

Resolución Directoral N° 027-2022 IES Privado "Complejo Hospitalario San Pablo"

Lima, 25 de agosto 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 Privado "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, mediante la Resolución Ministerial 001-2022 con fecha 06 de enero del 2022, se aprobó la política de devolución y siendo necesario fijar nuevas disposiciones generales para la atención de las solicitudes se estipula nuevas consideraciones, dejando sin efecto la resolución 001-2022.

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 IES Privado "Complejo Hospitalario 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.



Mg. Raúl Alfredo Alvarez Armas.
Director General
IES Privado "Complejo Hospitalario San Pablo"

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

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 específicos y concretos, 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 10 días hábiles para brindar respuesta en caso corresponda. Estos plazos son válidos y contabilizados desde el inicio del respectivo trámite (recepción de la solicitud) y 3 meses como plazo máximo para la devolución con el monto aprobado destinado a la cuenta del titular.
- 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 créditos del servicio ofertado en el plan de estudios de la institución.

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 deberán ser presentados de manera virtual mediante una solicitud dirigido a la Administración de sede por intermedio del correo electrónico de la asesora que atendió su requerimiento:

Carreras

- sae01@istsanpablo.edu.pe
- sae02@istsanpablo.edu.pe
- sae03@istsanpablo.edu.pe
- sae04@istsanpablo.edu.pe
- sae05@istsanpablo.edu.pe
- sae06@istsanpablo.edu.pe

Formación Continua

- sae01formacioncontinua@istsanpablo.edu.pe
- sae02formacioncontinua@istsanpablo.edu.pe

Requisitos:

- Boleta de venta.
- Solicitud de acuerdo al modelo Institucional, podría solicitarlo a la asesora.
- Imagen del DNI titular.
- N.º de cuenta del titular.
- En el caso de ser el apoderado, deberá adjuntar copia del DNI y carta poder legalizada.

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.



Mg. Paul Alfredo Alvarez Armas.
Director General
IES Privado "Complejo Hospitalario San Pablo"