

Resolución Directoral N° 001-2022 IESPCH “SAN PABLO”

Lima, 06 de enero del 2022.

Visto, los lineamientos sobre la política de devolución de dinero que aplica para todos los estudiantes que pertenecen a nuestros diferentes programas de estudios del IES: “Complejo Hospitalario San Pablo”.

CONSIDERANDO:

Que, el literal b) del numeral 1 del artículo 74 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, prescribe que el consumidor de servicios educativos tiene derecho a que se le cobre la contraprestación económica correspondiente a la prestación de un servicio efectivamente prestado por el proveedor de servicios educativos (Institución Educativa).

Que, de Conformidad con la Ley N° 30512-2017- MINEDU Ley de Institutos y Escuelas de Educación Superior y de la Carrera Pública de sus Docentes y su Reglamento D.S. N° 010-2017-MINEDU, Decreto Supremo N° 016-2004-ED-Texto Único de Procedimientos Administrativos del Ministerio de Educación (TUPA), Ley N°27444 Ley de Procedimiento General.

Que, siendo necesario fijar Disposiciones Generales, para la atención de solicitudes presentados por nuestros estudiantes, en caso se requiera se tendrá en consideración las circunstancias detalladas en el presente Lineamiento.

SE RESUELVE:

1. **Autorizar**, la aprobación del Lineamiento de Política de Devolución de Dinero, dirigido a nuestros estudiantes que pertenecen a los diferentes Programas de estudios del IESP. “CH SAN PABLO”
2. **Encargar**, el cumplimiento, supervisión y monitoreo de la presente Resolución al jefe de Unidad Administrativa y jefe de Unidad Académica.
3. **Elevar**, copia de la presente Resolución Directoral a la DRELM, para conocimiento. Regístrese, comuníquese y archívese.

Regístrese comuníquese y archívese.


RM.-52-2021
-MINEDU
DIRECCIÓN
GENERAL

RAUL ALARIDO ALVAREZ ARMAS
DIRECTOR GENERAL

POLÍTICA DE DEVOLUCIÓN DE DINERO

ALCANCE

La presente política aplica para todos los estudiantes pertenecientes a nuestros diferentes programas de estudios, cursos de formación continua, titulación e inglés.

DISPOSICIONES GENERALES

- El alumno, tutor o apoderado puede solicitar una devolución y/o reembolso de sus pagos tomando como premisa que no se haya hecho uso del servicio, salvo casos en específico y concreto, debidamente acreditados documentariamente.
- Las solicitudes deben ser ingresadas por el estudiante matriculado. En el caso específico de los estudiantes menores de edad, el tutor o apoderado, será el responsable del trámite.
- El plazo máximo considerado para presentar la solicitud de devolución, será de tres meses (03) calculados a partir de la fecha de realizado el pago y posterior al proceso de evaluación.
- El proceso de devolución durará como máximo 07 días hábiles para brindar respuesta y hasta 10 días hábiles para hacer efectivo el depósito, en caso corresponda. Estos plazos son válidos y contabilizados desde el inicio del respectivo trámite (plazo establecido según el cronograma informado).
- Todas las devoluciones de dinero se harán efectivas a través de una entidad bancaria, la cual debe estar a nombre del alumno, tutor o apoderado (según corresponda).
- La solicitud, atención y comunicación del caso se realizará a través del correo electrónico institucional o a través del correo electrónico proporcionado por el interesado.
- Cualquier caso no contemplado en la presente Política será resuelto por la Unidad Académica o Dirección General.

CASOS EN LOS QUE PROCEDE LA DEVOLUCIÓN DE DINERO

Los alumnos tendrán derecho a la devolución de dinero siempre que, se presente y evidencie alguna de las siguientes circunstancias:

1. Si la razón **es responsabilidad de la institución**, se devolverá el 100% de lo pagado (tener en cuenta que todos los casos deben estar debidamente sustentados).
 - En caso de cancelación de un curso, programa o carrera técnica.
 - Por contingencias en el servicio.
 - Información del programa de estudios al momento de matricularse, no esté acorde con lo que se realiza.
 - Incumplimiento de horas del servicio ofertado.
2. Si la razón **no es responsabilidad de la institución**, se procede a la devolución del 70% del monto abonado, teniendo en cuenta los siguientes conceptos:

El tiempo invertido en la atención y servicio que la institución brindó desde el área comercial, proceso de registro al sistema CRM, la atención que se brindó en el área académica en la programación de la carga horaria, el tiempo de dedicación invertido desde el área de caja y tesorería, el tiempo invertido en el área de Servicio y atención al estudiante, el tiempo y proceso invertido en el área de sistemas para la plataforma intranet, a su vez, el proceso que se llevará a cabo en la gestión de la devolución con el

área corporativa de tesorería y finanzas; finalmente los procesos de aprobación de las áreas de gerencia; asimismo, Para dicho fin, es fundamental sustentar cada caso, oportunamente.

Las posibles causas del inicio de este trámite, son:

- Motivos de salud y/o emergencia del estudiante que impida su continuidad (certificado médico).
- Enfermedad de familiar en primer grado de consanguinidad: padres, hijos y hermanos (certificado médico).
- Otros debidamente sustentados

*Los conceptos de matrícula y seguro estudiantil no son objeto de devolución.

REQUISITOS:

Los requisitos pueden presentados en forma física en las instalaciones del instituto o virtual mediante al siguiente correo electrónico (tesoreria@istsanpablo.edu.pe).

- Sustento documentario del estudiante.
- Solicitud presentada en formato simple contemplando los datos de contacto (teléfono, dirección, correo electrónico y número de cuenta bancaria) dirigida al Director General.
- Comprobante de pago o boleta de venta original del depósito.
- En el caso de ser menor de edad, deberá adjuntar copia del DNI.
- En el caso de ser el apoderado, deberá adjuntar copia del DNI y carta poder legalizada.
- Número de cuenta para depósito en (BCP, Scotiabank o BBVA), CCI y nombre del titular de la cuenta.

IMPORTANTE:

Serán aprobadas únicamente las solicitudes que cumplan los requisitos y fechas establecidas en la normatividad vigente. El estudiante será notificado dentro del plazo y vía correo electrónico, acerca del estado de su trámite.