

**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 tiene saldo a favor y ha cumplido con su compromiso económico en la universidad se le reconocerá el dinero a favor, por medio de un proceso de transferencia.
- El primer pago realizado que habilita la selección de asignaturas no es reembolsable para fines de transferencias bancarias, ni devolución en efectivo o cheque. Sin embargo, en caso de que el estudiante no realice la selección de asignaturas, se podrá acreditar el 50% del primer pago, para el siguiente periodo académico. Esta acreditación tendrá una vigencia de un solo periodo; sino se utiliza dentro de dicho plazo, se perderá el 50% restante del pago.
- En el caso de que un estudiante de grado decida solicitar el retiro del periodo académico, actualmente se aplican las siguientes exoneraciones de acuerdo a la semana en que se realice:

- 75% de exoneración en la primera semana de clases.
- 50% de exoneración en la segunda semana de clases.
- A partir de la tercera y cuarta semana de clases, deberá pagar la totalidad del periodo académico, ya que la universidad incurrió en gastos no reembolsables.
- Esta exoneración solo será aplicable a la matrícula y no incluirá servicios tecnológicos, académicos u otros adicionales.

Postgrado:

- En el caso de que un estudiante de postgrado decida solicitar el retiro del periodo académico, actualmente se aplican las siguientes exoneraciones de acuerdo a la semana en que se realice:
 - 75% de exoneración en la primera semana de clases.
 - 50% de exoneración en la segunda semana de clases.
- A partir de la tercera y cuarta semana de clases, deberá pagar la totalidad del periodo académico, ya que la universidad incurrió en gastos no reembolsables.
- Esta exoneración solo será aplicable a la matrícula y no incluirá servicios tecnológicos, académicos u otros adicionales.
- La universidad realizará los ajustes contables necesarios conservando los fondos de los estudiantes, si se producen las siguientes situaciones:
 - El programa de postgrado no abra por falta de quorum y que el estudiante decida que esos fondos pagados por él, permanezcan en la universidad hasta su apertura.
 - El estudiante decida integrarse a otro programa de postgrado.
 - Si el estudiante desea la devolución del monto pagado, se le concederá el reembolso por medio de una transferencia bancaria.

Educación Continuada:

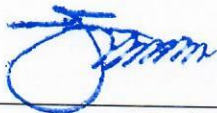
- Si por alguna razón, el estudiante decide retirarse del programa, sin importar la causa, debe comunicarlo por escrito a la Dirección de Educación Continuada, o por email (educacioncontinuada@unphu.edu.do), de no hacerlo, perderá todo el derecho sobre la devolución del pago, o acreditación para su participación 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, cuál será aplicado en un período de 30 a 45 días. 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 30-45 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

31-03-2025

