

DIRECTIVA PARA DEVOLUCIONES U/O REEMBOLSOS

1.-FINALIDAD. -

Facilitar a los alumnos y/o potenciales clientes de la institución el procedimiento para devolución de pagos por conceptos de matrículas y/o pensiones, seminarios, cursos de titulación entre otros servicios que brinda la institución.

2.-OBJETIVOS. -

Lograr una mayor eficiencia en el trámite de devoluciones y una adecuada presentación de los informes económicos internos de la institución.

3.-ALCANCE. –

La presente directiva es de aplicación para el personal Cajeros y/o tesorería quienes realizan las devoluciones y de observancia de la gerencia de la institución para que sea correctamente informada mediante los coordinadores administrativos a los alumnos de la institución.

4.- BASE LEGAL.-

- Constitución Política del Perú
- Ley N° 28044 – Ley General de Educación.
- Ley N° 30512 – Ley de Institutos y Escuelas de Educación Superior y de la Carrera Pública de sus docentes.
- Reglamento de la Ley N ° 30512, “Ley de Institutos y Escuelas de Educación Superior y de la Carrera Pública de sus Docentes.”
- Ley de Protección al Consumidor. - Código de protección y defensa del consumidor. LEY N ° 29571.
- Resolución de Licenciamiento RM 616 – 2019 – MINEDU del Instituto “Sabio Nacional Antúnez de Mayolo”.
- Ley de Protección de la economía familiar respecto al pago de pensiones en centros y programas educativos privados. LEY N ° 27665

5.-PLAZO. -

El plazo para devolución como mínimo es de 15 a 30 días como máximo

6.-DISPOSICIONES GENERALES. –

6.1 La solicitud deberá ser presentada por el padre de familia si se trata de un alumno menor de edad deberá llenar el formulario único de trámite ante el cajero(a) encargado de la sede donde realice la solicitud.

6.2 En caso de ser mayor de edad el alumno a título personal en las instalaciones de las sedes de la institución deberá llenar el formulario único de trámite ante el cajero(a) encargado de la sede donde realice la solicitud.

6.3 Se podrán realizar solicitud de devolución mediante libro de reclamaciones virtual ubicado en la página web y/o físico el que se encuentra en las sedes de la institución.

7.-DISPOSICIONES ESPECIFICAS. –

-PROCEDIMIENTO DE DEVOLUCIONES:

7.1 Una vez que se llenen los formularios únicos de trámite, el encargado de la devolución y/o anulación es el cajero (a) o quien haga sus veces, el cual debe verificar que los documentos mencionados deberán ser firmados por el alumno u/o apoderado.

7.2 El cajero (a) o quien haga sus veces es el responsable de enviar los siguientes documentos: El FUT la boleta de venta original (emitida al alumno), copia DNI, ficha de matrícula, nota de crédito y acta de devolución al área de Tesorería.

-EVALUACIÓN DE LA SOLICITUD:

- Enviando los documentos mencionados en el numeral 6.2 el área de tesorería con la aprobación de la gerencia evalúa cual es el concepto de la devolución. (Error en la consignación de datos personales, circunstancias personales por el que no pueden iniciar el servicio, no tienen los medios, enfermedades sobrevinientes entre otros)
- Los encargados de tesorería en la sede central verifican si es viable la devolución siempre y cuando el servicio se haya prestado o no al alumno u/o apoderado y cuales son las causales de su solicitud.

- De otorgar conformidad a la solicitud, el área de tesorería se comunica con el cajero(a) de la sede donde se presentó la solicitud, para que emitan una nota de crédito al alumno u/o apoderado y procedan con la devolución.
- La encargada de la sede se comunica con el alumno para darle una respuesta y que se acerque para que la institución proceda a la devolución.
- De no aplicar para devolución, la encargada de la sede se comunicará con el alumno u/o apoderado para explicarle el motivo del rechazo a la solicitud, siempre dejándole claro que posteriormente podrá recurrir a los canales de atención de la institución como el Libro de reclamaciones virtual en la página web de la institución u/o en el Libro de reclamaciones físico ubicado en las sedes del instituto.

7.- DE LAS SOLICITUDES MEDIANTE LIBROS DE RECLAMACIONES:

- El alumno y/o apoderado tiene acceso al libro de reclamaciones virtual y físico;
 - Virtual: acceso por la página web de la empresa <https://isam.edu.pe/> parte inferior derecha de la página web portada principal. (bajo el icono adjunto)



Libro de
Reclamaciones

- Físico: ubicado en las sedes de la institución el cual tendrá acceso en las plataformas de recepción, el personal encargado prestará las colaboraciones necesarias para poder llenar correctamente su reclamo o queja.

PROCEDIMIENTO

Los reclamos son recibidos en el buzón interno a cargo del área legal de la institución, los cuales son evaluados con el área de tesorería por cada concepto de reclamo, y finalmente aprobados por la gerencia.

El principal objetivo de la institución es llegar a un acuerdo con el alumno u/o apoderado priorizando sus intereses y derecho a la educación idónea.

Los reclamos correspondientes a devoluciones se responden en un plazo no mayor a 15 días, de encontrar una solución anticipada al plazo máximo se responden al correo electrónico otorgado por el cliente en el formato que suscribe en el libro de reclamaciones formalmente emitido y firmado por el área legal y con aprobación de la gerencia de la institución mencionando que podrá acercarse a la sede correspondiente a solicitar el reembolso de lo solicitado.

Con una respuesta satisfactoria el alumno deberá acercarse a las sedes correspondientes para que el cajero(a) pueda realizar el reembolso de lo solicitado, previamente el cajero(a) deberá presentar los documentos mencionados en el numeral 6.1 al encargado de tesorería en la sede central.

DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS

Los objetivos, metas, propuestas de esta directiva se deben cumplir estrictamente. En caso que el cajero(a) responsable este impedido de cumplir con sus obligaciones, por actividades administrativas, licencias, cese, fallecimiento, etc. el coordinador administrativo será el responsable de asumir sus funciones, obligaciones y derechos, con autorización de la gerencia y del área de tesorería

Los encargados de las plataformas deberán mencionar a los alumnos que podrán realizar sus reclamos por el libro vía físico o virtual señalando los canales de acceso.

Aquellas situaciones no previstas en la presente directiva serán resueltas por la gerencia.

