

## UNIVERSIDAD PONTIFICIA BOLIVARIANA MULTICAMPUS

### LINEAMIENTOS PARA LA GESTIÓN DE SALDO A FAVOR O REINTEGROS DE DINERO

La Universidad Pontificia Bolivariana – Multicampus se compromete a brindar a sus estudiantes un servicio educativo de calidad. No obstante, entendemos que pueden presentarse circunstancias en las que un estudiante necesite cancelar cursos o el periodo académico.

Con el fin de proporcionar transparencia y claridad, se establecen los siguientes lineamientos aplicables a todos los niveles de formación académica (preescolar, educación básica primaria, educación básica secundaria, educación media, técnica laboral, tecnología, pregrado y posgrado) y sus diferentes modalidades.

Estos lineamientos definen los términos y condiciones bajo los cuales los estudiantes podrán solicitar saldo a favor o el reintegro total o parcial de los montos pagados, según los plazos establecidos para cada nivel académico.

Para efectos de interpretación y aplicación de estos lineamientos en el contexto multicampus de la Universidad Pontificia Bolivariana, cuando se haga referencia a una dependencia o cargo ubicado en la sede central, se entenderá que la responsabilidad será asumida por quien ejerza funciones equivalentes en la respectiva seccional, de acuerdo con la estructura organizacional vigente.

#### 1. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Estos lineamientos aplican a todos los estudiantes matriculados en programas académicos impartidos por la Universidad Pontificia Bolivariana en sus distintos campus y niveles de formación. Los términos de cancelación, saldo a favor y reintegro varían de acuerdo con el nivel de formación y las fechas establecidas para cada ciclo académico.

#### 2. GLOSARIO DE TÉRMINOS

**Cancelación voluntaria:** Acto mediante el cual un estudiante, por decisión propia, formaliza el retiro de un curso o del periodo académico a través de los canales institucionales definidos.

**Caso excepcional:** Circunstancia extraordinaria, imprevisible y debidamente documentada que impide la continuidad académica del estudiante y que no puede resolverse dentro de los plazos y condiciones establecidos por la Universidad.

**Curso no iniciado:** Asignatura o módulo que, a la fecha de la solicitud de cancelación, aún no ha tenido su primera sesión académica ni ha comenzado su ejecución formal según el calendario institucional.

**Documento de respaldo:** Cualquier soporte físico o digital que justifique una solicitud presentada por el estudiante y que permita la evaluación objetiva del caso.

**Gravedad de la situación:** Nivel de afectación que tiene una circunstancia sobre la continuidad académica del estudiante, evaluada con base en los soportes entregados.

**Reintegro:** Devolución parcial o total de los dineros pagados por el estudiante, aprobada por la Universidad conforme a los criterios y procedimientos definidos en estos lineamientos.

**Saldo a favor:** Valor monetario resultante de un proceso de cancelación, aprobado por la Universidad, que queda registrado en la cuenta del estudiante y puede ser utilizado para futuros pagos académicos o administrativos.

**Salud mental:** Estado de bienestar emocional, psicológico y social que permite al estudiante afrontar las exigencias académicas y personales. Su afectación grave puede constituir una causal válida para solicitar saldo a favor o reintegro por causa excepcional.

**Situación médica:** Condición de salud física, temporal o crónica, que limita o impide la continuidad académica del estudiante.

### 3. CRITERIOS GENERALES PARA SOLICITAR SALDO A FAVOR O REINTEGRO

Un estudiante podrá solicitar el saldo a favor o el reintegro del valor total o parcial de su matrícula en los siguientes casos:

- a) **Cancelación voluntaria** del curso o período académico por parte del estudiante, siempre que se realice dentro de las fechas de cancelación establecidas por la Universidad.

- b) **Cancelación o suspensión** de cursos o programas académicos por parte de la Universidad.
- c) **Casos excepcionales** debidamente acreditados mediante documentación pertinente y los cuales serán evaluados de manera individual por la Universidad, conforme a sus disposiciones internas.

#### 4. CRITERIOS PARA CASOS EXCEPCIONALES

Un caso excepcional se define como una situación extraordinaria, imprevista y debidamente documentada que impide la continuidad del curso o período académico y que no puede ser resuelta dentro de los plazos y condiciones establecidas en este documento.

Se consideran casos excepcionales aquellos que cumplen con uno o más de los siguientes criterios:

- a) **Situaciones médicas y/o salud mental graves del estudiante o de un familiar a cargo**, que afecten directamente su capacidad de continuar con sus estudios.
- b) **Circunstancias familiares críticas**, como fallecimiento de un familiar directo o situaciones de fuerza mayor que impacten significativamente la estabilidad del estudiante.
- c) **Eventos de fuerza mayor o caso fortuito**, tales como desastres naturales, conflictos de seguridad o situaciones legales que imposibiliten la continuidad académica.
- d) **Reubicación laboral o traslado imprevisto del estudiante**, cuando este cambio comprometa su asistencia presencial a las actividades académicas.
- e) **Cualquier otra situación extraordinaria o calamitosa que**, a criterio de la Universidad y previo análisis de la documentación presentada, amerite una revisión especial por su impacto en la continuidad académica del estudiante.

Para evaluar y tomar decisiones en casos excepcionales, la Universidad tendrá en cuenta los siguientes criterios generales:

- a) **Gravedad de la situación.** La situación del estudiante debe estar debidamente justificada con documentos que acrediten motivos de fuerza mayor, como problemas de salud, accidentes, circunstancias familiares calamitosas, entre otros.

- b) Fecha de solicitud.** A pesar de que el caso se considere excepcional, la fecha en la que se presenta la solicitud se tomará en cuenta para calcular el porcentaje de saldo a favor o reintegro.
- c) Historial académico y financiero del estudiante.** Se considerará el cumplimiento de pagos previos y la conducta y rendimiento académico del estudiante al momento de tomar la decisión.
- d) Impacto económico en la Universidad.** Se tomará en cuenta la viabilidad financiera de la universidad para aprobar reintegros fuera de los plazos regulares, especialmente en casos de alta demanda o implicaciones financieras.

## 5. PLAZOS Y PORCENTAJES DE SALDO A FAVOR O REINTEGRO

Los plazos para la cancelación de cursos o períodos académicos, así como los porcentajes de saldo a favor o reintegro, se detallan a continuación. Estos plazos se ajustan según el nivel de formación y las fechas específicas establecidas para cada nivel académico.

### 5.1. Derechos de admisión

En caso de retiro voluntario o de no aprobación de la admisión, no se autoriza el reintegro de este concepto, salvo que la institución no realice apertura del programa en el período académico correspondiente.

### 5.2. Colegio (preescolar, básica primaria, básica secundaria, educación media)

Momento	Matrícula	Otros cobros (*)	Pensión
Cancelación de matrícula sin asistencia alguna a clases, hasta 20 días calendario después del inicio del año escolar.	90%	100%	100%
Cancelación de matrícula con asistencia igual o inferior a tres (3) meses.	No se genera saldo a favor o reintegro.	30%	No se genera saldo a favor o reintegro, excepto por pensiones pagadas de forma adelantada.  El estudiante deberá pagar el 100% de las pensiones

Momento	Matrícula	Otros cobros (*)	Pensión
			generadas, incluso si asistió solo un día.
Cancelación de matrícula con asistencia superior a tres (3) meses.	No se genera saldo a favor o reintegro.	No se genera saldo a favor o reintegro.	No se genera saldo a favor o reintegro, excepto por las pensiones pagadas de forma adelantada.  El estudiante deberá pagar el 100% de las pensiones generadas, así como el 10% de las pensiones restantes del año escolar.

(\*) Seguro estudiantil y otros cobros periódicos generados en el momento de la matrícula.

### 5.3. Estrategias UPB Academy

Momento	Inscripción cursos
Hasta siete (7) días calendario antes del inicio de labores académicas, según calendario institucional.	100%
Hasta siete (7) días calendario después del inicio de labores académicas, según calendario institucional.	90%
A partir del octavo (8) día calendario de inicio de labores académicas, según calendario institucional.	<p>Pago por mensualidad: No se genera saldo a favor ni reintegro por los meses cursados ni por el mes en curso. En caso de cancelación, el estudiante deberá asumir una penalidad equivalente al 10% del valor total de las mensualidades restantes.</p> <p>Pago semestral: No se genera saldo a favor ni reintegro por el mes en curso ni por los meses cursados. Se generará saldo a favor o reintegro del 90% del valor correspondiente a los meses no iniciados del semestre actual. El estudiante deberá asumir una penalidad del 10% sobre el valor restante del semestre.</p> <p>Único pago: No se genera saldo a favor ni reintegro por el mes en curso ni por los meses cursados. El estudiante podrá solicitar saldo a favor o reintegro del 90% del valor correspondiente a los meses no iniciados.</p>

#### 5.4. Técnicos laborales

Momento	Inscripción cursos	Otros cobros (*)
Hasta siete (7) días calendario antes del inicio de labores académicas, según calendario institucional.	Estudiante nuevo 90%  Estudiante continuo 100%	100%
Hasta siete (7) días calendario después del inicio de labores académicas, según calendario institucional. Esto incluye módulos que no hayan comenzado dentro de la programación académica.	90%	No se genera saldo a favor o reintegro.
A partir del octavo (8) día calendario de inicio de las labores académicas, según calendario institucional. Esto incluye módulos que no hayan comenzado dentro de la programación académica.	No se genera saldo a favor o reintegro.	No se genera saldo a favor o reintegro.

(\*) Corresponde a derechos pecuniarios pagados dentro del proceso de inscripción (seguro estudiantil, carné institucional, homologaciones, entre otros).

**Condiciones para programas en convenio con otras instituciones de educación:** En los casos en los que exista un convenio con otras instituciones y el pago del programa se realice de forma mensual, aplican las siguientes condiciones:

Momento	Inscripción cursos	Otros cobros (*)
Hasta siete (7) días calendario antes del inicio de labores académicas, según calendario institucional.	100%	100%
Hasta siete (7) días calendario después del inicio de labores académicas, según calendario institucional.	Pago por mensualidad: En caso de cancelación, el estudiante deberá asumir una penalidad equivalente al 10% del valor total de la mensualidad actual. No se generará cobro por los meses siguientes.  Pago semestral: Se genera saldo a favor o reintegro del 90% por el mes en curso. Se generará saldo a favor o reintegro del 100% del valor correspondiente a los meses no iniciados del semestre actual.	No se genera saldo a favor o reintegro.

Vigilada Mineducación

Momento	Inscripción cursos	Otros cobros (*)
A partir del octavo (8) día calendario del inicio de las labores académicas, según calendario institucional.	<p>Pago por mensualidad: No se genera saldo a favor ni reintegro por el mes en curso ni por los meses cursados. En caso de cancelación, el estudiante deberá asumir una penalidad equivalente al 10% del valor total de las mensualidades restantes.</p> <p>Pago semestral: No se genera saldo a favor ni reintegro por el mes en curso ni por los meses cursados. Se generará saldo a favor o reintegro del 90% del valor correspondiente a los meses no iniciados del semestre actual. El estudiante deberá asumir una penalidad del 10% sobre el valor restante del semestre.</p>	No se genera saldo a favor o reintegro.

(\*) Corresponde a derechos pecuniarios pagados dentro del proceso de inscripción (seguro estudiantil, carné institucional, homologaciones, entre otros).

## 5.5. Tecnologías y Pregrado

Momento	Inscripción cursos	Otros cobros (*)
Hasta siete (7) días calendario antes del inicio de labores académicas, según calendario institucional.	<p>Estudiante nuevo 90%</p> <p>Estudiante continuo 100%</p>	100%
Hasta siete (7) días calendario después del inicio de labores académicas, según calendario institucional.	90%	No se genera saldo a favor o reintegro.
A partir del octavo (8) día calendario del inicio de labores académicas, según calendario institucional.	No se genera saldo a favor o reintegro.	No se genera saldo a favor o reintegro.
Periodo Intersemestral		
Hasta dos (2) días calendario antes del inicio de labores académicas, según calendario institucional.	100%	No aplica.
Hasta el primer día de inicio de labores académicas, según calendario institucional.	90%	No aplica.
A partir del segundo día de inicio de labores académicas, según calendario institucional.	No se genera saldo a favor o reintegro.	No aplica.

(\*) Corresponde a derechos pecuniarios pagados dentro del proceso de inscripción (seguro estudiantil, carné institucional, homologaciones, entre otros).

## 5.6. Posgrado

Momento	Inscripción cursos	Otros cobros (*)
Hasta siete (7) días calendario antes del inicio de labores académicas, según calendario institucional.	Estudiante nuevo 90%  Estudiante continuo 100%	100%
Hasta un avance del 10% del tiempo de las labores académicas, según calendario institucional. Esto incluye módulos que no hayan comenzado dentro de la programación académica.	90%	No se genera saldo a favor o reintegro.
A partir del 10% de tiempo de las labores académicas, según calendario institucional. Esto incluye módulos que no hayan comenzado dentro de la programación académica.	No se genera saldo a favor ni reintegro, salvo que el pago haya sido realizado de forma anticipada por el programa completo. En este caso, se podrá solicitar saldo a favor o reintegro del 90% del valor correspondiente a los siguientes períodos académicos.	No se genera saldo a favor o reintegro.
Especializaciones Médico Quirúrgicos		
Estudiante nuevo: Hasta dos (2) meses antes del inicio de labores académicas, según calendario institucional.	25%	No se genera saldo a favor o reintegro.
Estudiante nuevo: Hasta la finalización de labores académicas, según calendario institucional.	No se genera saldo a favor o reintegro.	No se genera saldo a favor o reintegro.
Estudiante continuo: Hasta siete (7) días calendario antes del inicio de labores académicas, según calendario institucional.	25%	No se genera saldo a favor o reintegro.
Estudiante continuo: Seis (6) días antes del inicio de labores académicas y hasta su finalización, según calendario institucional.	No se genera saldo a favor o reintegro.	No se genera saldo a favor o reintegro.
Cancelación de una o más rotaciones sin cancelar la totalidad de la matrícula, en cualquier momento del periodo académico.	No se genera saldo a favor o reintegro.	No se genera saldo a favor o reintegro.

(\*) Corresponde a derechos pecuniarios pagados dentro del proceso de inscripción (seguro estudiantil, carné institucional, homologaciones, entre otros).

## 6. PLAZOS Y PORCENTAJES DE SALDO A FAVOR O REINTEGRO (CASOS EXCEPCIONALES)

A continuación, se detallan los escenarios que se consideran como casos excepcionales, junto con los porcentajes de saldo a favor o reintegro sugeridos para cada caso.

Escenario excepcional	Documentación requerida
Enfermedad grave y/o salud mental del estudiante o de un familiar cercano/acudiente.	Certificado médico y documento que acredite la relación familiar (si aplica).
Accidente que impide la continuidad académica.	Informe médico detallado o certificado de incapacidad.
Fallecimiento del estudiante o familiar directo.	Certificado de defunción y documento que acredite la relación familiar.
Desastres naturales que afecten directamente al estudiante.	Informe de autoridad competente o documento oficial.
Reubicación o traslado imprevisto por razones laborales o de seguridad.	Carta laboral justificativa o documento de reubicación laboral.
Cualquier otro escenario excepcional o calamitoso que, a criterio de la Universidad, amerite una revisión especial por su impacto en la continuidad académica del estudiante.	Documentación de respaldo que evidencie la gravedad y excepcionalidad del caso.

### 6.1. Colegio (preescolar, básica primaria, básica secundaria, educación media)

Momento	Decisión sugerida
Cancelación de matrícula durante los primeros cinco (5) días calendario del mes.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 0% de saldo a favor o reintegro sobre concepto matrícula y otros cobros pagados en el año escolar.</li> <li>• 0% de saldo a favor o reintegro de pensiones anteriores. En caso de presentarse saldo pendiente de alguna de ellas, el estudiante deberá cancelar la totalidad.</li> <li>• 80% de saldo a favor o reintegro de la pensión vigente. En caso de no haberse pagado la pensión vigente, el estudiante deberá cancelar el 20% de esta.</li> <li>• De presentarse asistencia superior a tres (3) meses se exonera el cobro de las pensiones restantes.</li> </ul>
Cancelación de matrícula con asistencia entre los días seis (6) y catorce (14) del mes.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 0% de saldo a favor o reintegro sobre concepto matrícula y otros cobros pagados en el año escolar.</li> <li>• 0% de saldo a favor o reintegro de pensiones anteriores. En caso de presentarse saldo pendiente de alguna de ellas, el estudiante deberá cancelar su totalidad.</li> <li>• 50% de saldo a favor o reintegro de la pensión vigente. En caso de no haberse pagado la pensión vigente, el estudiante deberá cancelar el 50% de esta.</li> </ul>

Momento	Decisión sugerida
	<ul style="list-style-type: none"> <li>De presentarse asistencia superior a tres (3) meses se exonera el cobro de las pensiones restantes.</li> </ul>
Cancelación de matrícula con asistencia a partir del día quince (15) del mes.	<ul style="list-style-type: none"> <li>0% de saldo a favor o reintegro sobre concepto matrícula y otros cobros pagados en el año escolar.</li> <li>0% de saldo a favor o reintegro de pensiones anteriores. En caso de presentarse saldo pendiente de alguna de ellas, el estudiante deberá cancelar su totalidad.</li> <li>0% de saldo a favor o reintegro de la pensión vigente. En caso de no haberse pagado la pensión vigente, el estudiante deberá cancelar la totalidad de esta.</li> <li>De presentarse asistencia superior a tres (3) meses se exonera el cobro de las pensiones restantes.</li> </ul>

## 6.2. Estrategias UPB Academy

Momento	Decisión sugerida
Hasta siete (7) días calendario después del inicio de labores académicas, según calendario institucional.	<ul style="list-style-type: none"> <li>100% de saldo a favor o reintegro de los dineros cancelados con recursos propios.</li> </ul>
A partir del octavo (8) día calendario de inicio de labores académicas, según calendario institucional.	<p>Pago por mensualidad:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>0% de saldo a favor o reintegro por los meses cursados y el mes en curso.</li> <li>Exoneración del valor total de las mensualidades restantes.</li> </ul> <p>Pago semestral:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>0% de saldo a favor o reintegro por los meses cursados y el mes en curso.</li> <li>100% de saldo a favor o reintegro del valor correspondiente a los meses no iniciados del semestre actual. El estudiante no deberá asumir penalidad alguna sobre el valor restante del semestre.</li> </ul> <p>Único pago:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>0% de saldo a favor o reintegro por los meses cursados y el mes en curso.</li> <li>100% de saldo a favor o reintegro del valor correspondiente a los meses no iniciados del semestre actual. El estudiante no deberá asumir penalidad alguna sobre el valor restante del semestre.</li> </ul>

## 6.3. Técnicos laborales

Momento	Decisión sugerida
A partir del octavo (8) día calendario de inicio de las labores académicas, según	<ul style="list-style-type: none"> <li>0% de saldo a favor o reintegro para los cursos finalizados o que tengan un avance igual o superior al 50%.</li> </ul>

Vigilada Mineducación

Momento	Decisión sugerida
calendario institucional. Esto incluye módulos que no hayan comenzado dentro de la programación académica.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 50% de saldo a favor o reintegro para los cursos iniciados y que no tengan avance superior al 50%.</li> <li>• 90% de saldo a favor o reintegro para los cursos no iniciados.</li> <li>• 0% sobre derechos pecuniarios que se hayan pagado en el periodo académico.</li> </ul>

**Condiciones para programas en convenio con otras instituciones de educación:** En los casos en los que exista un convenio con otras instituciones y el pago del programa se realice de forma mensual, aplican las siguientes condiciones:

Momento	Decisión sugerida
Hasta siete (7) días calendario después del inicio de labores académicas, según calendario institucional.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 100% de saldo a favor o reintegro de los dineros cancelados con recursos propios.</li> </ul>
A partir del octavo (8) día calendario de inicio de labores académicas, según calendario institucional.	<p>Pago por mensualidad:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 0% de saldo a favor o reintegro por los meses cursados y el mes en curso.</li> <li>• Exoneración del valor total de las mensualidades restantes.</li> </ul> <p>Pago semestral:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 0% de saldo a favor o reintegro por los meses cursados y el mes en curso.</li> <li>• 100% de saldo a favor o reintegro del valor correspondiente a los meses no iniciados del semestre actual. El estudiante no deberá asumir penalidad alguna sobre el valor restante del semestre.</li> </ul>

#### 6.4. Tecnologías y Pregrado (incluye periodo intersemestral)

Momento	Decisión sugerida
A partir del 10% y hasta el 30% del inicio de labores académicas, según calendario institucional.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 70% de saldo a favor o reintegro por los cursos cancelados.</li> <li>• 0% de saldo a favor o reintegro sobre derechos pecuniarios que se hayan pagado en el periodo académico.</li> </ul>
Avance superior al 30% y hasta el 50% del inicio de labores académicas, según calendario institucional.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 50% de saldo a favor o reintegro por los cursos cancelados.</li> <li>• 0% de saldo a favor o reintegro sobre derechos pecuniarios que se hayan pagado en el periodo académico.</li> </ul>
Avance superior al 50% y hasta el 60% del inicio de labores académicas, según calendario institucional.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 40% de saldo a favor o reintegro por los cursos cancelados.</li> <li>• 0% de saldo a favor o reintegro sobre derechos pecuniarios que se hayan pagado en el periodo académico.</li> </ul>

Momento	Decisión sugerida
Avance superior al 60% del inicio de labores académicas, según calendario institucional.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 20% de saldo a favor o reintegro por los cursos cancelados.</li> <li>• 0% de saldo a favor o reintegro sobre derechos pecuniarios que se hayan pagado en el periodo académico.</li> </ul>

## 6.5. Posgrado

Momento	Decisión sugerida
A partir del 10% del tiempo de las labores académicas, según calendario institucional. Esto incluye módulos que no hayan comenzado dentro de la programación académica.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 0% de saldo a favor o reintegro por los cursos finalizados o que tengan un avance igual o superior al 50%.</li> <li>• 50% de saldo a favor o reintegro por los cursos iniciados y que no tengan avance superior al 50%.</li> <li>• 90% de saldo a favor o reintegro por los cursos no iniciados.</li> <li>• 0% de saldo a favor o reintegro sobre derechos pecuniarios que se hayan pagado en el periodo académico.</li> </ul>

## Condiciones para programas médico quirúrgicos:

Momento	Decisión sugerida
Estudiante nuevo: Hasta dos (2) meses antes del inicio de labores académicas, según calendario institucional.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 70% de saldo a favor o reintegro por concepto de inscripción de cursos.</li> <li>• 0% de saldo a favor o reintegro sobre derechos pecuniarios que se hayan pagado en el periodo académico.</li> </ul>
Estudiante nuevo: Hasta el inicio de labores académicas, según calendario institucional.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 40% de saldo a favor o reintegro por concepto de inscripción de cursos.</li> <li>• 0% de saldo a favor o reintegro sobre derechos pecuniarios que se hayan pagado en el periodo académico.</li> </ul>
Estudiante continuo: Hasta el inicio de labores académicas, según calendario institucional.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 70% de saldo a favor o reintegro por concepto de inscripción de cursos.</li> <li>• 0% de saldo a favor o reintegro sobre derechos pecuniarios que se hayan pagado en el periodo académico.</li> </ul>
Hasta la finalización de labores académicas, según calendario institucional. Esto incluye módulos que no hayan comenzado dentro de la programación académica.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 0% de saldo a favor o reintegro de cursos finalizados o que tengan un avance igual o superior al 50%.</li> <li>• 40% de saldo a favor o reintegro de cursos iniciados y que no tengan un avance superior al 50%.</li> <li>• 50% de saldo a favor o reintegro de cursos no iniciados.</li> <li>• 0% de saldo a favor o reintegro sobre derechos pecuniarios que se hayan pagado en el periodo académico.</li> </ul>

## 7. PROCESO DE SALDO A FAVOR Y SOLICITUD DE REINTEGRO

En caso de cancelación de cursos dentro de los plazos establecidos en el numeral 4, el sistema realizará automáticamente el cálculo del porcentaje de saldo a favor. Este saldo

podrá ser utilizado para futuras inscripciones en cursos u otros servicios académicos ofrecidos por la universidad.

El estudiante podrá optar por:

- a) **Mantener el saldo a favor** en su cuenta, el cual podrá ser utilizado por el estudiante para futuras inscripciones o servicios académicos dentro de la institución. Este saldo será transferible a otro estudiante, siempre que el titular del saldo sea mayor de edad y lo autorice expresamente por escrito. En caso de que el titular sea menor de edad, la solicitud de transferencia deberá ser realizada por el acudiente registrado ante la institución.
- b) **Solicitar el reintegro** de los valores correspondientes, siempre que cumpla con los requisitos y plazos establecidos en estos lineamientos.

Para iniciar el proceso de solicitud de reintegro, el estudiante deberá:

- **Solicitar previamente la documentación requerida** a la Dirección de Experiencia y Servicios Universitarios, a través de los canales de atención institucional definidos para cada seccional.
- **Presentar la solicitud formal**, adjuntando la documentación completa según los requisitos establecidos.

Una vez recibida y aprobada la documentación, el reintegro será tramitado en un plazo máximo de quince (15) días hábiles.

## 8. PROCESO DE SOLICITUD DE SALDO A FAVOR O REINTEGRO (CASOS EXCEPCIONALES)

La Universidad Pontificia Bolivariana se reserva el derecho de analizar estos casos excepcionales de manera individual, considerando factores como la gravedad de la situación, la documentación de soporte y el impacto en la continuidad académica del estudiante.

Para garantizar la equidad en la toma de decisiones, el proceso de evaluación de casos excepcionales incluirá los siguientes pasos:

- **Presentación de la solicitud formal:** El estudiante deberá presentar una solicitud formal dirigida a la Dirección de Experiencia y Servicios Universitarios, a través de los canales de atención establecidos para la comunidad estudiantil en cada seccional. La solicitud debe incluir una explicación clara y detallada de los motivos de la cancelación, junto con la documentación que respalde la situación.
- **Evaluación de la solicitud:** Las solicitudes serán evaluadas por la Dirección de Bienestar Institucional y la Coordinación de Desarrollo Estudiantil, y finalmente, la aprobación del saldo a favor o reintegro será determinada por la Dirección de Gestión Financiera, quienes decidirán la procedencia de un saldo a favor o reintegro parcial o total de los recursos.

Además de considerar la documentación presentada y la gravedad del caso, la Universidad valorará el impacto financiero de la solicitud sobre la sostenibilidad institucional. En este sentido, la aprobación podrá condicionarse a la viabilidad económica de la institución, especialmente en situaciones de alta demanda o con implicaciones financieras significativas.

- **Decisión de la solicitud:** Basado en la evaluación, se aprobará o rechazará el saldo a favor o reintegro, determinando el porcentaje aplicable según las condiciones del caso.
- **Notificación de la decisión:** En un plazo máximo de quince (15) días hábiles posteriores al envío completo de la documentación, la Universidad notificará al estudiante sobre la aprobación o rechazo de la solicitud de saldo a favor o reintegro.
- **Aplicación del saldo a favor:** En los casos en los que el reintegro no sea viable debido a las condiciones de plazos, montos aplicables o a solicitud del estudiante, se asignará un saldo a favor. Este podrá ser utilizado en inscripciones de futuros cursos o semestres, conforme a las condiciones establecidas por la Universidad.

El saldo a favor tendrá una vigencia máxima de un (1) año contado a partir de la fecha de aprobación. Si no es utilizado dentro de este período, el monto será absorbido por la Universidad y no se podrá solicitar su reactivación o reintegro.

- **Procesamiento del reintegro:** Si se aprueba el reintegro, el estudiante deberá adjuntar la documentación requerida para proceder con la devolución. Una vez recibida la documentación completa, este será procesado en un plazo máximo de quince (15) días hábiles.

## 9. DISPOSICIONES FINALES

Los lineamientos aquí establecidos podrán ser revisados y modificados por la Universidad Pontificia Bolivariana en cualquier momento, de acuerdo con las necesidades institucionales o cambios en la normativa vigente. Estos lineamientos rigen a partir de la fecha de su expedición y derogan todas las disposiciones que les sean contrarias.

Comuníquese y cúmplase.

Dado en Medellín, a los veintiocho (28) días del mes de mayo del año dos mil veinticinco (2025).

Revisado y aprobado por:

*Paula Andrea Arango*

Paula Andrea Arango Gutiérrez  
Vicerrectora de Asuntos Económicos y Administrativos

*Santiago Acosta Maya*

Santiago Acosta Maya  
Vicerrector General