

 Cruz Roja Colombiana Seccional Cundinamarca y Bogotá	POLÍTICA	Código	Fecha	Versión
		GFI-POL-200	13-04-2023	001

Política
Macroproceso Gestión Financiera

POLÍTICA DE DEVOLUCIÓN DE DINERO

Documento versión 001 del 13 de abril de 2023

Elaborado por: Analista Senior de Cartera, Analista de Planeación. Fecha: 15-12-2022	Revisado por: Presidente, Director Administrativo y Financiero, Jefe de Cartera y Facturación, Jefe de Marca y Comunicaciones, Coordinadora Jurídica, Coordinador de Planeación. Fecha: 11-03-2023	Aprobado por: Junta Directiva Fecha: 13-04-2023
--	--	--

 Cruz Roja Colombiana Seccional Cundinamarca y Bogotá	POLÍTICA DE DEVOLUCIÓN DE DINERO	Código	Fecha	Versión
		GFI-POL-200	13-04-2023	001

Tabla de contenido

1. OBJETIVO GENERAL Y ESPECÍFICOS.....	3
2. ALCANCE.....	3
3. RESPONSABLE.....	3
4. LINEAMIENTOS.....	3
4.1 DEVOLUCIÓN DE DINERO.....	3
4.1.1 Causales de Devolución.....	4
4.1.2 Causales de no Devolución.....	5
5. MARCO LEGAL.....	5
6. CONTROL DE CAMBIOS.....	5
 Tabla 1. Soportes trámites de devoluciones.....	 3

	POLÍTICA DE DEVOLUCIÓN DE DINERO	Código	Fecha	Versión
		GFI-POL-200	13-04-2023	001

1. OBJETIVO GENERAL Y ESPECÍFICOS

Objetivo General: Establecer los lineamientos para la gestión y manejo de devoluciones de dinero dentro de la Cruz Roja Colombiana Seccional Cundinamarca y Bogotá (CRSCB).

2. ALCANCE

El presente documento aplica para todos los clientes (personas naturales o jurídicas) que soliciten devolución de dinero por pagos realizados de los servicios ofrecidos por la Institución, conforme a los criterios establecidos en esta política.

3. RESPONSABLE

Dirección Administrativa y Financiera.
Jefatura de Cartera y Facturación.

4. LINEAMIENTOS

4.1 DEVOLUCIÓN DE DINERO

La devolución de dinero debe ser recepcionada y tramitada por el área que prestó el servicio, aportando el formato de devoluciones GFI-FOR-200 Solicitud Devolución de Dinero, GFI-FOR-201 Solicitud Devolución de Dinero - Inmediata, debidamente diligenciado y los respectivos soportes (ver tabla 1).

No.	Persona Natural	Persona Jurídica
1	Copia del documento de identificación.	RUT o cámara y comercio.
2	Comprobante de pago realizado.	Carta formal con firma, indicando los motivos de la devolución (firmada por el representante legal).
3	Certificación bancaria para realizar la devolución (cuenta a nombre del titular) *	Comprobante de pago realizado.
4		Certificación bancaria para realizar la devolución (cuenta a nombre de la empresa).

Tabla 1. Soportes trámites de devoluciones.

* Si la cuenta bancaria no es del titular, este deberá emitir una autorización GFI-FOR-202 Formato Autorización de Cuenta Bancaria, para que la devolución sea consignada en otra cuenta bancaria; en

ESTE DOCUMENTO IMPRESO, ES UNA COPIA NO CONTROLADA

	POLÍTICA DE DEVOLUCIÓN DE DINERO	Código	Fecha	Versión
		GFI-POL-200	13-04-2023	001

los casos de cuantías superiores a, veinte (20) Salarios Mínimos Legales Mensuales Vigentes (SMLMV), se deberá autenticar ante notaría.

Las devoluciones de dinero por parte de la Seccional se entregarán en un tiempo no mayor a 30 días calendario.

Las solicitudes de devolución se deberán hacer antes de dos (2) meses de haber pagado el servicio.

4.1.1 Causales de Devolución

Serán objeto de devolución de dinero las siguientes causales:

- **Aplazamiento o cancelación de servicio:** Procede la devolución del pago realizado, cuando la Institución realice cambios en:
 - Aplazamiento fecha de inicio de servicios (por fuera de las 48 horas)
 - Cancelación del cronograma de programa académico o servicio (no incluye cambios de sede o instalaciones).
 - Se deberá informar al usuario y/o a la Seccional, sobre la cancelación del servicio con un mínimo de ocho (8) días de anticipación, y se devolverá el 100% del valor pagado.
- **Pagos erróneos:** Procederá la devolución de dineros, cuando la Institución reciba recursos sin relación a ningún servicio, a ningún programa académico o acuerdo contractual.
- **Retiro voluntario:** Procederá la devolución de dineros únicamente para el retiro voluntario, cuando haya motivos de calamidad familiar o doméstica certificados (incapacidad médica o veterinaria), la devolución tendrá un descuento del 10% del valor pagado como gastos de administración y transacciones, independiente a la modalidad de pago. La solicitud debe ser recibida a más tardar con dos (2) días de anticipación a la fecha de inicio de la capacitación o servicio. Se aclara que cuando la solicitud de devolución se realice y el curso ya haya iniciado se generará un descuento proporcional a las horas cursadas adicional del descuento del 10% de carga administrativa.

En caso que no informe o haga solicitud por escrito, no habrá lugar a proceso de devolución de pagos efectuados.

- **Cesación extemporánea justificada:** El cliente o usuario puede aplazar el servicio adquirido, como mínimo con 48 horas de anticipación a la fecha de inicio por una única vez, en caso contrario el servicio se dará por ejecutado.

Para los servicios que se oferten en las instalaciones de Centro Canino y Centro de Salvamento Acuático el usuario o cliente podrá aplazar el servicio adquirido, como mínimo con 24 horas de anticipación a la fecha de inicio por una única vez.

	POLÍTICA DE DEVOLUCIÓN DE DINERO	Código	Fecha	Versión
		GFI-POL-200	13-04-2023	001

Si transcurrido el 10% en tiempo de capacitación, el cliente o usuario presenta justificación de incapacidad emitida por las Entidades Prestadoras de Salud (EPS), veterinaria o en caso de calamidad doméstica certificada, se procederá con la devolución del valor pagado aplicando el descuento del 10% por gastos administrativos, más el 15% por concepto de capacitación. Se harán los descuentos proporcionales al tiempo transcurrido de la capacitación.

- En servicios de salud, procederá la devolución de dinero cuando el paciente realice un pago por servicios de salud y posteriormente estos servicios son reconocidos o autorizados por su asegurador o EPS.
- En los casos donde se presente desabastecimiento con las vacunas ya canceladas.

4.1.2 Causales de no Devolución

Será objeto de **no** devolución de dinero las siguientes causales:

- Los valores cancelados por concepto de inscripción, pruebas de ingreso y/o pruebas de admisión.
- En el caso de servicios de Salud Extramural, cuando el usuario rechaza la aplicación de la vacuna y está ya ha sido abierta.
- Cuando el cliente solicite su devolución después de dos (2) días hábiles de haber realizado el pago.
- Para los servicios del Centro Canino y del Centro de Salvamento Acuático, cuando la solicitud se reciba después de sesenta (60) días calendario de haber realizado el pago.

5. MARCO LEGAL

GES-COD-001 - Código de Ética y Buen Gobierno

6. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Componente estructura del documento	Responsable	Cambios realizados
001	13/04/2023	Documento nuevo.	Coordinador de Planeación.	Versión Inicial – Aprobado por Junta Directiva el día 13 de abril de 2023 con el número de acta 452.