 LOS LIBERTADORES FUNDACIÓN UNIVERSITARIA	CANCELACIÓN DE MATRÍCULA Y REINTEGRO / RESERVA DE DINERO - ESTUDIANTES	CÓDIGO: FO-IN-002
		VERSIÓN: 01

1. OBJETIVO

Describir los pasos a seguir por los estudiantes para realizar la solicitud de cancelación de matrícula, reintegro o reserva de dinero, a través del Centro de Atención Web de la Institución.

2. ALCANCE

Se detalla el paso a paso desde el registro de la solicitud, cargue de los documentos, respuesta de cancelación académica y de reintegro o reserva de dinero.

3. DESCRIPCIÓN

3.1 Ingrese al Centro de Atención Web

Ingrese a la página web de la Institución (<https://www.ulibertadores.edu.co/servicios/>), de clic en el link “Centro de Atención Web”, o en los audifonos color amarillo de la barra del costado izquierdo.



En seguida encontrará el home de servicios, en la opción “Solicitudes Académicas” de clic en “ingrese aquí”:



Tramites y Servicios



Inscripciones

Inscripción Pregrado y Posgrado >>
Inscripción Cursos de Educación Continua >>



Inscripción de horarios

Podrás inscribir tus espacios académicos.
Inscríbete aquí >>
Tutorial de inscripción de espacios >>



Recibos y pagos

Ingresar al Sistema, donde podrás realizar tu pago electrónico o imprimir tu orden de matrícula para realizar el pago en las entidades bancarias especificadas.
Ingresar aquí >>
Tutorial de pagos >>



Correo Institucional

Accede al correo institucional que la Fundación Universitaria Los Libertadores te ha habilitado para que puedas comunicarte.
Ingresar aquí >>



Mesa de Ayuda Tecnología

Problemas de carácter técnico? ¡No te preocupes! Ingresar a la Mesa de Ayuda y con gusto te brindaremos la asesoría que necesitas.
Ingresar aquí >>



Solicitudes Académicas

Ingresar al sistema, donde podrás realizar solicitudes académicas como aplazamientos y cancelaciones, retiros, reintegros, transferencia interna, solicitudes especiales, entre otros.
Ingresar aquí >>
Tutorial Solicitudes Académicas >>



3.2. Registre la información

1. Seleccione en “Temas de ayuda” la opción “**Cancelación Académica y Financiera**”, registre su información de contacto y autorice el tratamiento de datos personales.

Abrir un nuevo Ticket

Por favor, complete el siguiente formulario para crear un nuevo ticket.

Temas de ayuda: *

Información de contacto

Correo electrónico:

Nombres y Apellidos:

Celular: EXT:

Teléfono 2: EXT:

"El usuario de manera libre y espontánea autoriza a la Fundación Universitaria Los Libertadores el tratamiento de los datos personales recolectados en el formulario conforme a lo establecido en la ley 1581 de 2012 y la Política de Protección de Datos Personales que puede consultar en [acepto política tratamiento de datos](#)"

¿Autoriza?:

 LOS LIBERTADORES FUNDACIÓN UNIVERSITARIA	CANCELACIÓN DE MATRÍCULA Y REINTEGRO / RESERVA DE DINERO - ESTUDIANTES	CÓDIGO: FO-IN-002
		VERSIÓN: 01

- En el apartado de cancelación académica, seleccionar el programa, el código del estudiante, el año en donde realizará la cancelación, el semestre o periodo a aplazar y una de las opciones del motivo de la cancelación.

Adicionalmente, lea y acepte las condiciones para aplicar al reintegro y reserva de dinero

Cancelación Académica y Reserva / Reintegro Financiero

La siguiente información corresponde a la cancelación académica.

Programa: *

Código: *

Año a aplazar: *

Periodo: *

Motivo de la cancelación: *

Recuerde que se le dará respuesta a su solicitud de cancelación académica, en un periodo de 8 a 10 días hábiles.

Reintegro y/o Reserva de Dinero

El Reintegro o Reserva de Dinero solo aplica si se realiza la cancelación de semestre hasta 15 días calendario después del inicio de semestre.

Para reintegro de dinero por cancelación de matrícula, tenga en cuenta lo establecido en el Artículo 30 del Reglamento Estudiantil

Consulte el Reglamento estudiantil

- Si la Institución cancela la oferta del programa, el estudiante tendrá derecho a la devolución del 100% del valor.
- Si la solicitud se hace antes de la fecha de iniciación de clases según Calendario Académico se devolverá el 80% del valor cancelado por el estudiante.
- Si la solicitud se hace hasta quince (15) días calendario después de iniciar clases según Calendario Académico se devolverá el 50% del valor cancelado por el estudiante.
- Si la solicitud se realiza después de los plazos anteriores no tendrá derecho a devolución de dinero, salvo que corresponda a un caso fortuito o fuerza mayor.

Para reserva del dinero, tenga en cuenta lo establecido en la Resolución No. 20 del 4 de octubre de 2019

Consulte la Resolución de Reserva de Dinero

- Si la Institución cancela la oferta del programa, el estudiante tendrá derecho a la reserva del 100% del valor cancelado.
- Si la solicitud se hace antes de la fecha de la iniciación de clases según calendario académico se reservará el 90% del valor cancelado por el estudiante.
- Si la solicitud se hace hasta quince (15) días calendario después de iniciar clases según calendario académico se reservará el 70% del valor cancelado por el estudiante.
- Si la solicitud se realiza después de los plazos anteriores no tendrá derecho a devolución de dinero, salvo que corresponda a un caso fortuito o fuerza mayor.

El periodo para realizar la Reserva de dinero, será por un término no mayor a dos (2) periodos académicos, contados a partir del periodo siguiente al de cancelación o aplazamiento, previo cumplimiento del procedimiento establecido para la reserva de dinero. La reserva deberá ser utilizada dentro de este periodo de tiempo, so pena de perdida y no devolución del mismo. (Resolución de Rectoría No. 20, del 04 de Octubre de 2019)

3.3. Cargue la documentación para reserva o reintegro de dinero

Para solicitar reintegro o la reserva de dinero, adjunte la copia del pago o abono de matrícula, la copia del documento de identidad, la copia de la certificación bancaria y si es una situación de fuerza mayor, adjunte los soportes necesarios que lo demuestren.

¿Solicita reserva o reintegro de dinero?: *

Recuerde que una vez seleccionada la opción reserva o reintegro no podrá ser cambiada.

Adjunte copia del pago o abono:

Adjunte copia del documento de identidad:

Adjunte copia de certificación bancaria:

Recuerde que se le dará respuesta a su trámite financiero en un periodo de 5 días hábiles, luego de realizarse la cancelación académica.

¿Su solicitud es por situación de Fuerza Mayor?: *

Adjunte soporte que demuestre la situación de Fuerza Mayor:

Finalmente, diligencie los datos del Ticket

Datos del Ticket

Por favor, describa su solicitud

No. Documento: *

Tipo de Usuario: *

Programa:

Resumen de la solicitud: *

Detalles de la solicitud:

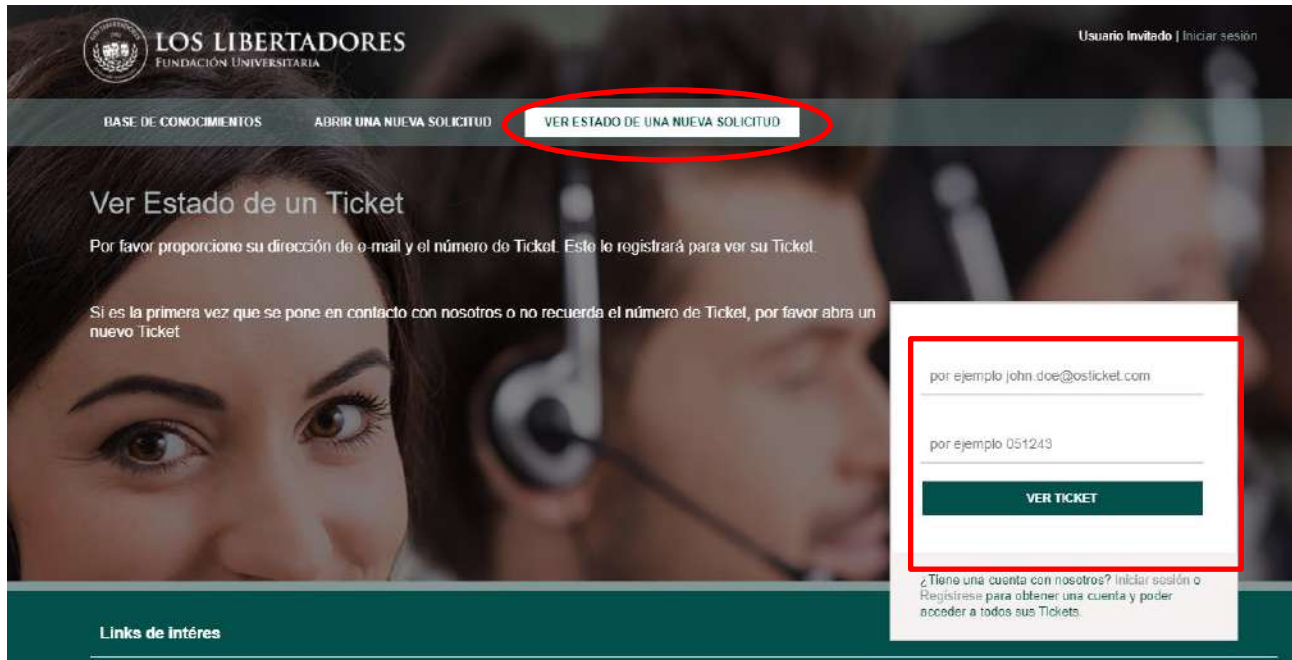
Detalles sobre los motivos para la creación del ticket.

3.4. Respuesta de solicitud de Cancelación Académica

Una vez se crea el ticket en el Centro de Atención Web, en un periodo de 10 días hábiles, recibirá un correo con la confirmación de la cancelación académica. En este momento se remitirá la solicitud a Gerencia Financiera para la validez de aplicabilidad de reintegro o reserva de dinero, según su requerimiento.

3.5. Seguimiento a la Solicitud.

En el caso de que requiera realizar el seguimiento a su solicitud, ingrese al enlace <http://centrodeatencionweb.libertadores.edu.co/view.php>, posteriormente de clic en “ver estado de una nueva solicitud” y escriba la dirección de su email y el número de ticket.



3.6. Respuesta de solicitud de reintegro o reserva de dinero

3.6.1. Una vez la Gerencia Financiera, valide la documentación y que el estudiante cumpla con los requisitos establecidos en el Reglamento Estudiantil, recibirá un correo electrónico con la aprobación o negación del reintegro o reserva de dinero.

En caso de aprobarse la solicitud de reintegro de dinero, anexo encontrará el soporte de pago.

4. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- FO-PR-006 Cancelación de matrícula y Reintegro o reserva de dinero.

5. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Razón de la actualización
01	24/03/2021	Creación del documento

Elaboró	Revisó	Aprobó
Nombre: Angie Diaz Cargo: Profesional de Procesos Fecha: 08/Noviembre /2021	Nombre: Liz Castillo Herrera Cargo: Profesional de Servicio al estudiante. Fecha: La fecha se registra en sharepoint	Nombre: Vladimir Alfonso Ballesteros Cargo: Vicerrector Académico Fecha: La fecha se registra en sharepoint