Política de Devolución, Reembolso y Cancelación de Servicios Estudiantiles

UNPHU

Universidad Nacional
Pedro Henríquez Ureña

Política de Devolución, Reembolso y Cancelación de Servicios Estudiantiles

En la Universidad Nacional Pedro Henríquez Ureña (UNPHU) estamos comprometidos con satisfacer las necesidades de nuestros estudiantes, estableciendo lineamientos claros respecto a los procesos de devolución, reembolso y cancelación en la prestación de servicios estudiantiles.

Para hacer efectivo este compromiso, esta política establece los siguientes objetivos:

- Definir las metodologías y herramientas necesarias para la solicitud y evaluación de los procesos de reembolso, devolución y cancelación.

- Retroalimentar al cliente externo o estudiante en el tiempo de compromiso establecido por las vías pertinentes, respecto a las decisiones tomadas, garantizando la calidad en el servicio. Este documento estará visible en las redes de la universidad.

- Asegurar la satisfacción de los estudiantes al momento de solicitar un desembolso, devolución o cancelación del servicio, así como mantener y mejorar las relaciones con los mismos.

- Velar por el fiel cumplimiento de esta política, tanto por la comunidad académica como la administrativa.

- Disponer de condiciones específicas que validen la aplicación de devoluciones, reembolsos y cancelaciones de grado y postgrado, siendo posible solo bajo las siguientes condiciones:

Grado:

- Si el estudiante de nuevo ingreso, realiza retiro del periodo a cursar, habiendo pagado la inscripción, sin seleccionar asignaturas, se le reembolsará el pago de inscripción realizado.

- Si el estudiante readmitido, realiza el pago de la Cuota Inicial y no selecciona asignaturas, se le reconocerá el monto pagado para el próximo periodo a cursar.

- Si el estudiante tiene saldo a favor y no continuará en la universidad se le reconocerá el dinero a favor, por medio de un proceso de transferencia.

- Si el estudiante retira el bloque en la primera semana de clases debe pagar un 20% del mismo, si es en la segunda semana un 40%, en la tercera semana un 60% y en la cuarta semana un 80%, ya para la quinta semana deberá pagar la totalidad del periodo académico.

Postgrado:

- Si el estudiante realiza un pago para un programa de postgrado, ya sea de derecho de admisión, inscripción o matriculación y el mismo no se inició por falta de quórum, deberá solicitar por escrito el reembolso del monto pagado, el cual será aplicado en un período no mayor a veinte (20) días laborales.

- Si el estudiante, ya sea de nuevo ingreso o esté cursando a partir del segundo período, decide desertar el programa de postgrado en la primera semana de clases, deberá pagar un 20% del bloque, en la segunda semana un 40%, en la tercera semana un 60% y en la cuarta semana un 80%, ya para la quinta semana deberá pagar la totalidad del mismo.

Nota:

- En caso de que el estudiante decida que esos fondos pagados por él, permanezcan en la universidad hasta que el programa complete el quórum requerido, para su apertura o que el mismo pueda reintegrarse al programa, la universidad realizará los ajustes contables necesarios para guardar esos fondos aplicables al reingreso del estudiante cuando él lo decida y si la universidad estuviera ofreciendo dicho programa de postgrado, para el momento de su decisión.

Educación Continuada:

- Si por alguna razón, el estudiante decide retirarse del programa, sin importar la causa, debe comunicarlo por escrito a la Dirección de Educación Continuada, o por email (educacioncontinuada@unphu.edu.do), de no hacerlo, perderá todo el derecho sobre la devolución del pago, o acreditación para su participación en una nueva cohorte.

- Si el estudiante se retira una semana luego de haber iniciado el Diplomado, se procederá con la devolución de un 10% del pago por concepto de la inscripción.

- Los pagos realizados a la fecha, no serán reembolsables si el estudiante tiene inasistencia de un 20%, o más, por lo cual, queda automáticamente fuera del Diplomado.

  Nota: En los casos mencionados anteriormente, las mensualidades pagadas al momento del retiro no son reembolsables, ni acreditables para un nuevo Diplomado.

- Si el estudiante realiza el pago de inscripción, y por falta de quórum no se apertura el Diplomado, se le reembolsará el monto pagado, cual será aplicado en un período no mayor a veinte (20) días laborales. En caso de que el mismo decida que el monto pagado permanezca en la universidad hasta que se complete el quórum requerido, se le reconocerá el saldo a favor.

Notas generales aplicables a Grado, Postgrado y Educación Continuada:

- Para solicitar una devolución, reembolso o cancelación el estudiante debe facilitar:
  - Una (1) copia de su cédula de identidad.
  - Nombre de la entidad bancaria.
  - Número y tipo de cuenta de banco.

- Para que toda devolución, reembolso o cancelación sea reconocida, debe ser solicitada por el estudiante de forma escrita, dirigida a las vías correspondientes.

- La aplicación del pago por concepto de devolución, reembolso o cancelación se verá reflejado en un periodo de 15-20 días laborables posteriores a su solicitud, en la cuenta de banco proporcionada.

- La Rectoría, con recomendación de la Gerencia Administrativa y Financiera, puede aprobar devoluciones, reembolsos y cancelaciones en situaciones excepcionales.

Arq. Miguel Fiallo Calderón
Rector
21/10/21

UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO HENRÍQUEZ UREÑA
RECTORÍA
REPÚBLICA DOMINICANA