	PROCESO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA GESTION FINANCIERA	CÓDIGO: PR-AM-AF-003
		Versión 01
	PROCEDIMIENTO PARA DEVOLUCIONES DE DINERO	Aprobado Febrero 08 2022

PROCEDIMIENTO PARA DEVOLUCIONES DE DINERO

Objetivo


Definir las actividades asociadas al procedimiento de devoluciones de dinero que se van a realizar a una persona natural (cliente) por dineros consignados a favor de Gentium Inmigración, para la realización de un servicio que por razones justificadas no se va a adelantar, o habiéndose adelantado en alguna parte, se va a revocar la solicitud o se procederá a la cancelación del contrato de prestación de servicios.

Alcance

Este procedimiento aplica para la devolución de dinero asociados a los servicios de consultoría, representación, webinars. El procedimiento solo cubre aquellas devoluciones que son procedentes.

Responsabilidades


CEO	<ul style="list-style-type: none"> Es el encargado de aprobar las políticas generales de devolución que se aplican en la organización. Aprueba la transferencia electrónica con la devolución del dinero.
Director General	<ul style="list-style-type: none"> Es el encargado de aprobar las devoluciones que se van a realizar. Es el encargado de enviar los comunicados internos de rechazo de solicitud cuando los casos sean improcedentes a las áreas de inmigración- finanzas y contabilidad.
Director Financiero	<ul style="list-style-type: none"> Mantiene el control interno de la cuenta de devoluciones. Verifica la forma de pago en que se realizará la devolución. Calcula y analiza los indicadores de gestión asociados a las devoluciones. Comunica a los clientes las decisiones tomadas sobre el estado de su devolución. Genera en la plataforma bancaria el saldo del valor a pagar al cliente
Case Manager Administrativo	<ul style="list-style-type: none"> Es el encargado de aprobar el informe del estado y ejecución del contrato de los clientes que solicitan la devolución
Case Manager	<ul style="list-style-type: none"> Son los encargados de presentar el informe del estado y ejecución del contrato de representación del cliente que solicita la devolución. Son los encargados de informar y enviar al cliente final los enlaces de los formularios donde se presenta la solicitud de la devolución.
Tecnología	<ul style="list-style-type: none"> Mantener los formularios y enlaces de solicitud de devolución habilitados y funcionales para el uso de los clientes.

	PROCESO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA GESTION FINANCIERA	CÓDIGO: PR-AM-AF-003
		Versión 01
	PROCEDIMIENTO PARA DEVOLUCIONES DE DINERO	Aprobado Febrero 08 2022

Contador	<ul style="list-style-type: none"> ● Es el encargado de realizar los registros contables asociados a la devolución. ● Es el encargado de entregar el estado de cuenta (cartera) del cliente al que se le hará la devolución. Verifica que efectivamente el dinero inicial haya entrado a las cuentas de la empresa y la cuenta del cliente que solicita la devolución.
----------	---

Consideraciones Generales


- Después de dos rechazos de devolución de dinero a un cliente, si éste envía una tercera solicitud, será el área jurídica quien tome el liderazgo de la respuesta, y lo haga en términos jurídicos y legales que son aplicables.
- Se considera como caso fortuito o fuerza mayor la muerte del cliente titular del servicio.
- Los documentos generales que se deben anexar a los formularios de solicitud de devoluciones son los siguientes:
 - Documento de identidad del peticionario (pasaporte vigente)
 - Copia de la transferencia o pago realizado por el servicio
 - Diligenciamiento del formulario.
 - Aquellos que considere necesarios para sustentar el servicio no conforme. (Ejem. Mail remitiendo documentos para solicitud de visado, con fecha de envío al case manager, de más de 3 meses a la fecha de solicitud de la devolución.)
- En la empresa, la grabación de las citas de consulta, sirven como elementos de prueba para soportar la negativa de una devolución por este servicio.
- En ningún caso la negación del proceso de visado por parte del Gobierno Canadiense, se considera una justa causa para hacer devoluciones de dinero por el servicio de representación.
- Una persona tendrá siete días calendario, después de efectuar el pago de su servicio, para tomarla decisión de no continuar con la prestación del mismo, y tendrá derecho a la devolución de su dinero, previo descuento de los costos financieros que tenga a lugar la transacción monetaria. Las devoluciones aprobadas por la Dirección General, podrán efectuarse dentro de los 60 días siguientes a la notificación realizada al cliente.
- La empresa no asume costos financieros o bancarios realizados por las entidades financieras sobre los valores devueltos al cliente final.
- En ningún caso se hace devolución de dineros consignados al Gobierno Canadiense, para la solicitud del trámite de visa, así estos se hayan efectuado a través de las cuentas o tarjetas de la empresa.
- No se hace devolución de dinero en efectivo, todas las devoluciones se realizan a través de transferencia electrónica.
- La devaluación sobre los servicios de representación, estarán cobijados por las cláusulas pactadas en el contrato de prestación del servicio al inicio de la relación comercial.

	PROCESO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA GESTION FINANCIERA	CÓDIGO: PR-AM-AF-003
		Versión 01
	PROCEDIMIENTO PARA DEVOLUCIONES DE DINERO	Aprobado Febrero 08 2022


- Al detectarse falsedades en la información suministrada por el cliente, se anula cualquier solicitud de devolución y la empresa se reserva el derecho de iniciar acciones legales.
 - En caso de fallecimiento del consultor se re asigna profesional y se atiende el compromiso.
-
- El case manager deber hacer las siguientes validaciones para dar tramite a la devolucion:
 - Por que el cliente está solicitando la devolución
 - Existe la posibilidad de congelación de contrato
 - Luego de validado estos 2 puntos anteriores el case mánager deberá enviar el formato de devolución al cliente para que de manera escrita exprese la terminación de contrato y se proceda a la devolución

Motivos aprobados al interior de la empresa para solicitar la devolución de dinero

SERVICIO	RAZONES EN LAS QUE APLICA DEVOLUCIÓN	DOCUMENTOS QUE SOPORTAN LA SOLICITUD
POR CONSULTA	<p>Por la no prestación del servicio, por causas atribuibles a la empresa.</p> <p>Por cancelación voluntaria por parte del cliente- Se aplica monto máximo de devolución.</p> <p>Por muerte del titular de cita de consulta.</p> <p>Porque al momento de realizar la consulta, se evidencia que quien toma el servicio es un menor de edad.</p> <p>Por no estar en la cita en el tiempo establecido ni 15 minutos después.</p>	<p>Formulario de devoluciones</p> <p>Formulario de Devoluciones</p> <p>Certificado de defunción</p>
POR REPRESENTACION	<p>Desistimiento de la representación por parte del Cliente.</p>	<p>Formulario de Devoluciones o solicitud Correo electrónico</p>

	PROCESO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA GESTION FINANCIERA	CÓDIGO: PR-AM-AF-003
		Versión 01
	PROCEDIMIENTO PARA DEVOLUCIONES DE DINERO	Aprobado Febrero 08 2022

	<p>Por haber consignado una cifra superior a la establecida.</p> <p>Por muerte del titular del servicio de representación</p> <p>Por demora superior a los 3 meses en la presentación del expediente al Gobierno canadiense por parte de la empresa, después de completada la documentación por parte del cliente.</p> <p>Por demora superior a los 6 meses en la entrega de los documentos por parte del cliente, generando un servicio IMPOSIBLE de prestar sin informar el deseo de congelación del expediente.</p>	<p>Formulario de Devoluciones</p> <p>Formulario de Devoluciones + Certificado de defunción.</p> <p>Formulario de Devoluciones</p> <p>Formulario de Devoluciones</p>
POR WEBINAR	<p>Por cambios en la fecha programada del evento por parte de la empresa.</p> <p>Por haber consignado una cifra superior a la establecida</p> <p>Por muerte del titular al que se le iba a prestar el servicio</p>	<p>Formulario de Devoluciones</p> <p>Formulario de Devoluciones-Correo electrónico</p> <p>Formulario de Devoluciones +</p> <p>Certificado de defunción</p>
POR ADAPTACIÓN DE LA HOJA DE VIDA	<p>Por la no prestación del servicio, por causas atribuibles a la empresa.</p> <p>Por cancelación del servicio por voluntad del cliente.</p> <p>Por muerte del titular que se había</p>	<p>Formulario de Devoluciones</p> <p>Formulario de Devoluciones</p>

	PROCESO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA GESTION FINANCIERA	CÓDIGO: PR-AM-AF-003
		Versión 01
	PROCEDIMIENTO PARA DEVOLUCIONES DE DINERO	Aprobado Febrero 08 2022

	prestado el servicio, siempre y cuando el CV no hubiese sido enviado por la empresa antes del deceso del cliente.	Formulario de Devoluciones + Certificado de defunción
--	---	--

DEVOLUCIONES SOBRE EL SERVICIO DE REPRESENTACIÓN

Teniendo en cuenta que esta servicio está regulado por el contrato de prestación de servicios firmado entre la empresa y el cliente, es necesario tener en cuenta lo siguiente:

Razones justificadas donde NO procede la devolución de dinero en el servicio de Representación:


De acuerdo a lo convenido en el contrato de representación en su cláusula Décima, en los siguientes casos no procede la devolución de dinero en ninguna de las fases del servicio de representación:

El CLIENTE reconoce que no habrá reembolso si:

- La APLICACIÓN **no es presentada** a las autoridades de inmigración canadienses, o es rechazada.
- La APLICACIÓN es devuelta por las autoridades canadienses o por las autoridades de inmigración.
- La APLICACIÓN es rechazada o devuelta por las autoridades de inmigración canadienses o no puede continuar debido a cualquier motivo, incluido que se ha alcanzado el tope/límite de admisión.
- LA SOLICITUD es rechazada, devuelta o no puede proceder por razones relacionadas con la salud, criminalidad/seguridad y/o política gubernamental, un cambio en la ley, regulación o criterio de selección.
- Si el CLIENTE no pudo respaldar adecuadamente todas las cualificaciones.
- Si el CLIENTE voluntariamente retira la SOLICITUD.

En cualquier caso, la responsabilidad total del RCIC en virtud de este Acuerdo está limitada a los honorarios pagados por el CLIENTES al RCIC.

En caso de que se procediera a realizar alguna devolución, previa aprobación del CEO o del Director General, la manera para calcular la misma, se realizará con base en las etapas o fases en las que se encuentre el proceso, las cuales se definen a continuación.

	PROCESO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA GESTION FINANCIERA	CÓDIGO: PR-AM-AF-003
		Versión 01
	PROCEDIMIENTO PARA DEVOLUCIONES DE DINERO	Aprobado Febrero 08 2022


Fases del proceso de representación: Una fase se considera como desarrollada cuando se hayan realizado acciones por parte de la empresa para su realización total o parcial. La liquidación de la cancelación se realizará tomando en cuenta la siguiente tabla y los valores contemplados son porcentajes sobre el 100% del valor del contrato y no sobre el abono realizado por el cliente.

% TOTAL: Corresponde al porcentaje que representa la fase de liquidación sobre el total del proceso (100% del valor del contrato).

FASE	DESCRIPCIÓN	% TOTAL
Fase I:	Presentación y firma del contrato de representación.	25%
Fase II	Solicitud del acopio documental y recepción del acopio documental.	25%
Fase III	Diligenciamiento de formularios gubernamentales.	35%
Fase IV:	Representación del candidato ante el gobierno provincial o federal.	15%

Tener en cuenta las siguientes condiciones aplicables a la política de devolución empresarial:


- El monto a devolver se calculará sobre los pagos percibidos provenientes del cliente, no se harán devoluciones sobre montos no pagados o pagos futuros.
- En caso de que la empresa decida cancelar la prestación de servicios, sin que exista una justa causa para ello, se devolverá en todo caso el 100% del valor pagado por el cliente.
- Si el cliente realizará un pago excesivo no contemplado en el contrato, se le devolverá este monto de acuerdo a lo contemplado en nuestra tabla de liquidación y posteriormente se liquidará la devolución si se requiriera del proceso migratorio de acuerdo a lo contemplado en la tabla de liquidación.
- Si el valor abonado a la fecha, no cubre el total de las tareas realizadas, se procederá al cobro del excedente que el cliente deba al momento de solicitar la devolución

	PROCESO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA GESTION FINANCIERA	CÓDIGO: PR-AM-AF-003
		Versión 01
	PROCEDIMIENTO PARA DEVOLUCIONES DE DINERO	Aprobado Febrero 08 2022

- A partir de la fase IV y V NO se procede a realizar devolución de dinero alguno, y por el contrario el cliente deberá cancelar los honorarios generados por las horas trabajadas en su expediente según la tabla de fases del proceso de representación.


Formular para realizar el cálculo de la Devolución

Valor total del contrato	A
Valor Abonado o pagado por el cliente	B
Sumatoria de los porcentajes que conforman cada una de las fases.	C
Al valor total del contrato, aplique el porcentaje de las tareas ejecutadas, con el fin de conocer el valor de los servicios prestados a la fecha de cancelación del contrato	$D = A * C$
Para conocer el valor a devolver, reste el valor obtenido en la casilla anterior, al valor pagado o abonado por el cliente a la fecha	$E = B - D$


	PROCESO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA GESTION FINANCIERA	CÓDIGO: PR-AM-AF-003
		Versión 01
	PROCEDIMIENTO PARA DEVOLUCIONES DE DINERO	Aprobado Febrero 08 2022

DEVOLUCIONES SOBRE EL SERVICIO DE CONSULTA

Servicio	Razones en las que aplica devolución	Documentos que soportan la devolución	EL valor a devolver será de	Anotaciones
Consulta	<p>Por la no prestación del servicio, por causas atribuibles a la empresa.</p> <p>En caso de fallecimiento del consultor se re asigna profesional y se atiende el compromiso.</p>	Formulario de Devoluciones	100% del valor de la consulta	
Consulta	<p>Por cancelación voluntaria por parte del cliente.</p> <p>Con un plazo NO inferior a 24 horas antes de la fecha de la consulta</p>	Formulario de Devoluciones	50 Dolares	
Consulta	<p>Por muerte del titular de cita de consulta.</p>	Formulario de Devoluciones Certificado de defunción	El 75% del valor de la consulta	


	PROCESO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA GESTION FINANCIERA	CÓDIGO: PR-AM-AF-003
		Versión 01
	PROCEDIMIENTO PARA DEVOLUCIONES DE DINERO	Aprobado Febrero 08 2022

Consulta	Por muerte de familiar en primer grado de consanguinidad.	Formulario de Devoluciones Certificado de defunción	El 50% del valor de la consulta	
Consulta	Porque al momento de realizar la consulta, se evidencia que quien toma el servicio es un menor de edad.	Formulario de Devoluciones	0%	No se realiza devolución
Consulta	Por no estar en la cita en el tiempo establecido ni 15 minutos después.	Formulario de Devoluciones	0%	Se procede a realizar el agendamiento de la cita.

	PROCESO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA GESTION FINANCIERA	CÓDIGO: PR-AM-AF-003
		Versión 01
	PROCEDIMIENTO PARA DEVOLUCIONES DE DINERO	Aprobado Febrero 08 2022


DEVOLUCIONES SOBRE EL SERVICIO DE WEBINAR

Servicio	Razones en las que aplica devolución	Documentos que soportan la devolución	Cantidad a Devolver	Anotaciones
Webinar	Por cambios en la fecha programada del evento por parte de la empresa.	Formulario de Devoluciones	El 100% del valor de webinar	
Webinar	Por haber consignado una cifra superior a la establecida	Formulario de Devoluciones Comprobante de pago	El mayor valor consignado en su totalidad	
Webinar	Por muerte del titular al que se le iba a prestar el servicio	Formulario de Devoluciones Certificado de defunción	El 75% del valor del webinar	
Webinar	Por muerte del titular que iba a prestar el servicio	Formulario de Devoluciones Certificado de defunción	0%	La empresa realizará la reprogramación del evento, hará nuevamente la convocatoria.

	PROCESO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA GESTION FINANCIERA	CÓDIGO: PR-AM-AF-003
		Versión 01
	PROCEDIMIENTO PARA DEVOLUCIONES DE DINERO	Aprobado Febrero 08 2022


DEVOLUCIONES SOBRE EL SERVICIO DE ADAPTACIÓN DE HOJAS DE VIDA

Servicio	Razones en las que aplica devolución	Documentos que soportan la devolución	Cantidad a Devolver	Anotaciones
Adaptación de la hoja de vida	Por la no prestación del servicio, por causas atribuibles a la empresa. (Excepto defunción)	Formulario de Devoluciones	El 100% del valor del servicio	
Adaptación de la hoja de vida	Por cancelación del servicio por voluntad del cliente.	Formulario de Devoluciones	El 50% del valor del servicio	
Adaptación de la hoja de vida	Por muerte del titular que se había prestado el servicio, siempre y cuando el CV no hubiese sido enviado por la empresa antes del deceso del cliente.	Formulario de Devoluciones Certificado de defunción	El 75% del valor del servicio.	


	PROCESO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA GESTION FINANCIERA	CÓDIGO: PR-AM-AF-003
		Versión 01
	PROCEDIMIENTO PARA DEVOLUCIONES DE DINERO	Aprobado Febrero 08 2022

Descripción del Procedimiento


No ETA PA	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTOS RELACIONADOS
01	INICIO			
02	Solicitud de la devolución	<p>El cliente podrá realizar la solicitud de la devolución de su dinero.</p> <p>En los casos de devolución por consulta, Webinars y adaptación de hoja de vida, el cliente debe hacerlo a través de un correo electrónico dirigido a info@gentiumimmigration.com</p> <p>En el caso de representación se pondrá en comunicación con el case Manager, quien y solo después de tratar de mantener o congelar el contrato, le informará que le enviará un correo electrónico con el Link que contiene el formulario de devolución..</p> <p>Debe anexar los soportes de pago o transferencia realizados.</p>	<p>Cliente</p> <p>Tecnología</p> <p>Case Manager</p>	Formulario de devoluciones
03	Informe del caso	<p>El case Manager realizará un informe del estado y ejecución del contrato que contiene los siguientes puntos: Que llevó al cliente a tramitar la devolución</p> <ul style="list-style-type: none"> • Es un cliente que desde el inicio ha trabajado con usted, hasta donde llegó el case manager en el expediente • Si fue una persona asignada recientemente debe ser específico y claro si pudo usted llegar a una manipulación del expediente y si existe inconformidad del cliente de cómo se vino trabajando con la persona anterior y usted no pudo realizar ningún proceso con el cliente. 	Case Manager	Informe de

	PROCESO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA GESTION FINANCIERA	CÓDIGO: PR-AM-AF-003
		Versión 01
	PROCEDIMIENTO PARA DEVOLUCIONES DE DINERO	Aprobado Febrero 08 2022

04	Revisión del formulario	<p>El Director General revisa el formulario de solicitud y define la certeza de las causas expuestas por el cliente para la solicitud de su dinero</p> <p>En el caso de los formularios enviados a info@gentiumimmigration.com, los debe reenviar al area financiera, para el tramite correspondiente, de acuerdo a los valores definidos en las tablas superiores.</p>	Director General	Formulario de Devoluciones
05	Aprobación o rechazo de la devolución	<p>El Director General, analiza los casos, y procede a su aprobación o rechazo, mediante la elaboración de un acta.</p>	Director General	Formulario de Devoluciones Acta de aprobación o rechazo de los casos evaluados
05 a	Notificación de rechazo de la solicitud	<p>Si la solicitud es rechazada, el Director Financiero procede a responder al cliente, de acuerdo al procedimiento PQR y dentro de los cinco (5) días de plazo establecidos por el procedimiento</p> <p>El cliente se reserva el derecho de poder colocar su solicitud en repetidas ocasiones. Y el Director General podrá escalar la solicitud al CEO.</p> <p>Cuando un cliente cuya solicitud ha sido rechazada en dos oportunidades, y envía una nueva solicitud, será el área jurídica, quien se encargue de proyectar la respuesta</p>	Director Financiero	Formulario de Devoluciones
05-B	Aprobación de devolución de dinero	<p>Cuando una solicitud de devolución asociada al servicio de representacion es aprobada, el Director General envía el acta de aprobación al director financiero,</p>	Director General Director Financiero Junior	Correo Electronico

	PROCESO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA GESTION FINANCIERA	CÓDIGO: PR-AM-AF-003
		Versión 01
	PROCEDIMIENTO PARA DEVOLUCIONES DE DINERO	Aprobado Febrero 08 2022

06	Proyección del valor a devolver	El Director financiero, con base en el saldo registrado en la cuenta del cliente, procede a efectuar los cálculos del porcentaje a devolver, e informa a la Dirección General los mismos, a fin de que se apruebe el monto de devolución	Director Financiero Junior	Correo Electronico Registros contables.
07	Notificación del valor a devolver	Dirección Financiera envía la notificación al cliente, a través de la respuesta del Formulario de Devoluciones sobre la viabilidad de su solicitud y el valor o monto que se va devolver.	Dirección Financiera	Formulario de Devoluciones
08	Solicitud datos de transferencia	El director financiero procede a contactar al cliente por correo electrónico, solicitando los datos bancarios necesarios para realizar la transferencia bancaria	Director Financiero Junior	Correo Electronico Registros contables.
09	Transferencia electrónica del dinero	El área contable, realiza los registros contables necesarios para realizar la transferencia monetaria al cliente final	Contador	
10	Aprobación de la transferencia	El contador o Director Financiero envía correo electrónico a la Dirección General y al CEO para informar el nombre y monto del cliente a quien se le realizará la devolución. Debe enviar o anexar la autorización entregada por la Dirección General al cliente sobre esta devolución.	Contador} Director Financiero	Correo electronico
11	Informar al cliente sobre la transferencia	El Director Financiero envía al cliente un correo electrónico notificando la fecha y monto de la transferencia que se ha realizado. y se deje la evidencia del cierre del caso.	Contador	Correo electrónico
12	Elaboración de indicadores de gestión y análisis de causas	El director financiero trimestralmente realiza el análisis de causas asociadas a las devoluciones, y los indicadores económicos financieros necesarios, para que la gerencia pueda implementar las oportunidades de mejora.	Director Financiero	Indicadores de Gestion
13	Fin			

	PROCESO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA GESTION FINANCIERA	CÓDIGO: PR-AM-AF-003
		Versión 01
	PROCEDIMIENTO PARA DEVOLUCIONES DE DINERO	Aprobado Febrero 08 2022

Formatos

Formato PQR	Numeración interna
Formato de aprobación de devoluciones	Puede ser un correo electronico desde la Direccion Administrativa y de servicio al cliente
Formato de liquidación monetaria de la devolución	Documento Soporte de como se realiza el calculo matematico para la devolución

Control de Versiones

Version	Fecha	Elaborado por	Revisado por	Aprobado por	Observaciones
01	Febrero 08 de 2022	D. Correa	J. Perea	N- Cruz	Creación del documento.