlazado al correo electrónico del funcionario encargado del trámite, una vez se creen solicitudes, este le enviará alertas, el funcionario deberá ingresar al módulo, revisar y aprobar la solicitud para continuar con el trámite de pago, hecha esta acción, el estudiante empezará a recibir correos de respuesta rápida o automáticas con el avance de la solicitud, con esto se pretende evitar las consultas repetitivas y generar confianza en el estudiante

A partir de este momento, se describirán las acciones que deberá realizar el funcionario responsable del proceso de devolución por cada una de las solicitudes de devolución que reciba:

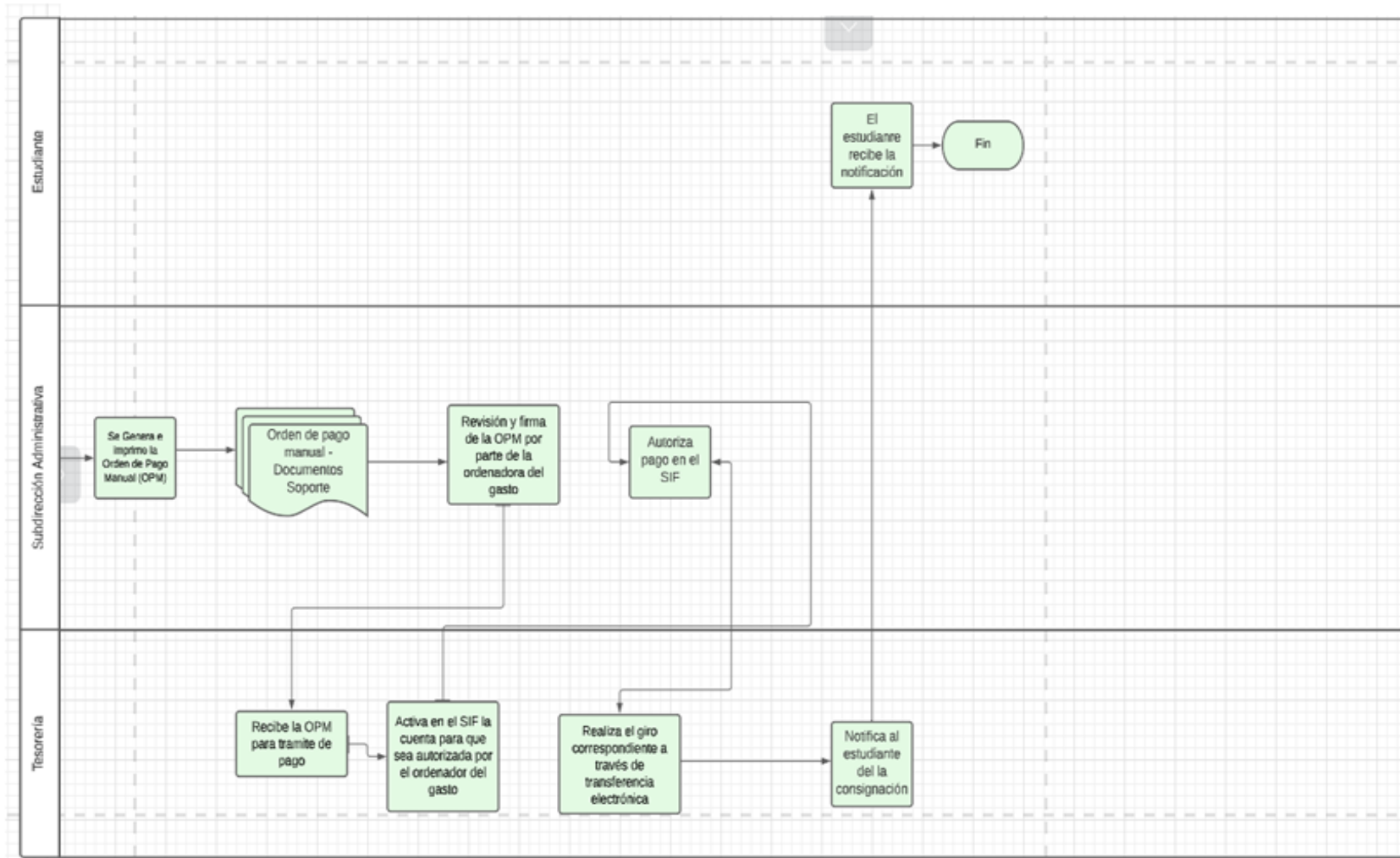
- Identificación del ingreso a devolver (son numeraciones contables que identifican el valor o recurso disponible a devolver) en el sistema financiero del IPRED.
- Creación del estudiante como proveedor UIS (datos personales como lugar y municipio de residencia, teléfono, celular, correo y datos de cuenta bancaria)
- Se genera la orden de pago manual en el sistema financiero de la UIS.
- Se imprime la orden y se arma el paquete (OPM, más los documentos que fueron diligenciados anteriormente por el estudiante) para enviar a revisión, autorización y firma de la ordenadora el gasto del IPRED.
- Una vez firmada la OPM se envía a pago a la Sección de Tesorería de la UIS.
- Tesorería UIS revisa y activa la OPM para autorización de pago, una vez sucedido esto, la ordenadora del gasto ingresa al sistema financiero y autoriza el pago.
- Tesorería UIS realiza el giro correspondiente al estudiante a través de transferencia electrónica.
- Se notifica al estudiante a través de correo electrónica la transacción exitosa.

Figura 16. Modificación Diagrama de flujo proceso de devoluciones IPRED



1

1



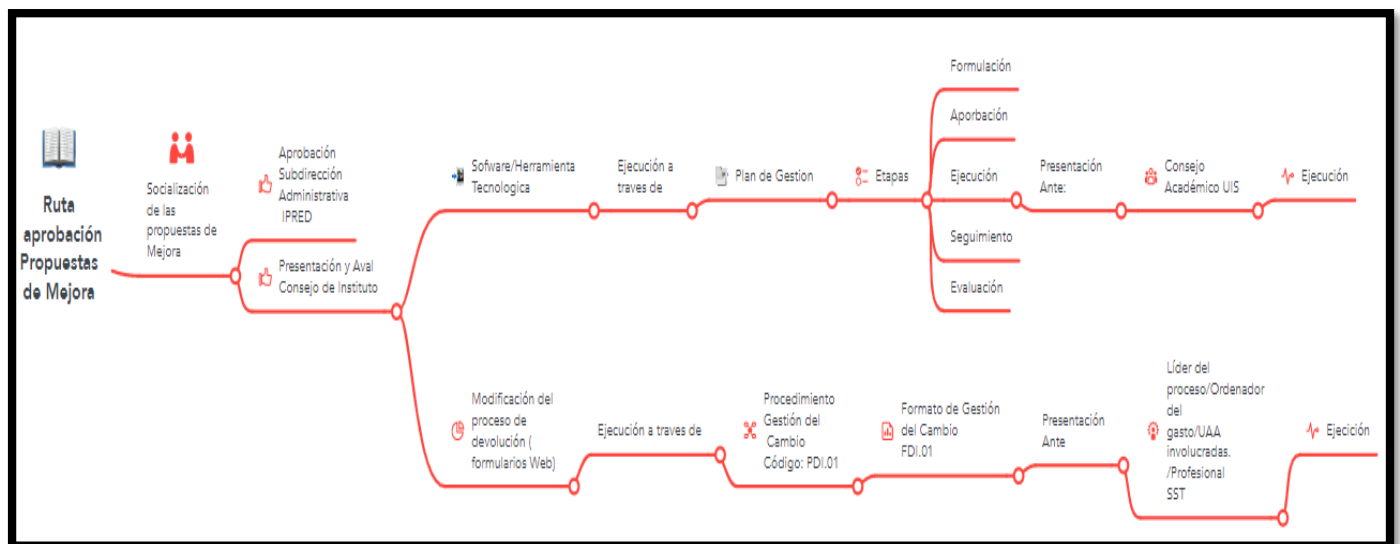
Fuente: Elaboración propia basado en el Diagrama de Procedimiento para el trámite de devoluciones PFI.32 (Ver anexo B). Disponible en: https://lucid.app/lucid-chart/6590443d-bdcf-4bc3-8ee5-3391f2620fff/edit?viewport_loc=18%2C-243%2C2380%2C1038%2C0&invitationId=inv_82e2a9ed-de75-478b-a59f-55eeb78384c7#

5 PLAN DE IMPLEMENTACIÓN

Para lograr implementar todas las propuestas diseñadas, es necesario que se efectúen reuniones con los responsables de cada proceso, quienes ayudarán a evaluar, analizar y dar visto bueno a la ejecución de las mismas, igualmente se hace necesario interactuar con los funcionarios adscritos a la División Financiera de la UIS, ya que tienen una implicación directa con el proceso de devoluciones.

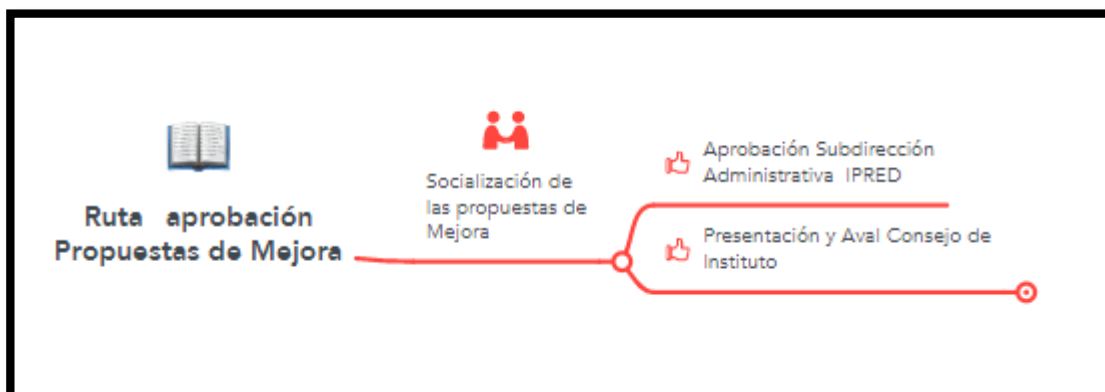
En la siguiente figura se consolida la ruta a seguir para lograr la implementación de cada una de las propuestas.

Figura 17. Ruta Plan de Implementación



Las propuestas se deberán presentar ante los siguientes órganos de control de la Universidad Industrial de Santander, teniendo en cuenta que se modificarán procedimientos ya establecidos:

Figura 18. Órganos de Control



- Subdirectora Administrativa del IPRED, funcionaria que asume a su vez la responsabilidad de ordenación del gasto del Instituto de Proyección Regional y Educación a Distancia, con este primer aval, las propuestas serán presentadas ante el Consejo de Instituto del IPRED.

Como un avance al plan de mejoramiento, las propuestas fueron presentadas y socializadas ante la Subdirectora Administrativa del IPRED, quien dio visto bueno a las propuestas presentadas y a que la implementación de las mismas se realice dentro de un plan de gestión, lo cual traerá beneficios al IPRED. (Ver anexo C).

- El Consejo de Instituto es un Órgano colegiado del Instituto de Proyección Regional y Educación a Distancia – IPRED conformado por:
 - Presidente, director del IPRED
 - Subdirectora Administrativa del IPRED
 - Representante de los coordinadores de sede
 - Representante de los coordinadores de Programa
 - Representante de los estudiantes
 - Representante de los profesores

Con el aval del Consejo de Instituto, se tendrán que implementar las siguientes acciones para el caso de proyectos que impliquen recursos y apoyo de diferentes unidades académico administrativas:

5.1 RUTA DE IMPLEMENTACIÓN SOFTWARE/HERRAMIENTA TECNOLÓGICA

Figura 19. Software/Herramienta Tecnológica



Para el diseño y ejecución de un software o herramienta tecnológica se deberá tener en cuenta lo siguiente:

- Análisis de los recursos físicos y financieros que se requieren para el desarrollo e implementación de una plataforma o herramienta digital.
- Incluir las propuestas de mejora dentro de un esquema de plan de gestión, el cual contempla las siguientes etapas:
 - Formulación
 - Aprobación
 - Ejecución
 - Seguimiento
 - Evaluación

Un plan de gestión ayuda a alcanzar las metas, a definir las responsabilidades y roles de la organización, a conocer los límites de las propuestas u objetivos, a identificar resultados y el presupuesto requerido para ello.

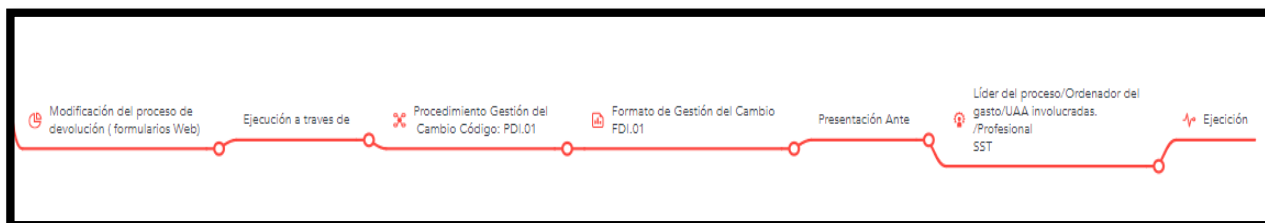
- Según el Proceso de planificación institucional y su estructura, se hace necesario enmarcar las propuestas del presente plan de mejora en el enfoque **Gestión Universitaria para la Excelencia Académica**, en el programa **Gestión Institucional** y en el subprograma **Mejoramiento de Procesos**.

Una vez se defina el plan de acción para la ejecución de las propuestas dentro del plan de gestión, se deberá solicitar el aval del consejo académico de la UIS.

- Consejo Académico: órgano colegiado donde se encuentran:
- Representante legal, presidente del Consejo Académico.
- Vicerrector Académico.
- Vicerrector de Investigación y Extensión.
- Vicerrector Administrativo.
- Secretaria General.
- Decano Facultad de Ingenierías Fisicomecánicas
- Decano Facultad de Ingenierías Fisicoquímicas
- Decano Facultad de Ciencias.
- Decano Facultad de Salud.
- Decano Facultad de Ciencias Humanas
- Director Instituto de Proyección Regional y Educación a Distancia, IPRED
- Representante de los Directores de Escuela
- Representante de los Profesores
- Representante de los Estudiantes
- Director de Planeación, Invitado (con voz, pero sin voto).

5.2 RUTA PARA MODIFICACIÓN DEL PROCESO DE DEVOLUCIÓN.

Figura 20. Modificación del proceso de devolución



Para la modificación del proceso de devolución de la Universidad Industrial de Santander, se deberá seguir lo estipulado en el **procedimiento gestión del cambio Código: PDI.01**, el cual se aplica a los procesos y unidades de la Universidad, que experimenten cambios derivados de factores internos o externos, los cuales generan impacto en: personas, procesos, proyectos, recursos, documentos, estructura, tecnología, infraestructura, instalaciones, equipos y servicios de la institución.

- Identificación del cambio que afecte el Sistema de Gestión Integrado de la Universidad y se registra en el formato de gestión del cambio FDI.01 – Responsables: **Líder del Proceso/Ordenador del gasto/ facilitador del proceso.**
- Comunicar a las UAA/Procesos involucrados, el cambio identificado. – Responsables: **Líder del proceso/ Ordenador del gasto.**
- Evaluar el propósito del cambio y sus consecuencias potenciales con las unidades/procesos involucrados. -Responsable **Líder del proceso/Ordenador del gasto/ UAA involucradas/facilitador del proceso**
- Determinar el efecto y las consecuencias del cambio en las condiciones de Seguridad y Salud en el Trabajo de la UAA usuaria del cambio. - Responsables: **Líder del proceso/Ordenador del gasto/UAA involucradas.**

- Definir el plan de acción en el formato de gestión del cambio FDI.01 en caso que el cambio sea aprobado. Responsables: **Líder del proceso/Ordenador del gasto/UAA involucradas**
- Revisa el plan de acción propuesto. Responsable de aprobación
- Aprueba el plan de acción en el formato de gestión del cambio FDI.01 e informa al proceso. Responsables: **Líder del proceso/Ordenador del gasto/UAA involucradas**
- Implementa el plan de acción aprobado de acuerdo con las actividades y fechas establecidas. - Responsables: **Líder del proceso/Ordenador del gasto/UAA involucradas. /Profesional SST**
- Realiza el seguimiento de las acciones propuestas para gestionar el cambio, relacionando las evidencias en el plan de acción del formato de gestión del cambio FDI.01. (ver figura 21) - Responsables: **Líder del proceso/Ordenador del gasto/UAA involucradas. /Profesional SST.**

Figura 21. Formato de gestión del cambio FDI.01

DIRECCIÓN INSTITUCIONAL		Fecha: FDI.01					
FORMATO GESTIÓN DEL CAMBIO		Número: 01					
I. IDENTIFICACIÓN DEL CAMBIO							
Nombre Líder del proceso/Ordenador del Cambio	Cargo	Proceso/IAA	Fecha de identificación (DD/MM/AA)				
Tipo de cambio: <input type="checkbox"/> Interno <input type="checkbox"/> Externo							
Dirección/área estratégica: <input type="checkbox"/> Dirección de Gestión de Calidad <input type="checkbox"/> Normativas <input type="checkbox"/> Dirección de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo							
Contexto: <input type="checkbox"/> Cambio de Modelo <input type="checkbox"/> Tecnología <input type="checkbox"/> Migración sistemas <input type="checkbox"/>							
Interfaz: <input type="checkbox"/> Física <input type="checkbox"/> Digital <input type="checkbox"/> Otro <input type="checkbox"/>							
Otros Proceso/IAA/ procesos involucrados en el cambio (Si aplica)							
II. DESCRIPCIÓN Y CONSECUENCIAS DEL CAMBIO							
DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO IDENTIFICADO	RIESGOS EN SST ASOCIADO AL CAMBIO (Si aplica)	Riesgos y/o Oportunidades asociados a la Gestión del Cambio	EFFECTOS O CONSECUENCIAS DEL CAMBIO (Defina las consecuencias que genera el cambio en la institución en cuanto a personal, procesos, proyectos, recursos, mantenimiento, equipos, documentación, servicios, etc. a todo?)				
III. PLAN DE ACCIÓN Y SEGUIMIENTO DEL CAMBIO							
(En caso que el cambio haya sido dado a SST, este campo es diligenciado por el jefe del Subgrupo SST, COPASST y profesional que dirige la IAA)							
IC	Actividad	Responsable	Fecha		Fecha de Seguimiento	Estado	Fecha de Seguimiento (DD/MM/AA)
			Inicio (DD/MM/AA)	Fin (DD/MM/AA)			
1							
2							
3							
4							
5							
IV. APROBACIÓN (CAMBIO Y PLAN DE ACCIÓN)							
¿El cambio es aprobado? SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> ¿El plan de acción es aprobado? SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>							
Observaciones:							
IC	Nombre (o de gestión) aprobador(a) del cambio y plan de acción		Cargo	Proceso/IAA	Firma		
1							
2							
IC	Nombre responsable del seguimiento del cambio		Cargo	Proceso/IAA	Firma		
1							
¿El plan de acción del cambio es eficaz? SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>							
Fecha de Cierre del Cambio: DIA MES AÑO							
IC	Nombre responsable de reunión para cambios asociados a SST (Solo para SST)		Cargo	Proceso/IAA	Firma		
1							
Nota: El formato debe contar con los espacios que evidencian la aceptación del cambio y aprobación del plan de acción.							

Fuente: Gestión de Procesos -Pagina Universidad Industrial de Santander

6 CONCLUSIONES

Mediante un diagnóstico cualitativo y cuantitativo del proceso de devoluciones por doble pago se pudo identificar las diferentes situaciones presentadas para que se genere doble pago y las causas que conllevan a que se dé una mayor carga administrativa. En otras palabras, a través del diagnóstico cualitativo se logró la obtención de datos a través de entrevistas y encuestas, cuya finalidad era conocer la posición de los autores ante la problemática. En esta etapa, a través de un diagrama de flujo se plasmó las actividades reales que se ejecutan o que se deben ejecutar para dar inicio a una devolución, aquí se identificó una falta de ordenación y unificación de la información de los diferentes beneficios y falencias en la comunicación universidad – estudiante; por otra parte, el análisis cuantitativo: se centró en la identificación de las causas que están generando el mayor número de devoluciones por doble pago.

La práctica se enfocó en el análisis de diferentes situaciones que generan carga administrativa y cuellos de botella al proceso de devoluciones por doble pago, con el objetivo final de diseñar y articular propuestas de mejora que ayuden a la optimización del proceso y a alivianar la carga que generan dichas situaciones. En primera instancia se realizaron entrevistas a los funcionarios involucrados en los procesos de suscripción de convenios y de devoluciones para identificar las actividades que retrasan este trámite e igualmente se realizó una encuesta a la comunidad educativa para conocer su nivel de aceptación con los servicios académico administrativos que presta la Universidad, la información que allí se recopiló fue clasificada, tabulada y analizada lo que llevó a orientar las propuestas de mejora hacia la digitalización y el uso de los sistemas de información.

Se pone de presente la importancia del uso de técnicas que permitan reconocer cuáles son las necesidades más importantes a las cuales se deben dirigir los esfuerzos y de esta manera no malgastar recursos o tiempo en asuntos poco relevantes. En

consecuencia, mediante el Diagrama de Pareto o curva de distribución ABC, se pudo identificar las situaciones que estaban generando mayor carga administrativa en las devoluciones de matrícula por doble pago, pudiendo establecer un plan de mejora para disminuir dicha carga.

Se evidencia la importancia de implementar herramientas tecnológicas para el apoyo de la gestión administrativa, en la cual se pueda hacer seguimiento a los diferentes beneficios que tienen los estudiantes. En tal sentido, el Instituto de Proyección Regional y Educación a Distancia, a partir del planteamiento de las propuestas de mejora, como lo es la implementación de módulos software, podrá evidenciar cambios positivos en las operaciones que realiza en relación al proceso de devoluciones, con esto, se busca no solo mejorar el proceso actual, si no mitigar al máximo las falencias, facilitar las actividades diarias de trabajo, mejorar la comunicación e identificar las competencias que debe tener una institución educativa dentro del marco del desarrollo de la globalización.

7 RECOMENDACIONES

Con el fin de garantizar el mejoramiento continuo del proceso de devolución del Instituto de Proyección Regional y Educación a Distancia, se realizan las siguientes recomendaciones:

- El análisis de causas realizado permitió identificar las situaciones que generan mayor carga administrativa en relación a las devoluciones, es por ello que se recomienda al instituto continuar con el monitoreo de estas causas con el fin de optimizar los diferentes procesos que impacten la atención de los usuarios y disminuyan la carga administrativa que estos pueden generar.
- Teniendo en cuenta que a raíz de la Pandemia de La Covid -19 muchas de las actividades que se realizaban de modo presencial pasaron a desarrollarse de forma virtual, se recomienda al IPRED y a la Universidad continuar avanzando en la implementación de procesos con atención virtual que les garanticen a los estudiantes una atención oportuna y eficiente desde cualquier parte del territorio nacional, sin tener que acudir a la presencialidad para un trámite.
- Los sistemas de información fortalecen el desarrollo de los procesos universitarios y ayudan a automatizar sus actividades más importantes, el manejar un sistema ordenado de información generará un ambiente de confianza y credibilidad en la comunidad educativa, porque son los estudiantes quienes más acompañamiento y orientación requieren y si estos encuentran de forma rápida y sencilla las respuestas a sus dudas, su nivel de motivación, compromiso y permanencia en la universidad se acrecentarán, como se ha mencionado anteriormente, las actividades académicas y administrativas debe ir de la mano.
- El apoyo de la tecnología hoy día es un factor clave de éxito para cualquier institución u organización que busque mejorar y optimizar sus procesos, es por ello que se recomienda a la Universidad y al IPRED continuar trabajando en la

mejora y actualización de los diferentes sistemas de información puestos al servicio de la administración.

- Dado que el plan de mejora propone la digitalización de los procesos a través de herramientas tecnológicas, se recomienda al instituto que, una vez diseñada la plataforma o software, implemente programas de capacitación al personal administrativo para el manejo de las mismas, con el fin de que los cambios que se lleguen a realizar, se asuman con facilidad y no generan traumatismo a las actividades diarias.
- Se recomienda a la Universidad, la actualización del proceso actual de devoluciones, en lo que refiere al registro y generación de la orden de pago manual en el sistema financiero, teniendo en que cuenta que ya no se requiere realizar la solicitud de CDP a la Unidad de Presupuesto para generar la OPM por devolución, actualmente se realiza afectando directamente los ingresos involucrados al concepto de la devolución, al no requerir de CDP la OPM pasa a registro y a pago a la unidad de Tesorería.

BIBLIOGRAFÍA

3CIENCIAS. Metodología para elaborar un plan de mejora continua. [Sitio Web]. [Consulta: 25 de septiembre de 2021] Disponible en: https://www.3ciencias.com/wp-content/uploads/2018/01/art_6.pd

ALEPH ORG. MX. [Sitio Web] ¿Qué es un procedimiento y para qué sirve?, [Consulta: 10 de abril de 2022] Disponible en: <https://aleph.org.mx/que-es-un-procedimiento-y-para-que-sirve>

BANCO INTERAMERICANO DE DESARROLLO. [Sitio Web]. Estrategia y Transformación Digital de las Universidades: Un Enfoque para el Gobierno Universitario. [Consulta: 10 de septiembre de 2021]. Disponible en: <https://publications.iadb.org/es/estrategia-y-transformacion-digital-de-las-universidades-un-enfoque-para-el-gobierno-universitario>

FOGACOOP. [Sitio Web]. Planes de Mejoramiento. [Consulta: 01 de agosto de 2022]. Disponible en: <https://www.fogacoop.gov.co/nuestra-gestion/planes/planes-de-mejoramiento>

HARRINGTON, H.J. Mejoramiento de los procesos de la empresa. Santafé de Bogotá; editorial McGraw Hill, 1992

HUBSPOT BLOG. [Sitio Web]. Diagrama de Flujo de Procesos. [Consulta: 14 de junio de 2022]. Disponible en <https://blog.hubspot.es/sales/que-es-diagrama-flujo-procesos>

HUBSPOT BLOG. [Sitio Web]. Plan de mejora. [Consulta: 05 de octubre de 2022]. Disponible en: <https://blog.hubspot.es/sales/plan-de-mejora>

HUBSPOT BLOG. [Sitio Web]. Sistemas de información en las empresas: importancia, tipos y tips para tu negocio. [Consulta: 14 de junio de 2022]. Disponible en: <https://blog.hubspot.es/marketing/sistemas-de-informacion-empresas>

INSTITUTO DE PROYECCIÓN REGIONAL Y EDUCACIÓN A DISTANCIA - IPRED, [Sitio Web] Programa RISA [s.f.]. [Consulta 05 de abril de 2022] Disponible en: <https://ipred.uis.edu.co/eisi/eisi.jsp?IdServicio=S1065>

INSTITUTO DE PROYECCIÓN REGIONAL Y EDUCACIÓN A DISTANCIA - IPRED. [Sitio Web]. Inicio [s.f.]. [Consulta: 18 de agosto de 2021]. Disponible en: <https://ipred.uis.edu.co/eisi/>

ISOTOOLS EXCELLENCE. [Sitio Web]. Que es un Procedimiento. [Consulta: 12 de junio de 2022]. Disponible en: <https://www.isotools.pe/iso-9001-diferencia-proceso-procedimiento>

LIBRO METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN. [Sitio Web]. [Consulta: 10 noviembre de 2021]. Disponible en: <https://tic.uis.edu.co/ava/mod/resource/view.php?id=1122578>

NETWORK BUSSINES BLOG. [Sitio Web]. Comunicación Publicitaria UAO. [Consulta: 02 de agosto de 2022]. Disponible en: <https://neetwork.com/comunicacion-publicitaria/>

OFICINA CENTRAL DE COOPERACIÓN TÉCNICA – UNP. [Sitio Web]. Que es Convenio. [Consulta 30 de julio de 2022]. Disponible en: <http://www.unp.edu.pe/oficinas/occt/que-es-convenio.html>

PÉREZ PORTO, Julián y GARDEY, Ana. Definición de estandarización. [Sitio Web] Definición de. Publicado: 2017. Actualizado: 2021. [Consulta: 30 de julio de 2021]. Disponible en <https://definicion.de/estandarizacion/>

RAMOS CHAGOYA, Ena. Métodos y técnicas de investigación. [en línea]. [Consulta: 15 de agosto de 2021]. Disponible en: <https://www.gestiopolis.com/metodos-y-tecnicas-de-investigacion/>

ROCK CONTENT BLOG. [Sitio Web]. Diagrama de Pareto. [Consulta: 12 de junio de 2022]. Disponible en: <https://rockcontent.com/es/blog/diagrama-de-pareto>

RUIZ, Ramón. Método científico y sus etapas. [Sitio Web]. México, 2007. [Consulta: 22 de octubre de 2021]. Disponible en: <http://www.index-f.com/lascasas/documentos/lc0256.pdf>

UNIVERSIDAD DE KANSAS. [Sitio Web]. Que es un Plan de Gestión. Caja de Herramientas Comunitarias. [Consulta: 01 de agosto de 2022]. Disponible en: <https://ctb.ku.edu/es/tabla-de-contenidos/liderazgo/administracion-efectiva/plan-de-gestion/principal>

UNIVERSIDAD EXTERNADO DE COLOMBIA. Manual de prácticas. [Sitio Web]. Bogotá, Septiembre de 2003. [Consulta: 22 febrero de 2022] Disponible en: <https://www.uexternado.edu.co/wp-content/uploads/2017/01/MANUAL-DE-PRACTICAS.pdf>

UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER. [Sitio Web]. Instructivo Plan de Gestión. [Consulta 05 de septiembre de 2022]. Disponible en: <https://uis.edu.co/wp-content/uploads/2022/09/1.1-Instructivo-2023-1.pdf>

UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER. [Sitio Web]. Intranet. Sistema de Información. [Consulta 30 de julio de 2022]. Disponible en: <https://www.uis.edu.co/webUIS/es/sistemasInformacion/intranet.html>

UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER. [Sitio Web]. Procesos de Planificación. [Consulta: 12 de octubre de 2022]. Disponible en: <https://uis.edu.co/proceso-de-planificacion-institucional-2023/>

UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER. Sistema de gestión integrado. Procedimiento de cambio. [Sitio web]. Disponible en <https://www.uis.edu.co/intranet/calidad/calidad.jsp>

VIVANCO VERGARA, María Eugenia. Los manuales de procedimientos como herramientas de control interno de una organización. [En línea]. Revista Universidad y sociedad, 2017, vol. 9, no 3, p. 247-252. [Consulta: 02 de agosto de 2022]. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202017000300038

WIKIPEDIA. [Sitio web]. Diagnóstico. [Consulta 30 de julio de 2022]. Disponible en: <https://es.wikipedia.org/wiki/Diagn%C3%B3stico>

WIKIPEDIA. [Sitio web]. Normas ISO 9000. [Consulta 12 de junio de 2022]. Disponible en: https://es.wikipedia.org/wiki/Normas_ISO_9000

ANEXOS

Anexo A. Carta de Autorización – práctica empresarial



Bucaramanga, 18 de noviembre de 2021

Señora
IVONNE NATALIA CADENA MORALES
Secretaria
Instituto de Proyección Regional y Educación a Distancia –IPRED
Ciudad

Reciba Cordial saludo


Atentamente me permito informarle que se acepta la propuesta de realizar su pasantía profesional bajo la modalidad de práctica empresarial, en la Subdirección Administrativa del IPRED, como estudiante del programa de Gestión Empresarial con su proyecto titulado "Plan de mejoramiento del proceso administrativo de devoluciones por ingresos de matrículas a estudiantes del Instituto de Proyección Regional y Educación a Distancia Beneficiarios de Convenios", a partir de la fecha y por el periodo que sea necesario.


Cordialmente,

TATIANA MARTÍNEZ CAMACHO
Subdirectora Administrativa del IPRED

Ciudad Universitaria, Carrera 27 - Calle 9

Anexo B. Procedimiento de devolución PFI.32

	PROCESO FINANCIERO / SUBPROCESO TESORERÍA		Código : PFI.32
	PROCEDIMIENTO PARA EL TRÁMITE DE DEVOLUCIONES		Versión : 04
			Página 1 de 16
Revisó: Jefe División Financiera Jefe Sección de Tesorería Profesional Planeación Coordinación de Calidad	Aprobó: Rector	Fecha de aprobación: Marzo 22 de 2012 Resolución No. 450	
OBJETIVO		ALCANCE	
Describir las actividades que deben seguirse para dar trámite al proceso de devoluciones en la Universidad Industrial de Santander		Aplica a todas las personas que realicen solicitud de devolución de dinero por los conceptos establecidos en las consideraciones	
NORMATIVA			
<ul style="list-style-type: none"> Acuerdo del Consejo Superior N.º 072 de 1982, Reglamento Académico-Estudiantil de Pregrado. Acuerdo del Consejo Superior N.º 063 de 2006, por el cual se reglamenta el otorgamiento de estímulos económicos y se dictan otras disposiciones. Acuerdo del Consejo Superior N.º 034 de 2011, Por el cual se fija el porcentaje de descuento sobre las devoluciones o reintegros de dineros ingresados a la Universidad Industrial de Santander. Acuerdo del Consejo Superior N.º 075 de 2013, por el cual se aprueba el Reglamento General de Posgrado Acuerdo del Consejo Superior N.º 029 de 2014 por el cual se reglamentan los programas de movilidad académica estudiantil de pregrado de la Universidad Industrial de Santander Acuerdo del Consejo Superior N.º 038 de 2014 Por el cual se aprueba el Reglamento estudiantil del Instituto de Lenguas. Acuerdo del Consejo Superior N.º 101 de 2016, por el cual se exonera del pago de la tarifa del formulario de inscripción y del valor de la inscripción a los programas de pregrado presencial de la Universidad Industrial de Santander, a los potenciales beneficiarios del programa "Ser Pilo Paga". Acuerdo del Consejo Superior N.º 035 de 2018, por el cual se reglamentan estímulos a los estudiantes de pregrado de la UIS que obtengan puntajes de excelencia en el examen de estado de calidad de la educación superior. Acuerdo del Consejo Superior N.º 039 de 2018 Por el cual se exonera del pago de la tarifa del formulario de inscripción y del valor de la inscripción a los programas de pregrado presencial de la Universidad, a los potenciales beneficiarios de programas establecidos por el Gobierno Nacional par a facilitar el acceso a la educación superior. 			
DEFINICIONES Y/O ABREVIATURAS			
<ul style="list-style-type: none"> Certificado de Disponibilidad Presupuestal - CDP: Es el documento mediante el cual se garantiza el principio de legalidad, es decir la existencia del rubro y la apropiación presupuestal suficiente para atender un gasto determinado. Consejo Académico (CA): El Consejo Académico es la máxima autoridad académica de la Universidad. 			

	PROCESO FINANCIERO / SUBPROCESO TESORERÍA		Código : PFI.32
	PROCEDIMIENTO PARA EL TRÁMITE DE DEVOLUCIONES		Versión : 04
			Página 2 de 16
DEFINICIONES Y/O ABREVIATURAS			
<ul style="list-style-type: none"> Devolución: Restitución del dinero recaudado por la Universidad. Ver tipos y/o casos de devolución en consideraciones (Pág. 2 -6) ICETEX: Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior Mariano Ospina Pérez ICFES: Instituto Colombiano para el Fomento de la Educación Superior. IPRED: Instituto de Proyección Regional y Educación a Distancia. Registro Presupuestal: El registro presupuestal es la operación mediante la cual se perfecciona el compromiso, garantizando que los recursos comprometidos no sean desviados a ningún otro fin. De acuerdo con el art.38 del Estatuto Presupuestal "Los compromisos efectivamente adquiridos con cargo a las disponibilidades presupuestales expedidas deben contar también con registro presupuestal, en virtud del cual los recursos no podrán ser desviados a ningún otro fin". Resolución/Relación de giro: Documento mediante el cual el ICETEX autoriza los pagos de los estudiantes especificando datos básicos, cuantías, partidas y periodo académico. PFU: Por fuera de la Universidad SABER PRO: Examen de Estado de Calidad de la Educación Superior SENA: Servicio Nacional de Aprendizaje SIF: Sistema de Información Financiero UAA: Unidad Académico Administrativa VIE: Vicerrectoría de Investigación y Extensión 			
CONSIDERACIONES			
El trámite de solicitud de devolución aplica para los siguientes casos:			
I. ESTUDIANTES PREGRADO PRESENCIAL (SEDE CENTRAL, REGIONALES)			
<ul style="list-style-type: none"> Devolución del porcentaje del valor de la matrícula o derechos de grado aprobado por el Consejo Académico. Devolución del porcentaje de los derechos de grado a los estudiantes que obtengan puntajes de excelencia en el examen de Estado de Calidad de la Educación Superior (SABER PRO), aprobado por el Consejo Superior en el Acuerdo 035/2018. Anualmente el Consejo Académico efectuará reconocimiento público a los estudiantes de pregrado de la UIS que integren el listado publicado por el ICFES. Devolución del 100% del valor de la matrícula cuando paga el siguiente semestre y el estudiante queda PFU en el semestre que está cursando. 			

 	PROCESO FINANCIERO / SUBPROCESO TESORERÍA	Código : PFI.32
	PROCEDIMIENTO PARA EL TRÁMITE DE DEVOLUCIONES	Versión : 04
		Página 3 de 16



CONSIDERACIONES

- Devolución del 100% cuando se presenta un doble pago de matrícula.
- Devolución del 100% del valor de adelanto de materias o nivel introductorio (Sedes Regionales) cuando por reasignación de cupos los estudiantes son admitidos a la Universidad Industrial de Santander, en ese caso no se reintegra el valor de la inscripción.
- Devolución del 100% del valor pagado por cursos vacacionales (asignaturas de pregrado) cuando no se logra el punto de equilibrio.
- Devolución del 100% del valor pagado por el componente teórico o práctico en los cursos vacacionales (asignaturas de pregrado) cuando el estudiante no lo requiera.
- Devolución del 100% del valor de formulario y de la inscripción a los estudiantes beneficiarios de Programas Gubernamentales (Ser pilo paga, Generación E) hasta por el valor de una carrera.
- Devolución del 90% del valor pagado por matrícula o derechos de grado por movilidad estudiantil, previa autorización por parte de la Oficina de Relaciones Exteriores.
- Devolución del 85% del valor del pago de la liquidación, cuando no se realiza la matrícula académica.
- Devolución del 85% de los derechos de grado si el estudiante no se gradúa.
- Devolución del 85% del valor de la matrícula cuando el estudiante cancela semestre, este debe ser autorizado por el Consejo Académico.
- Devolución del 85% del valor pagado por PIN cuando el aspirante a pregrado no logra culminar el trámite de inscripción por circunstancias ajenas a la Universidad.
- Devolución del 85% del valor del nivel introductorio ofrecido por las Sedes Regionales por retiro voluntario del estudiante, en tal caso no se reintegra el valor de la inscripción.
- Devolución del excedente por reliquidación de matrículas (descuentos académicos, descuentos temporales etc.)
- Devolución del valor que exceda el pago de la matrícula por becas otorgadas a través del ICETEX, Cooperativas, SENA, entidades del sector público o privado.
- Devolución del excedente del valor pagado por la póliza estudiantil por beneficio en caso de fallecimiento de padres, se efectúa una vez se haya graduado el estudiante.

Las solicitudes de devolución de los estudiantes de pregrado presencial de las Sedes Regionales son atendidas directamente en la Sede correspondiente.

2. ESTUDIANTES DE POSGRADO

- Devolución del porcentaje del valor de la matrícula o derechos de grado aprobado por el Consejo Académico.
- Exoneración del pago de derechos de matrícula y derechos académicos a los cinco (5) estudiantes que obtengan los mejores promedios del puntaje global en el examen de Estado de Calidad de la Educación Superior, aprobado por el Consejo Superior en el Acuerdo 035/2018. Anualmente el Consejo Académico efectuará reconocimiento público a los estudiantes de pregrado de la UIS que integren el listado publicado por el ICFES.
- Devolución del 100% del valor de la matrícula cuando paga el siguiente semestre y el estudiante queda PFU en el semestre que está cursando.
- Devolución del 100% de la inscripción y valor de la matrícula cuando el programa ofertado presenta retrasos para iniciar por parte de la Universidad o la cohorte no logra el punto de equilibrio.
- Devolución del 85% del valor del pago de la liquidación, cuando no se realiza la matrícula académica.

 	PROCESO FINANCIERO / SUBPROCESO TESORERÍA	Código : PFI.32
	PROCEDIMIENTO PARA EL TRÁMITE DE DEVOLUCIONES	Versión : 04
		Página 4 de 16

CONSIDERACIONES

- Devolución del valor que exceda el pago de la matrícula por becas otorgadas a través del ICETEX, Cooperativas, entidades del sector público o privado.

En todo caso el estudiante dirige la solicitud y entrega los documentos en el posgrado, quienes envían a la Sección de Tesorería, la documentación incluyendo la autorización para generar la orden de pago y, en caso de tratarse de un ingreso de vigencia actual, el respectivo CDP.

Nota 1: El porcentaje de devolución cuando es sometido a consulta ante el Consejo Académico puede variar de acuerdo con la situación planteada por el Estudiante.

Nota 2: Según lo establece el Reglamento General de Posgrado – Acuerdo del Consejo Superior 075 de 2013, las inscripciones a programas de posgrado no son reembolsables.

3. INSTITUTO DE PROYECCIÓN REGIONAL Y EDUCACIÓN A DISTANCIA- IPRED

- Devolución del 100% del valor de la matrícula cuando paga el siguiente semestre y el estudiante queda PFU en el semestre que está cursando.
- Devolución del 100% cuando se presenta un doble pago de matrícula.
- Devolución del 85% del valor del pago de la liquidación, cuando no se realiza la matrícula académica.
- Devolución del valor que exceda el pago de la matrícula por becas otorgadas a través del ICETEX, Cooperativas, entidades del sector público o privado.

Nota: Las solicitudes de devolución de los estudiantes en modalidad a distancia son atendidas directamente en el Instituto de proyección Regional y Educación a Distancia - IPRED.

4. OTRAS UNIDADES ACADÉMICAS











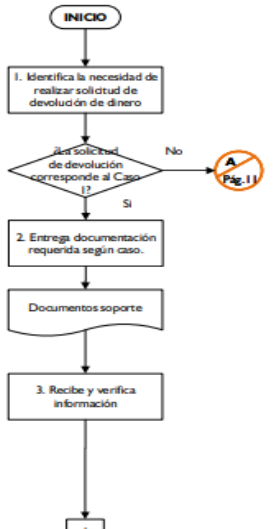
- Devolución del 100% de la inscripción y valor de la matrícula cuando el programa ofertado presenta retrasos para iniciar por parte de la Universidad o no logra el punto de equilibrio.
- Devolución del 100% del valor de un curso por doble pago.
- Devolución del 100% por adelanto de materias cuando no se logra el punto de equilibrio.
- Devolución del 100% del mayor valor pagado y/o doble pago por bienes o servicios (análisis de laboratorio, alquiler de auditorios, pliegos, tienda universitaria, comedores, certificados, entre otros), en caso de que la Universidad no cumpla con lo pactado.
- Devolución del 85% del valor pagado por servicios y compras (análisis de laboratorio, alquiler de auditorios, pliegos, tienda universitaria, entre otros) cuando el adquirente desiste de éstos.
- Devolución del 85% del valor del pago del curso, cuando no se realiza la matrícula o por retiro voluntario.
- Devolución del 85% del valor pagado por certificados cuando el interesado desiste de su expedición.
- Devolución del 85% del valor pagado por servicio de comedores y cafetería, cuando el estudiante pierde el beneficio o desiste de éste.
- Devolución del 85% del valor pagado por adelanto de materias cuando el estudiante desiste del curso previa autorización por parte del Decanato que ofrece el programa, en tal caso no se reintegra el valor de la inscripción.



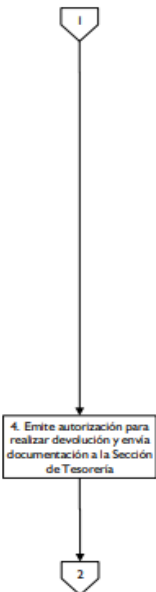
	PROCESO FINANCIERO / SUBPROCESO TESORERÍA	Código : PFI.32
	PROCEDIMIENTO PARA EL TRÁMITE DE DEVOLUCIONES	Versión : 04
		Página 5 de 16



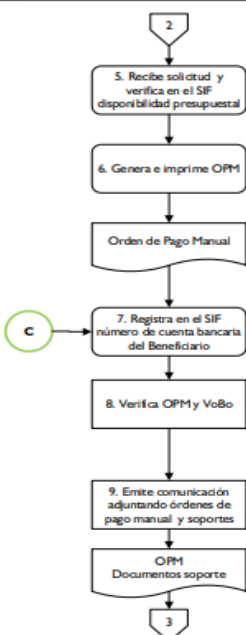
CONSIDERACIONES
<p>El interesado dirige la solicitud y entrega los documentos en la Unidad Académico Administrativa - UAA correspondiente, quienes envían la documentación incluyendo la autorización para generar la orden de pago y, en caso de tratarse de un ingreso de vigencia actual, el respectivo Certificado de Disponibilidad Presupuestal - CDP.</p> <p>Las devoluciones de los cursos ofrecidos por el Instituto de Lenguas serán atendidas directamente por esta Unidad Académico Administrativa – UAA.</p> <p>5. PAGO DE NÓMINA (FUNCIONARIOS Y DOCENTES PLANTA, DOCENTES CÁTEDRA Y AUXILIATURAS ESTUDIANTILES)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Por rechazo bancario cuando se realiza la transferencia. • Por no reclamar las tirillas de pago. (Cuando aplique) • Por error en la liquidación de la nómina. <p>6. PERSONAS Y ENTIDADES QUE REALIZAN PAGOS QUE NO CORRESPONDEN A LA UNIVERSIDAD</p> <ul style="list-style-type: none"> • Devolución del 85% del valor recaudado. <p>7. CONVENIOS CON ALCALDÍAS Y COOPERATIVAS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Devolución del 100% del valor de la matrícula cuando paga el siguiente semestre y el estudiante queda PFU en el semestre que está cursando. • Devolución del 100% cuando se presenta un doble pago de matrícula. • Devolución del mayor valor pagado por entidades como ICETEX, SENA, Cooperativas y demás entidades públicas o privadas que otorguen becas a los estudiantes. <p>Las solicitudes de devolución por concepto de matrículas de los estudiantes de pregrado presencial de las Sedes Regionales y de los estudiantes en modalidad a distancia serán atendidas por la Unidad Académico Administrativa - UAA correspondiente.</p> <p>8. RECURSOS RECIBIDOS Y NO EJECUTADOS.</p> <p>Devolución del valor estipulado, previa autorización del ordenador del gasto, en cuyo caso se debe adjuntar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Orden de pago debidamente firmada por el ordenador de gasto. • Copia del acta de liquidación del convenio. <p>Cuando se trate de transferencia de recursos a otra entidad que forme parte del convenio, se adjunta copia debidamente firmada del convenio.</p>



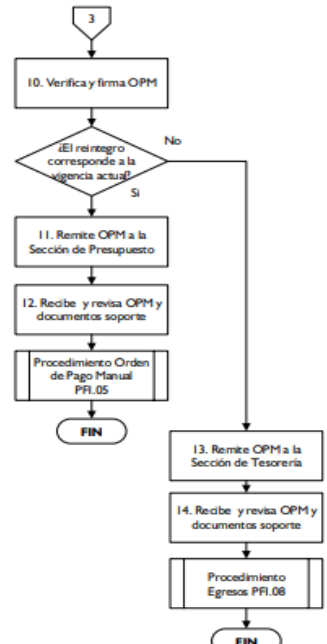
 	PROCESO FINANCIERO / SUBPROCESO TESORERÍA	Código : PFI.32
	PROCEDIMIENTO PARA EL TRÁMITE DE DEVOLUCIONES	Versión : 04
		Página 6 de 16



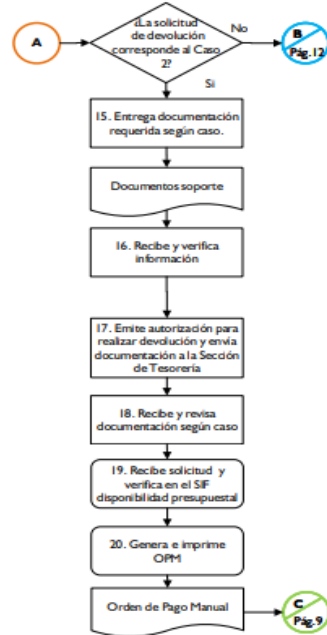
CONSIDERACIONES
<p>9. DEVOLUCION DE DESCUENTOS EFECTUADOS A DOCUMENTOS DE CONTRATACIÓN. Devolución del mayor valor descontado por impuestos en los diferentes documentos de contratación, previa solicitud por escrito del contratista, en donde argumenta y soporta el requerimiento. Los documentos que se deben presentar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Formato FFI.18. Solicitud devolución de dinero. • Comunicación en donde se detalle la solicitud y se argumente la devolución. • Documento de identidad persona natural, RUT o NIT persona jurídica. <p>DOCUMENTOS GENERALES REQUERIDOS PARA SOLICITUD DE DEVOLUCIÓN</p> <p>En términos generales, para hacer cualquier solicitud de devolución de dinero ante la Universidad Industrial de Santander, se debe incluir los siguientes documentos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Formato FFI.18. Solicitud devolución de dinero. 2. Formato FFI.05. Autorización para pago por transferencia electrónica. La cuenta para realizar el pago debe ser de una entidad bancaria, no cooperativas, debe estar a nombre del beneficiario del pago. 3. Copia del documento de identidad. 4. Soporte del pago (consignación, aplicado de transferencia bancaria, recibo de caja, tickete agilizador). <p>Adicionalmente, y de acuerdo a cada caso en particular, se deben adjuntar los siguientes documentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Certificado PFU ✓ Certificado de no matrícula ✓ Autorización para devolución del PIN de inscripción por ser beneficiario del programa Generación E. ✓ Acta del Consejo Académico ✓ Relación de giro ICETEX ✓ Comunicación y/o copia de convenio en donde se le otorga beneficio por beca. ✓ En caso de doble pago por el mismo estudiante, otro soporte de pago (consignación, aplicado de transferencia bancaria, recibo de caja, tickete de agilizador). ✓ Autorización por parte de la Unidad Académico Administrativa – UAA a la cual ingresó el pago a reintegrar. ✓ Comunicación de Vicerrectoría Académica estudiantes con descuento por puntajes de excelencia en las pruebas Saber Pro. ✓ Original o copia del documento emitido por la Universidad sobre el cual realizó el pago (Factura de venta, recibo de recaudo, recibo por ventas web, recibo de liquidación de matrícula, recibo por pago derechos de grado). ✓ Acto administrativo en donde se otorgan excepciones en pagos o se otorgan descuentos transitorios. <p>Nota: Para reintegrar ingresos de vigencia actual se debe emitir Certificado de Disponibilidad Presupuestal – CDP.</p>


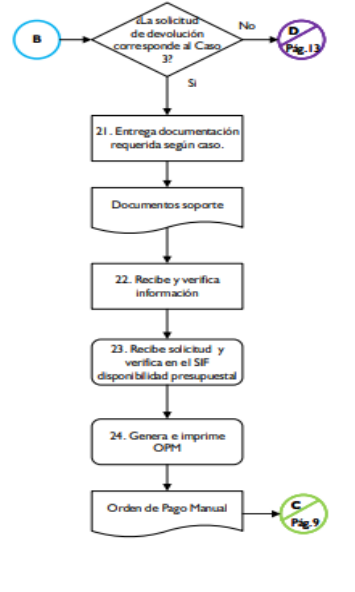
 	PROCESO FINANCIERO / SUBPROCESO TESORERÍA						Código : PFI. 32
	PROCEDIMIENTO PARA EL TRÁMITE DE DEVOLUCIONES						Versión : 04
							Página 7 de 16
							
DIAGRAMA DE FLUJO		DESCRIPCIÓN			RESPONSABLE	DOCUMENTOS DE REFERENCIA	
		<p>CASO I. Devolución solicitada por estudiantes de pregrado presencial y a distancia, posgrado, nivel introductorio, adelanto de materias, instituto de lenguas, cursos / Convenios con Alcaldías y Cooperativas</p> <p>1. Identifica la necesidad de solicitar la devolución de dinero y la Unidad Académico Administrativa – UAA a la cual debe realizar la solicitud</p> <p>2. Entrega en la UAA correspondiente los documentos requeridos de acuerdo a su caso. Los estudiantes de pregrado presencial de la Sede Central y Facultad de Salud, entregarán la documentación directamente en la Sección de Tesorería</p> <p>3. Recibe la documentación y verifica que la información y documentos estén acorde a lo solicitado (Ver Consideraciones)</p>			<p>Estudiante</p> <p>Estudiante</p> <p>Secretaría de Tesorería- Sede Principal Bucaramanga Secretaria o Auxiliar Administrativo – Sedes Regionales</p> <p>Secretarías de Escuela o Auxiliar en programas Posgrado</p> <p>Secretaría o Auxiliar en Instituto de Lenguas</p>		


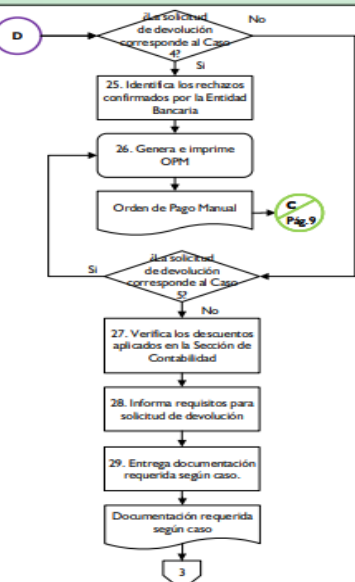
 		PROCESO FINANCIERO / SUBPROCESO TESORERÍA		Código : PFI. 32			
		PROCEDIMIENTO PARA EL TRÁMITE DE DEVOLUCIONES		Versión : 04			
				Página 8 de 16			
Inicio/Fin	Actividad	Decisión	Documento	Procesamiento en S.I. o intranet	Procedimiento predefinido	Conector	Conector de página
DIAGRAMA DE FLUJO		DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTOS DE REFERENCIA			
		<p>Las solicitudes de los estudiantes de pregrado presencial de la Sede Central y Facultad de Salud, serán atendidas por la Sección de Tesorería</p> <p>Las solicitudes de los estudiantes de posgrado, serán atendidas por el Programa de Posgrado correspondiente.</p> <p>Las solicitudes realizadas por los estudiantes de Nivel Introductorio, pregrado presencial y distancia, serán atendidas por la Sede correspondiente y el IPRED.</p> <p>Las solicitudes realizadas por cursos de Idiomas, serán atendidas por el Instituto de Lenguas.</p> <p>Las solicitudes de estudiantes de cursos de extensión, serán atendidas por la Escuela, Departamento o Decanato que los ofrece.</p> <p>4. Emite la autorización para realizar la devolución del dinero y remite a la Sección de Tesorería la documentación entregada por el estudiante para solicitar la devolución.</p> <p>Nota: Se debe contar con el respectivo CDP para generar la orden por reintegro de ingresos de vigencia actual.</p>	<p>Secretaría Sección Tesorería</p> <p>Secretarías de Escuela o Auxiliar en programas Posgrado</p> <p>Secretaria o Auxiliar del IPRED</p> <p>Secretaria o Auxiliar en Instituto de Lenguas</p> <p>Secretaria Departamento o Escuela o Auxiliar en Decanatos</p> <p>Secretarías de Escuela o Auxiliar en programas Posgrado</p> <p>Secretaria o Auxiliar en Decanatos</p> <p>Secretaria o Auxiliar en las diferentes UAA</p>				


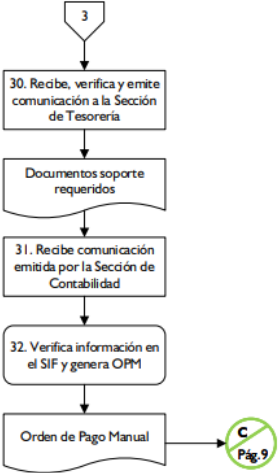
 		PROCESO FINANCIERO / SUBPROCESO TESORERÍA		Código : PFI.32			
		PROCEDIMIENTO PARA EL TRÁMITE DE DEVOLUCIONES		Versión : 04			
				Página 9 de 16			
Inicio/Fin	Actividad	Decisión	Documento	Procesamiento en S.I. o intranet	Procedimiento predefinido	Conector	Conector de página
DIAGRAMA DE FLUJO		DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTOS DE REFERENCIA			
		<p>5. Recibe la solicitud, verifica en el Sistema de Información Financiero disponibilidad presupuestal y adjunta los soportes correspondientes. Ruta: Manejo presupuesto / Administración Presupuesto / Apropriación presupuestal / Consulta detallada</p> <p>6. Genera e imprime la orden de pago manual, especificando documento de identidad del estudiante, concepto de devolución y valor Ruta: manejo egresos / contratación / compras < 100 SMLMV / opm / generar y consultar / imprimir</p> <p>7. Registra en el Sistema de Información Financiero – SIF el número de cuenta bancaria del Beneficiario del pago. Ruta: manejo de ingresos / tabla de ingresos / cuentas bancarias / incluir</p> <p>8. Verifica la información de la orden de pago manual con los documentos soporte y da VoBo. Nota: Esta actividad aplica para las órdenes de pago generadas en la Sección de Tesorería Sede Principal</p> <p>9. Emite comunicación dirigida al ordenador de gasto adjuntando las órdenes de pago con sus correspondientes soportes. Nota: Esta actividad aplica para las órdenes de pago generadas en la Sede Central Bucaramanga.</p>	<p>Auxiliar Administrativo Tesorería, Sedes Regionales, IPRED, Instituto de Lenguas.</p> <p>Auxiliar Administrativo Tesorería, Sedes Regionales, IPRED, Instituto de Lenguas.</p> <p>Secretaria o Auxiliar Administrativo de Tesorería</p> <p>Jefe Sección de Tesorería</p> <p>Auxiliar Administrativo de Tesorería</p>				


 		PROCESO FINANCIERO / SUBPROCESO TESORERÍA		Código : PFI.32
		PROCEDIMIENTO PARA EL TRÁMITE DE DEVOLUCIONES		Versión : 04
				Página 10 de 16
DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTOS DE REFERENCIA	
 <pre> graph TD Start((3)) --> T10[10. Verifica y firma OPM] T10 --> D10{¿El reintegro corresponde a la vigencia actual?} D10 -- No --> T13[13. Remite OPM a la Sección de Tesorería] D10 -- Si --> T11[11. Remite OPM a la Sección de Presupuesto] T11 --> T12[12. Recibe y revisa OPM y documentos soporte] T12 --> PFI05[Procedimiento Orden de Pago Manual PFI.05] PFI05 --> FIN1((FIN)) T13 --> T14[14. Recibe y revisa OPM y documentos soporte] T14 --> PFI08[Procedimiento Egresos PFI.08] PFI08 --> FIN2((FIN)) </pre>	<p>10. Verifica y firma la orden de pago manual</p> <p>11. Remite las órdenes de pago manual de reintegros de <u>vigencia actual</u> a la Sección de Presupuesto</p> <p>12. Recibe y revisa la orden de pago manual y los documentos soporte.</p> <p>13. Remite las órdenes de pago manual de reintegros de <u>vigencia pasada</u> a la Sección de Tesorería</p> <p>14. Recibe y revisa la orden de pago manual y los documentos soporte</p>	<p>Ordenador de Gasto Unidad Académico y/o Administrativa</p> <p>Unidad Académico y/o Administrativa</p> <p>Auxiliar Administrativo de Presupuesto</p> <p>Unidad Académico y/o Administrativa</p> <p>Auxiliar Administrativo de Tesorería</p>	<p>Procedimiento Orden de Pago Manual PFI.05</p> <p>Procedimiento de Egresos PFI.08</p>	

 		PROCESO FINANCIERO / SUBPROCESO TESORERÍA		Código : PFI.32
		PROCEDIMIENTO PARA EL TRÁMITE DE DEVOLUCIONES		Versión : 04
				Página 11 de 16
DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTOS DE REFERENCIA	
 <pre> graph TD Start((A)) --> D2{¿La solicitud de devolución corresponde al Caso 2?} D2 -- No --> B((B Pág.12)) D2 -- Si --> T15[15. Entrega documentación requerida según caso.] T15 --> D20[Documentos soporte] D20 --> T16[16. Recibe y verifica información] T16 --> T17[17. Emite autorización para realizar devolución y envía documentación a la Sección de Tesorería] T17 --> T18[18. Recibe y revisa documentación según caso] T18 --> T19[19. Recibe solicitud y verifica en el SIF disponibilidad presupuestal] T19 --> T20[20. Genera e imprime OPM] T20 --> PFI09[Orden de Pago Manual] PFI09 --> C((C Pág.9)) </pre>	<p>CASO 2. DEVOLUCIONES POR PAGO DE BIENES O SERVICIOS / PAGOS QUE NO CORRESPONDEN A LA UNIVERSIDAD</p> <p>15. Entrega en la UAA correspondiente los documentos requeridos de acuerdo a su situación</p> <p>16. Recibe la documentación y verifica que la información y documentos estén acorde a lo solicitado (Ver Consideraciones)</p> <p>17. Emite la autorización para devolver el ingreso y remite junto con los documentos presentados para solicitar la devolución a la Sección de Tesorería Nota: Se debe contar con el respectivo CDP para generar la orden por reintegro de ingresos de vigencia actual.</p> <p>18. Recibe la documentación y revisa la información y documentos según caso.</p> <p>19. Recibe la solicitud, verifica en el Sistema de Información Financiero disponibilidad presupuestal y adjunta los soportes correspondientes. Ruta: Manejo presupuesto / Administración Presupuesto / Apropriación Presupuestal / Consulta Detallada</p> <p>20. Genera e imprime la orden de pago manual, especificando documento de identidad del beneficiario, concepto de devolución y valor. Ruta: manejo egresos / contratación / compras < 100 SMLMV / opm / generar y consultar / imprimir</p>	<p>Persona natural o jurídica que realizó el pago</p> <p>Secretaría o Auxiliar en las diferentes UAA</p> <p>Unidad Académico Administrativa – UAA</p> <p>Secretaría de Tesorería</p> <p>Auxiliar Administrativo Tesorería, Sedes Regionales, IPRED, Instituto de Lenguas</p> <p>Auxiliar Administrativo Tesorería, Sedes Regionales, IPRED, Instituto de Lenguas</p>		


		PROCESO FINANCIERO / SUBPROCESO TESORERÍA		Código : PFI.32
		PROCEDIMIENTO PARA EL TRÁMITE DE DEVOLUCIONES		Versión : 04
				Página 12 de 16
DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTOS DE REFERENCIA	
	<p>CASO 3. DEVOLUCIÓN DE PAGOS POR TIRILLAS DEVUeltas POR EL BANCO O ENTREGADAS AL BENEFICIARIO Y NO COBRADAS EN EL TIEMPO ESTIPULADO Y DEVOLUCIÓN POR ERROR EN LIQUIDACIÓN DE NÓMINAS.</p> <p>21. Entrega en la Sección de Tesorería los documentos requeridos.</p> <p>Nota: Para el caso de devolución por no cobrar la tirilla de pago, esta se debe anexar en original, y en caso de pérdida la devolución se realizará con la fotocopia de la tirilla acompañada de la respectiva denuncia y certificación del banco de que la tirilla no ha sido cobrada.</p> <p>22. Recibe la documentación y verifica que la información y documentos estén acorde a lo solicitado (Ver Consideraciones)</p> <p>23. Recibe la solicitud, verifica en el Sistema de Información Financiero Disponibilidad presupuestal y adjunta los soportes correspondientes. Ruta: manejo egresos / contratación / compras < 100 SMLMV / opm / generar y consultar / imprimir</p> <p>24. Genera e imprime la orden de pago manual, especificando documento de identidad del beneficiario, concepto de devolución y valor. Ruta: manejo egresos / contratación / compras < 100 SMLMV / opm / generar y consultar / imprimir</p>	<p>Estudiantes, personal administrativo, profesores</p> <p>Secretaría de Tesorería</p> <p>Auxiliar Administrativo Tesorería</p> <p>Auxiliar Administrativo Tesorería</p>		

		PROCESO FINANCIERO / SUBPROCESO TESORERÍA		Código : PFI.32
		PROCEDIMIENTO PARA EL TRÁMITE DE DEVOLUCIONES		Versión : 04
				Página 13 de 16
DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTOS DE REFERENCIA	
	<p>CASO 4. DEVOLUCIONES POR RECHAZOS BANCARIOS EN PAGO DE NÓMINAS</p> <p>25. Identifica los rechazos confirmados por la Entidad Bancaria y descarga del portal las causales de cada cuenta.</p> <p>26. Genera e imprime la orden de pago manual, especificando documento de identidad del beneficiario, concepto de devolución y valor. Ruta: manejo egresos / contratación / compras < 100 SMLMV / opm / generar y consultar / imprimir</p> <p>CASO 5. REINTEGRO DE RECURSOS RECIBIDOS Y NO EJECUTADOS</p> <p>Nota: Para el caso 5, la OPM debe ir firmada por el Vicerrector de Investigación y Extensión, y envía la solicitud a la Sección de Tesorería adjuntando los documentos respectivos para el reintegro a la entidad correspondiente según acta de liquidación del convenio.</p> <p>CASO 6. DEVOLUCIÓN POR DESCUENTOS APLICADOS EN DOCUMENTOS DE CONTRATACIÓN</p> <p>27. Verifica la información de los descuentos aplicados en la Sección de Contabilidad.</p> <p>28. Informa los requisitos para realizar la solicitud de devolución de dinero.</p> <p>29. Envía los documentos a la Sección de Contabilidad argumentando la solicitud de devolución</p>	<p>Auxiliar Administrativo Tesorería</p> <p>Auxiliar Administrativo Tesorería</p> <p>Vicerrector de Investigación y Extensión</p> <p>Contratista o Proveedor</p> <p>Auxiliar Administrativo de Contabilidad</p> <p>Contratista o Proveedor</p>		

		PROCESO FINANCIERO / SUBPROCESO TESORERÍA		Código : PFI.32
		PROCEDIMIENTO PARA EL TRÁMITE DE DEVOLUCIONES		Versión : 04
				Página 14 de 16
DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTOS DE REFERENCIA	
	<p>30. Recibe, verifica y emite comunicación para la Sección de Tesorería, adjuntando copia del comprobante de egreso, copia de la factura, copia del documento de contratación. Adicionalmente, se requiere Formato FFI.18 y documento de identidad del contratista</p> <p>31. Recibe comunicación emitida por la Sección de Contabilidad previa revisión de la solicitud.</p> <p>32. Verifica la información en el Sistema de Información Financiero y genera la orden de pago por devolución de descuentos aplicados. Ruta: Manejo de egresos / contratación / compras < 100 smimv / orden de pago manual / para devoluciones / dev.Ing. bancos y cajas dev.ing. banCos sin cdp opm Devolucion x dsctos-> devoluciones Matricula -> deVoluc. matricula sec.</p>	<p>Auxiliar Administrativo de Contabilidad</p> <p>Auxiliar Administrativo de Tesorería</p> <p>Auxiliar Administrativo de Tesorería</p>		



	PROCESO FINANCIERO / SUBPROCESO TESORERÍA		Código : PFI.32	
	PROCEDIMIENTO PARA EL TRÁMITE DE DEVOLUCIONES			Versión : 04
				Página 15 de 16

CONTROL DE CAMBIOS		
VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS REALIZADOS
1	Marzo 22 de 2012	Creación del procedimiento
2	Septiembre 9 de 2014	<ul style="list-style-type: none"> • Modificación del término ECAES por SABER PRO • Eliminación del "Caso Devoluciones IPRED" dentro de las consideraciones del Procedimiento e inclusión del caso "Convenios Alcaldías y Cooperativas". • Inclusión Nota aclaratoria dentro de las consideraciones referente a la autonomía del Consejo Académico en el porcentaje de devolución a tramitar para los estudiantes. • Eliminación de las devoluciones al IPRED en el Caso I "Devolución Autorizada por el Consejo Académico". • Inclusión dentro de los documentos soporte para Estudiantes de "Recibo de pago original / Pantallazo Ingreso Bancos", como alternativa de consulta para el Auxiliar de Tesorería. • Inclusión de Nota en la Actividad 10: Aplica únicamente para estudiantes de pregrado presencial de la Sede Principal UIS. • Inclusión de documento soporte en la Actividad 15: Certificación de otorgamiento de Subsidios emitida por la Cooperativa o Alcaldía correspondiente. • Aclaración Caso 6, Devoluciones Instituto de Lenguas, por Instituto de Lenguas – Sede Barranca.
3	Septiembre 4 de 2017	<ul style="list-style-type: none"> • Inclusión del Acuerdo del Consejo Superior No. 035 • Inclusión del Acuerdo del Consejo Superior No. 075 • Inclusión del acta de respuesta del Consejo Académico como documento a entregar en la Sección de Tesorería. • Nota aclaratoria en la actividad 18. • Inclusión del Formato Solicitud de Devolución de Dinero – FFI.18

	PROCESO FINANCIERO / SUBPROCESO TESORERÍA		Código : PFI.32	
	PROCEDIMIENTO PARA EL TRÁMITE DE DEVOLUCIONES			Versión : 04
				Página 16 de 16

CONTROL DE CAMBIOS		
VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS REALIZADOS
04	Noviembre 09 de 2021	<ul style="list-style-type: none"> • Revisión y actualización de la normatividad del procedimiento. • Inclusión y modificación de casos en los que se hacen efectivas las devoluciones. • Modificación de todo el documento en cuanto al procedimiento de cada caso, se especifica detalladamente las actividades a tener en cuenta por cada caso. • Modificación de la actividad Numero 4 • Modificación de la actividad Numero 5, se anexa a la documentación el recibo de pago original o copia. • Inclusión la actividad numero 6 y 7 relacionada con la completitud y verificación de la documentación recibida, en todos los casos. • Inclusión de nota aclaratoria en la actividad numero 14. • Inclusión rutas del SIF.

Anexo C. Encuesta de Satisfacción a Aplicarse a Estudiantes del IPRED.

Preguntas	Respuestas 250
<h2>Encuesta de Satisfacción a Aplicarse a Estudiantes del IPRED </h2> <p>Objetivo: Medir el Nivel de Satisfacción de los estudiantes que radican solicitudes de devolución o reintegro de dinero en la Subdirección Administrativa del IPRED</p> <p>1. ¿Actualmente ha tramitado solicitudes de devolución o de reintegro de dinero ante la Subdirección Administrativa del IPRED? *</p> <p><input type="radio"/> Si</p> <p><input checked="" type="radio"/> No </p>	

Preguntas	Respuestas 250
<p>2. ¿ Los canales de comunicación para realizar la solicitud de devolución son fáciles de acceder o identificar? *</p> <p><input type="radio"/> Totalmente de acuerdo</p> <p><input type="radio"/> De acuerdo</p> <p><input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo</p> <p><input type="radio"/> En desacuerdo</p> <p><input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo</p> <p>3. ¿La información suministrada para realizar la solicitud de devolución es comprensible y suficiente? *</p> <p><input type="radio"/> Totalmente de acuerdo</p> <p><input type="radio"/> De acuerdo</p> <p><input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo</p> <p><input type="radio"/> En desacuerdo</p> <p><input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo</p>	

Preguntas	Respuestas 250
4. ¿Los documentos solicitados para la devolución son de fácil comprensión y diligenciamiento? *	
<input type="radio"/> Totalmente de acuerdo	
<input type="radio"/> De acuerdo	
<input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	
<input type="radio"/> En desacuerdo	
<input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo	
5. ¿Le fueron informados los tiempos de respuesta para su solicitud de devolución? *	
<input type="radio"/> Si	
<input type="radio"/> No	

Preguntas	Respuestas 250
6. ¿Considera que el tiempo de respuesta a su solicitud fue el adecuado? *	
<input type="radio"/> Totalmente de acuerdo	
<input type="radio"/> De acuerdo	
<input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	
<input type="radio"/> En desacuerdo	
<input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo	
7. ¿Le gustaría que las solicitudes de devolución se recibieran a través de alguno de los siguientes medios digitales? *	
<input type="radio"/> Formulario Google/Microsoft	
<input type="radio"/> Pagina Institucional UIS/Estudiantes	
<input type="radio"/> Correo Electrónico	
<input type="radio"/> Plataforma Web	
<input type="radio"/> Otro	

8. ¿Está satisfecho/a con los servicios administrativos que ha solicitado ante la Subdirección Administrativa del IPRED? *

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

9. Mencione o resalte algún aspecto que considere se debe mejorar o fortalecer en los procesos devolución o reintegro de dinero en la Subdirección Administrativa del IPRED *

Escriba su respuesta

+ Agregar nuevo

Anexo D. Acta de socialización de las propuestas de Mejora del Plan de Mejoramiento del proceso administrativo de devoluciones por ingresos de matrículas a estudiantes IPRED.

**ACTA DE SOCIALIZACIÓN DE LAS PROPUESTAS DEL PLAN DE
MEJORAMIENTO DEL PROCESO ADMINISTRATIVO DEVOLUCIONES POR
INGRESOS DE MATRÍCULAS A ESTUDIANTES DEL INSTITUTO DE
PROYECCIÓN REGIONAL Y EDUCACIÓN A DISTANCIA BENEFICIARIOS DE
CONVENIOS.**

Asistentes:

Tatiana Martínez Camacho, Subdirectora Administrativa del IPRED

Nelson Ricardo Otero Riaño, Director del proyecto de grado

Ivonne Natalia Cadena Morales, Autor del proyecto

Ubicación: Edificio administración 2, piso 3, oficina 301

Temas a abordar:

- Presentación de las propuestas de mejora a la doctora Tatiana Martínez Camacho, Subdirectora Administrativa del IPRED.
- Revisión y Evaluación de lo desarrollado.
- Sugerencias, recomendaciones y visto bueno de la subdirectora administrativa del IPRED.

Desarrollo:

1. Se realizó la presentación de las propuestas a la Subdirectora Administrativa del IPRED, la dra. Tatiana Martínez Camacho, exponiendo la problemática, los objetivos de la mejora, los alcances de la misma y los autores involucrados.
2. Se socializó la metodología aplicada al trabajo de grado para hallar las causas y los cuellos de botella del proceso administrativo de devoluciones

Conclusiones:

1. La Subdirectora Administrativa, resaltó la importancia de describir y hacer un análisis del tiempo que se emplea para dar trámite a una devolución, también considera pertinente que dentro el proceso de legalización de matrícula, no se le exija al estudiante beneficiario de convenios cargar el soporte de liquidación en el módulo de matrícula, para estos casos sería ideal, bloquear la acción de descarga de las liquidaciones, este ejercicio complementaria el objetivo de una las propuestas de mejora.
2. La Subdirectora Administrativa del IPRED, dió visto a las propuestas presentadas y que la implementación de las mismas se realice a través de un plan de gestión, lo cual traerá beneficios y cambios positivos al Instituto de Proyección y Regional y Educación a Distancia.

En constancia de la aprobación del acta firman:

Tatiana Martínez Camacho
Subdirectora administrativa del IPRED

~~Nelson Ricardo~~ Otero Riaño
Director de trabajo de grado

Ivonne Natalia Cadena Morales
Autor del Proyecto