

## **PROCEDIMIENTO PARA TRAMITE DE DEVOLUCION DE PAGOS POR SERVICIOS NO PRESTADOS EN LA USMP**

### **1. Objetivo**

Definir el procedimiento para atender el trámite de devolución de pagos por servicios educativos y otros servicios no prestados, detallando las condiciones y los requisitos exigibles para su atención dentro de los plazos aprobados.

### **2. Marco Legal**

- Estatuto de la Universidad
- Norma de Servicios de Enseñanza
- Reglamento para la Revalidación de Grados y Títulos

### **3. Ámbito de Aplicación**

Todas las dependencias de la Universidad tanto académicas como administrativas donde se presten servicios facturables con costos que estén autorizados dentro del tarifario o por resoluciones específicas.

Las devoluciones pueden ser por los siguientes motivos:

- Servicios no prestados o prestados parcialmente
- Pagos dobles
- Errores de pago
- Aplicación de becas o descuentos

### **4. Disposiciones Generales**

La devolución de pagos por servicios no prestados procederá cuando se evidencie que el cliente ha realizado el pago por un servicio y por alguna razón no se ha realizado la prestación del mismo. El motivo puede ser de responsabilidad de la Universidad generando que la devolución sea por el importe completo, o es de responsabilidad del cliente generándose una deducción del 10% por gastos administrativos. En el caso de Revalidación de Grados y Títulos la deducción será del 20%

Las devoluciones pueden ser totales o parciales dependiendo de que el servicio no fue prestado o se realizó en forma parcial. El plazo máximo del trámite es de 15 días hábiles, el cuál podrá ser extendido bajo responsabilidad del alumno en caso de no proporcionar la información para hacer efectiva la devolución.

## 5. Trámite

- a. El cliente presentara ante los canales de atención de la facultad o dependencia su solicitud de devolución indicando claramente el concepto y el motivo que sustenta su pedido adjuntando los medios probatorios, así como el documento de pago del servicio. La presentación de la solicitud puede ser virtual o presencial y deberá adjuntar su información de banco y número de cuenta bancaria donde se realizaría el abono por la devolución.
- b. El pedido se derivará al área donde se presta el servicio para que evalúen si corresponde la devolución, informando de ser el caso el motivo por el cual el servicio no fue prestado por la Universidad. En el caso que la no prestación del servicio sea por decisión y responsabilidad del cliente, deben confirmar que no se prestó el servicio o el porcentaje ejecutado a fin de determinar el monto a devolver.
- c. En caso de que el pedido no sea procedente se comunicará con el cliente informándole la decisión y sustentando los motivos del rechazo del trámite
- d. Si la devolución es procedente, el área responsable solicitará a la Tesorería de la facultad confirme el pago realizado y emita la nota de crédito a favor del alumno con los descuentos por gastos administrativos de ser el caso.
- e. El informe positivo con la documentación sustentatoria del pedido de devolución será remitido al Decano o la Autoridad que haga sus veces para que oficie a la Dirección General de Administración a fin de que se proceda a realizar la devolución solicitada
- f. La DGA a través de sus áreas de Contabilidad y Tesorería Central efectuarán la devolución solicitada transfiriendo el dinero a la cuenta bancaria del cliente solicitante.

## 6. Entidad de Consulta y/o Reclamación

El cliente podrá realizar consultas o de ser el caso presentar reclamo por algún motivo que lo considere justificado como por ejemplo por demora en el trámite, importe incorrecto, etc., ante la Oficina de Bienestar de la Facultad o la oficina de Administración de los Institutos, quienes tienen la responsabilidad de verificar la ejecución correcta del trámite y orientar en las soluciones.

El último nivel de reclamación es el Decanato de la facultad o la autoridad que haga sus veces en la dependencia donde se presta el servicio.