Contenido

1. Objetivo 2
2. Alcance 2
3. Definiciones 2
4. Información Documentada Relacionada 3
5. Condiciones Generales 4
6. Historial de Cambios 9
7. Anexos 9

COPIAS IMPRESAS DE ESTE DOCUMENTO SIN EL SELLO DE CONTROL DE DOCUMENTACION NO SON CONTROLADAS Y PODRIAN NO REFLEJAR LA ÚLTIMA REVISION

1. **Objetivo**

Establecer los lineamientos y criterios para la gestión de las solicitudes de devolución y reembolso de los estudiantes de los programas de Postgrado desarrollados en el marco de la alianza con AP LATAM, garantizando un proceso claro, equitativo, transparente y oportuno, de acuerdo con el momento del retiro, las asignaturas cursadas y las condiciones establecidas por la Universidad.

2. **Alcance**

Aplica a los estudiantes matriculados en los programas de Postgrado de la UNPHU desarrollados en el marco del Proyecto AP LATAM. Inicia con la recepción formal de la solicitud de retiro y devolución o reembolso presentada por el estudiante y finaliza con la comunicación de la decisión y, cuando corresponda, la ejecución de la devolución, reembolso o aplicación del saldo a favor.

3. **Definiciones**

3.1 **Devolución:** proceso mediante el cual la Universidad evalúa, determina y autoriza la restitución total o parcial de los montos pagados por el estudiante, conforme a las condiciones, porcentajes y plazos establecidos en el presente lineamiento.

3.2 **Reembolso:** pago efectuado por la Universidad al estudiante correspondiente al monto autorizado como devolución, mediante el medio de pago definido por la institución.

3.3 **Saldo a favor:** crédito registrado a nombre del estudiante que podrá ser aplicado al pago de futuras asignaturas o programas, conforme a las políticas institucionales.

3.4 **Retiro académico:** solicitud formal presentada por el estudiante para cesar su participación en una o varias asignaturas o en el programa de postgrado.

3.5 **Caso excepcional:** situación de fuerza mayor, caso fortuito o circunstancia extraordinaria debidamente documentada que requiere una evaluación especial por parte del Comité de Devoluciones.

3.6 **Comité de Devoluciones:** órgano responsable de analizar y decidir sobre las solicitudes de devolución que requieran una evaluación especial o que no se

COPIAS IMPRESAS DE ESTE DOCUMENTO SIN EL SELLO DE CONTROL DE DOCUMENTACION NO SON CONTROLADAS Y PODRIAN NO REFLEJAR LA ÚLTIMA REVISION

encuentren contempladas dentro de las condiciones ordinarias del presente procedimiento.

3.7 **Asignatura elegible:** asignatura sobre la cual procede el análisis de devolución, siempre que cumpla con los criterios y plazos establecidos en este procedimiento.

3.8 **Proyecto AP LATAM:** Alianza de cooperación académica mediante la cual la UNPHU desarrolla programas de postgrado bajo condiciones académicas y administrativas específicas, orientada al desarrollo, mantenimiento y operación de programas y cursos de formación en línea de la Universidad.

3.9 **Solicitud formal:** Comunicación escrita presentada por el estudiante, a través de su asesor y mediante los canales oficiales establecidos por la Universidad, en la cual manifiesta expresamente su intención de retirarse de una o varias asignaturas o del programa de postgrado y solicita la devolución, reembolso o aplicación de saldo a favor, según corresponda.

4. Información Documentada Relacionada

- **GAFI-100-POL-001** Política de devolución, reembolso y cancelación de servicios estudiantiles
- **GAFI-107-PRO-003** Procedimiento de ajuste a la cuenta por cobrar del estudiante
- **GAFI-107-PRO-005** Aplicación de saldos a favor
- **VCAC-200-FMT-002** Calendario académico
- Calendario de inicio de asignaturas del Proyecto AP LATAM
- Acta del Comité de Devoluciones
- Estado de Cuenta del Estudiante
- Comprobante de pago

COPIAS IMPRESAS DE ESTE DOCUMENTO SIN EL SELLO DE CONTROL DE DOCUMENTACION NO SON CONTROLADAS Y PODRIAN NO REFLEJAR LA ÚLTIMA REVISION

5. Condiciones Generales

5.1. Las solicitudes de devolución y reembolso serán evaluadas conforme a los criterios, porcentajes y plazos establecidos en el presente procedimiento, considerando la situación académica del estudiante y los montos efectivamente pagados.

5.2. El Comité de Devoluciones estará integrado por el Decano(a) de Postgrado o Encargado de UNPHU Online, quien lo presidirá; el Director(a) Financiero(a) y Administrativo(a) o, en su representación, el Contralor(a); el Director(a) de Cobro de Matrícula; y el Auditor(a) de Procesos Financieros, todos con derecho a voz y voto.

5.3. Asimismo, participará el Asesor(a) del Estudiante, con derecho a voz, pero sin voto, quien tendrá la responsabilidad de presentar las solicitudes y proporcionar la documentación e información necesarias para su evaluación.

5.4. Cuando la naturaleza del caso lo amerite, podrán incorporarse representantes de AP LATAM u otras áreas institucionales, con derecho a voz, pero sin voto.

5.5. Las decisiones del Comité se adoptarán por mayoría simple de los miembros con derecho a voto y deberán estar debidamente fundamentadas y documentadas, garantizando la transparencia y trazabilidad del proceso.

5.6. Para garantizar una gestión eficiente, transparente y oportuna de las solicitudes de devolución y reembolso, se detallan las responsabilidades de las instancias involucradas en el proceso, asegurando una adecuada coordinación, evaluación, autorización y seguimiento de cada solicitud, conforme a los criterios y disposiciones establecidos en el presente procedimiento:

Áreas Académicas

- Verificar la situación académica del estudiante, las asignaturas cursadas y las fechas de retiro.
- Proporcionar la información académica necesaria para determinar la procedencia y el porcentaje de devolución aplicable.

Director(a) de Finanzas

- Activar el Comité de Devoluciones, cuando identifique solicitudes que requieran una evaluación excepcional.
- Evaluar y autorizar las devoluciones ordinarias, conforme a los criterios establecidos en el procedimiento.
- Gestionar la ejecución de los reembolsos autorizados y mantener los registros financieros correspondientes.
- Remitir al Comité de Devoluciones los casos excepcionales que requieran evaluación y decisión.

Comité de Devoluciones

- Evaluar y decidir sobre solicitudes excepcionales, situaciones de fuerza mayor, errores institucionales y solicitudes de reconsideración.
- Garantizar que las decisiones adoptadas estén debidamente justificadas, documentadas y sustentadas en los criterios institucionales aplicables.
- Comunicar las decisiones a las áreas responsables para su ejecución y seguimiento.

5.7. Para determinar el porcentaje de devolución aplicable, se tomará como referencia la fecha de recepción de la solicitud formal de retiro, presentada a través del Asesor del Estudiante y registrada por los canales institucionales establecidos.

5.8. No procederá devolución ordinaria de los montos correspondientes a asignaturas cuya docencia haya iniciado o finalizado, independientemente de la participación del estudiante en las actividades académicas o de la obtención de una calificación final, salvo las excepciones expresamente contempladas en este procedimiento.

5.9. Las devoluciones serán calculadas individualmente por asignatura, considerando la estructura modular de los programas de Postgrado del Proyecto AP LATAM y no sobre el costo total del programa.

Porcentajes y condiciones de devolución

5.10. Cuando el estudiante haya pagado anticipadamente un bloque de tres (3) o más asignaturas y solicite formalmente su retiro luego de iniciada la primera asignatura del bloque, no procederá devolución ordinaria sobre la asignatura

iniciada. Las asignaturas pagadas que aún no hayan iniciado estarán sujetas a los siguientes criterios:

5.10.1. Durante la primera semana de clases de la asignatura en curso, el estudiante tendrá derecho a una devolución equivalente al 75 % del monto efectivamente pagado correspondiente a las asignaturas del bloque que aún no hayan iniciado.

5.10.2. Durante la segunda semana de clases de la asignatura en curso, el estudiante tendrá derecho a una devolución equivalente al 50 % del monto efectivamente pagado correspondiente a las asignaturas del bloque que aún no hayan iniciado.

5.10.3. A partir del inicio de la tercera semana de clases de la asignatura en curso, no procederá devolución ordinaria de los montos pagados correspondientes al bloque.

5.11. Para la aplicación de los porcentajes anteriores, las semanas se contabilizarán a partir de la fecha oficial de inicio de la primera asignatura del bloque, conforme al calendario académico aprobado.

5.12. Los porcentajes establecidos serán aplicados únicamente sobre los montos efectivamente pagados por concepto de docencia de las asignaturas elegibles para devolución.

Aplicación de saldos a favor

5.13. Cuando un estudiante no pueda iniciar una asignatura previamente pagada, podrá solicitar que el monto correspondiente sea reconocido como saldo a favor para su aplicación en una próxima apertura académica, sujeto a evaluación y autorización institucional.

5.14. La solicitud deberá formalizarse preferiblemente antes del inicio de la asignatura originalmente pagada y estará sujeta a las condiciones académicas y administrativas del programa.

5.15. El saldo a favor autorizado tendrá una vigencia máxima de tres (3) arranques o un (1) cuatrimestre posterior a la originalmente prevista, conforme al calendario académico del programa. Transcurrido este período sin que el estudiante haya utilizado dicho saldo, éste perderá su vigencia.

COPIAS IMPRESAS DE ESTE DOCUMENTO SIN EL SELLO DE CONTROL DE DOCUMENTACION NO SON CONTROLADAS Y PODRIAN NO REFLEJAR LA ÚLTIMA REVISION

5.16. El saldo a favor no constituye un reembolso monetario y únicamente podrá utilizarse para cubrir obligaciones académicas elegibles, conforme a las condiciones de su autorización.

5.17. Vencido el período de vigencia establecido sin que el estudiante haya utilizado el saldo a favor, su tratamiento se realizará conforme a las condiciones contractuales previamente aceptadas y las disposiciones legales aplicables.

Cancelación o no apertura por decisión institucional

5.18. Cuando una asignatura o programa sea cancelado o no sea aperturado por decisión institucional, se reconocerá el cien por ciento (100 %) del monto efectivamente pagado correspondiente al servicio académico no prestado.

5.19. En estos casos, el estudiante podrá optar por una de las siguientes alternativas:

- Solicitar el reembolso del monto correspondiente.
- Mantener el monto como saldo a favor para una próxima apertura académica.
- Aplicar el monto a otra asignatura o programa elegible, sujeto a las condiciones académicas y administrativas correspondientes.

5.20. Las solicitudes relacionadas con situaciones de fuerza mayor, caso fortuito, errores institucionales, circunstancias extraordinarias debidamente justificadas o reconsideraciones serán remitidas al Comité de Devoluciones para su evaluación y decisión.

5.21. Toda solicitud excepcional deberá estar sustentada en evidencias documentales suficientes que permitan evaluar las circunstancias presentadas.

5.22. La presentación de una solicitud ante el Comité de Devoluciones no implica su aprobación automática. Las decisiones deberán estar debidamente justificadas, documentadas y comunicadas a las áreas correspondientes.

5.23. Las devoluciones ordinarias serán evaluadas y autorizadas por la Dirección de Finanzas, conforme a los criterios establecidos en el presente procedimiento, sin requerir intervención del Comité de Devoluciones.

COPIAS IMPRESAS DE ESTE DOCUMENTO SIN EL SELLO DE CONTROL DE DOCUMENTACION NO SON CONTROLADAS Y PODRIAN NO REFLEJAR LA ÚLTIMA REVISION

Cargos no sujetos a devolución

5.24. Los cargos administrativos y servicios efectivamente prestados por la Universidad, previamente identificados en las tarifas institucionales o en las condiciones de matrícula aceptadas por el estudiante, no serán objeto de devolución, siempre que su retención resulte procedente conforme a las disposiciones aplicables.

Registro y trazabilidad de las solicitudes

5.25. Toda solicitud de devolución o reembolso deberá registrarse y mantenerse documentada, garantizando la trazabilidad de las actuaciones y decisiones adoptadas.

5.26. Cuando la solicitud presente información o documentación incompleta que impida su evaluación, se requerirá al estudiante completar los requisitos pendientes. La solicitud permanecerá registrada, pero su evaluación y autorización quedarán suspendidas hasta que se subsanen las observaciones correspondientes, sin modificar la fecha de recepción inicialmente registrada cuando esta cumpla los requisitos mínimos de formalización.

5.27. Toda solicitud deberá mantenerse documentada, asegurando la trazabilidad del proceso, incluyendo como mínimo:

- Datos del estudiante;
- Programa
- Asignatura
- Fecha de inicio de la asignatura
- Fecha de la solicitud de retiro
- Monto pagado
- Porcentaje de devolución aplicable
- Monto autorizado
- Decisión del Comité, cuando corresponda
- Fecha de ejecución del reembolso o aplicación del saldo a favor

5.28. Cuando la solicitud presente información o documentación incompleta que impida su evaluación, se requerirá al estudiante completar los requisitos pendientes. La solicitud permanecerá registrada, pero su

evaluación y autorización quedarán suspendidas hasta que se subsanen las observaciones correspondientes, sin modificar la fecha de recepción inicialmente registrada cuando esta cumpla los requisitos mínimos de formalización.

5.29. La Universidad comunicará al estudiante la decisión sobre su solicitud en un plazo máximo de quince (15) días laborables, contados a partir de la recepción de la documentación completa. Cuando proceda un reembolso, este será procesado en un plazo máximo de quince (15) días laborables posteriores a su aprobación, conforme a los procedimientos financieros aplicables.

6. Historial de Cambios

Versión	Originador	Descripción del Cambio
1	Dirección de Aseguramiento de la Calidad	Creación

7. Anexos

Nota:

El presente documento es resultado de un proceso de elaboración participativa, que integró la revisión y los aportes de las áreas involucradas.

1. Dra. Patricia Matos, Vicerrectora Académica
2. Lcda. Leslie Pereyra, Directora Administrativa y Financiera
3. Lcda. Geisha Carpio, Decana de Grado
4. Dra. Rhadaisa Neris, Decana de Postgrado
5. Lcda. Isabel Carela, Directora de Cobro de Matrícula
6. Ing. Brenda Hazim, Directora de Aseguramiento de la Calidad

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Brenda Hazim	Leslie Pereyra	
Cargo: Directora de Aseguramiento de la Calidad	Cargo: Vicerrectora	Cargo: Rectora
Fecha: 30/10/2026	Fecha: 30/10/2026	Fecha: 30/10/2026

UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO HENRÍQUEZ UREÑA DIRECCIÓN ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD Santo Domingo, R.D.

UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO HENRÍQUEZ UREÑA RECTORÍA