



**INSTRUCTIVO DE APLICACIÓN PARA DEVOLUCIONES, COMPENSACIONES Y TRÁMITE
DE COBRO DE VALORES DE ARANCELES DE LA PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA
DEL ECUADOR – SEDE QUITO**

CONSIDERANDO:

Que, el artículo 75 del Reglamento de Régimen Académico expedido por el Consejo de Educación Superior (CES), establece: ***"Artículo 75.- Devolución de aranceles.- El estudiante tendrá derecho al reembolso proporcional del valor cancelado por concepto de arancel, en caso de retiros de carreras o programas, debidamente justificados, de todo un período académico. La IES determinará en su normativa interna, la instancia que autorizará o gestionará la devolución, el procedimiento y el valor proporcional de los aranceles a devolver..."***

Que, el artículo 13 del Reglamento de Aranceles, Matrículas y Derechos en las Instituciones de Educación Superior expedido mediante Resolución RPC-SO-45-No.704-2022, por parte del Consejo de Educación Superior (CES) determina: ***" El estudiante tendrá derecho a la devolución proporcional del valor cancelado por concepto de arancel en caso de retiro en un período académico de tercer nivel o programa de cuarto nivel, por situaciones de caso fortuito o fuerza mayor, enfermedad grave, embarazo de riesgo o situaciones similares, debidamente documentadas, que le impidan continuar sus estudios, de conformidad a la normativa interna de cada IES.***

El estudiante deberá comunicar a la IES sobre el evento, en el plazo máximo de un (1) mes. En los casos que correspondan, la IES deberá devolver al estudiante el valor correspondiente, en el plazo máximo de dos (2) meses contados a partir de la comunicación realizada por el estudiante."

Que, el Reglamento General de Estudiantes de la PUCE, en su artículo 50 señala que: ***"Retiro legal. En los períodos académicos ordinarios y extraordinarios, el estudiante de grado o posgrado podrá presentar por escrito en la secretaría de la unidad académica una solicitud de retiro legal de una, varias o todas las asignaturas, cursos, módulos o sus equivalentes, siempre que no se haya cumplido más del 30% de las horas de esa asignatura, curso, módulo o equivalente, contados a partir de la fecha de inicio de las actividades académicas. Este retiro voluntario no requiere autorización y se registrará en el sistema académico.***

El retiro de todas las materias por situaciones fortuitas o de fuerza mayor, debidamente documentadas, que impidan la culminación del período académico, serán aprobadas por el consejo de la unidad académica, siempre que se lo solicite dentro del período académico correspondiente.

En el caso de retiro legal de todas las materias, la matrícula correspondiente quedará sin efecto y no se contabilizará como cursos, asignaturas o equivalentes reprobados y se registrará en el sistema académico.





El dejar de asistir de forma voluntaria no constituye retiro legal y constará en el registro del sistema académico como asignatura perdida por inasistencia"

Que, el artículo 51 de la norma ibidem determina que: *"Devolución de valores en caso de retiro legal y obligaciones crediticias. La Dirección General de Estudiantes en la Sede Quito y las Direcciones de Estudiantes en las demás sedes autorizarán devoluciones de valores correspondientes a aranceles por retiros, una vez que califiquen que se trata de una causa de fuerza mayor o caso fortuito, en los términos establecidos en el Código Civil. En estos casos se devolverá el valor cancelado por aranceles en proporción al tiempo que falta para culminar el período académico; no se devolverá el valor de la matrícula ni de los derechos. La devolución se realizará en nota de crédito o efectivo conforme el instructivo que emitirá para su efecto la Dirección General de Estudiantes"*

DEFINICIONES

ARTÍCULO 1.- Cuando sean utilizados en la presente normativa, los términos que se señalan a continuación tendrán el siguiente significado:

Arancel. - Es el valor que la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, cobra al estudiante en cada período académico, vinculado al costo por carrera o programa. Se cobrará de acuerdo con el número de horas de las asignaturas, cursos o sus equivalentes que consten en el plan de estudios y que registre el estudiante en cada período académico.

Matrícula. - Es el acto de carácter académico-administrativo mediante el cual el aspirante admitido adquiere la condición de estudiante, a través del registro de las asignaturas, cursos o sus equivalentes, en un período académico determinado y conforme a los procedimientos de la Universidad.

Caso fortuito o Fuerza Mayor. - Se considera como caso fortuito o fuerza mayor al imprevisto que no es posible resistir, ocurrido al estudiante durante el periodo académico, entre otros:

- Enfermedad aguda o grave que no permita al estudiante continuar sus estudios;
- Enfermedad psicológica que no permita al estudiante continuar sus estudios;
- Embarazo de alto riesgo o complicaciones durante o después del embarazo.

Compensación. - Proceso por el cual el/la estudiante que solicite el cambio de Facultad o carrera, con la debida autorización y en el plazo de 30 días contados a partir del inicio del ciclo académico, requiera que los valores cancelados por aranceles en la unidad académica anterior puedan ser utilizados para el pago de los aranceles en su nueva unidad académica.

Devolución. - Proceso mediante el cual un estudiante solicita el reembolso de los aranceles cancelados por una determinada asignatura o servicio.





Estudiantes Regulares. - Son estudiantes regulares, quienes además de cumplir los requisitos de admisión, se matriculan en por lo menos el 60% de las horas que según sus mallas curriculares corresponden a cada período o nivel académico.

Estudiantes no regulares. - Son estudiantes no regulares los que, además de cumplir los requisitos de admisión, se matriculan en menos del 60% de las horas que según su malla curricular corresponden a cada período académico.

Reserva de cupo. - Es el pago que realiza un estudiante nuevo admitido, para conservar su cupo hasta por un año, previa solicitud aprobada por el Decano/a Director/a de la Unidad Académica.

Trámite de Cobro. - Proceso por el cual la Universidad, por medio de la Dirección General de Estudiantes, generará una orden de cobro a un estudiante, por valores no cobrados en la Factura por error u omisión de la respectiva unidad académica o por valores que deban ser compensados debido a un cambio de facultad o carrera; y si existiera un excedente de valores, se generará una orden de devolución por excedente.

OBJETO Y ÁMBITO

ARTÍCULO 2.- El presente instructivo tiene por objeto determinar las normas que rigen el proceso para realizar devoluciones, compensaciones de aranceles, así como condiciones y procedimientos de seguimiento y control de trámites de cobro de valores.

ARTÍCULO 3.- Las disposiciones de este instructivo son de aplicación obligatoria para todos los estudiantes, regulares y no regulares de la Pontificia Universidad Católica sede Quito, conforme al artículo 21 del Reglamento General de Estudiantes, de todos los niveles de formación en sus diferentes modalidades.

DEVOLUCIONES

ARTÍCULO 4.- Devolución.- La Dirección General de Estudiantes gestionará devoluciones en caso de retiros legales, que sean solicitadas por los estudiantes de los diferentes niveles de formación en sus diferentes modalidades, sean estas de una, varias o todas las asignaturas, cursos, módulos o sus equivalentes; por situaciones de caso fortuito o fuerza mayor, enfermedad grave, embarazo de riesgo o situaciones similares, debidamente documentadas, que le impidan continuar sus estudios

Estas devoluciones se efectuarán siempre y cuando la solicitud de retiro haya sido autorizada por la Unidad Académica o Administrativa responsable y, el estudiante comunique a la Universidad sobre el evento, en el plazo máximo de un (1) mes.



Las devoluciones por retiros se realizarán de manera proporcional del valor cancelado por concepto de arancel, considerando los días restantes para la finalización del periodo académico a partir de la fecha de solicitud de retiro presentada en la Unidad Académica o Administrativa.

Adicionalmente, las Unidades podrán solicitar las devoluciones de valores que se generen por situaciones administrativas, únicamente en las fechas previstas en el cronograma establecido por la Dirección General de Estudiantes.

Las devoluciones serán receptadas y analizadas por el analista asignado al proceso de devoluciones y aprobadas por la/el Director/a de Beneficios Económicos, dentro de los plazos estipulados.

Toda vez que el trámite de devolución sea autorizado, se lo enviará junto con toda la documentación de respaldo a la Dirección General Financiera para ejecutar la devolución correspondiente previa revisión de los valores a devolver y cruce de valores en caso de que el estudiante tenga adeudos pendientes con la Universidad.

ARTÍCULO 5.- Valores que no son sujetos a devolución: Se exceptúan de estas devoluciones los rubros de matrícula, reserva de cupo, y servicios, a excepción del servicio de parqueadero.

Se exceptúa de esta disposición los siguientes casos:

- **Fallecimiento del estudiante:** el representante del estudiante fallecido deberá presentar el acta de defunción en la Dirección de Beneficios Económicos y; realizar el trámite de devolución correspondiente a los valores proporcionales a los rubros de aranceles, matrícula y servicios, los cuales serán devueltos de manera proporcional considerando la fecha de fallecimiento constante en el acta presentada.
- **Pagos no registrados o facturados en el Hall de Pagos:** el estudiante deberá presentar los respaldos del pago correspondiente y, en estos casos, previa validación de la Dirección de Tesorería respecto a que los valores no hayan sido compensados o facturados, se devolverá la totalidad del valor no compensado que haya sido acreditado a la cuenta de la Universidad.
- **Pagos anticipados:** por pedido del estudiante en caso de retiros de carrera, se podrán realizar devolución de los rubros totales de aranceles, matrícula y servicios únicamente de los periodos que no han sido cursados. En caso de que el pago se haya realizado en efectivo, se descontará del saldo total a devolverse, los valores de los descuentos por pago anticipado que fueron otorgados.
- **Por causas administrativas o académicas** que se generan en la Universidad, se podrá realizar la devolución del pago de matrícula y aranceles, siempre y cuando las materias que no se aperturen, sean las únicas que generen el pago total de la factura correspondiente.





En el caso de los aspirantes que se inscriben en la Universidad para cualquier Unidad académica, sea en grado o posgrado, el rubro de la inscripción y curso de preparación no serán devueltos bajo ningún concepto, salvo en el caso de que no se abra el curso o la carrera ofertados o exista un error administrativo; en cuyo caso la Dirección de Admisiones deberá enviar un informe señalando las causas del cierre o error generado.

En caso de retiros de una materia o varias materias y, se mantenga el rango de créditos cancelado, no procederá devolución alguna de aranceles.

ARTÍCULO 6.- En toda solicitud se deberá velar por que la documentación que se entregue sea veraz y fidedigna, en caso de que se compruebe la falsificación de cualquier documento, se procederá aplicar el correspondiente Régimen Disciplinario previsto en el Reglamento General de Estudiantes y se anulará el proceso de retiro y, en los casos que aplique, de devolución.

PROCEDIMIENTO DE DEVOLUCIONES

ARTÍCULO 7.- Las devoluciones que se generen por causas administrativas o académicas en la Universidad, entre estas, cierre de cursos o cambio de horarios, deberán ser tramitadas por la Unidad Académica o Administrativa en la que se generó el problema. Para ello, deberán efectuar el correspondiente pedido motivado a la Dirección de Beneficios Económicos, detallando los rubros sujetos a devolución y los motivos administrativos o académicos que justifican la devolución de los valores. En los casos de ajustes administrativos que generen un cruce de horario que impida al estudiante continuar con la asignatura, curso, módulo o equivalente; la Unidad Académica deberá remitir un informe detallado acompañado con el retiro legal autorizado.

ARTÍCULO 8.- Aquellas devoluciones que no sean generadas por causas imputables a una Unidad Académica o Administrativa, deberán ser gestionadas por los estudiantes, debiendo para el efecto ingresar su solicitud motivada a través de la plataforma de autoservicio de BANNER de la PUCE o, en su defecto, para los estudiantes que no tienen acceso a ella, a través de la plataforma FRESHDESK; adjuntando toda la documentación correspondiente obligatoria detallada a continuación:

- a) En el caso de retiro por fuerza mayor o caso fortuito que impidan la continuación de los estudios, se deberá presentar un informe detallado acompañado con la resolución de retiro legal autorizada por la Unidad Académica, junto con toda la documentación que respalden la situación, considerando lo siguiente:
 - Por enfermedad grave o aguda del estudiante; se deberá presentar un certificado médico en el que se incluya el diagnóstico que determine que el estudiante no puede continuar sus estudios, así como toda documentación que permita validar dicho diagnóstico; misma que deberá validarse en el Centro Médico Universitario de la PUCE.





- Por enfermedad psicológica del estudiante; se deberá presentar un certificado psicológico o psiquiátrico, mismo que deberá contemplar el diagnóstico médico que determine que el estudiante no puede continuar sus estudios.
 - Por enfermedad catastrófica de uno de sus progenitores, quienes financiaban los estudios; la cual deberá ser justificada con el certificado médico en el que se incluya el diagnóstico y la fecha de detección de la enfermedad, así como toda documentación que permita validar dicho diagnóstico; misma que deberá validarse en el Centro Médico Universitario de la PUCE. Adicionalmente, se deberá presentar la cédula del estudiante y del progenitor.
 - Por embarazo de alto riesgo o complicaciones durante y después del embarazo; se deberá presentar un certificado médico que incluya el diagnóstico que determine que la estudiante no puede continuar sus estudios, así como toda documentación que permita validar dicho diagnóstico; misma que deberá validarse en el Centro Médico Universitario de la PUCE.
 - Por cambios imprevistos en los horarios o sitio de trabajo que impidan la continuación de sus estudios; se deberá presentar un certificado laboral que detalle el cambio de horario o sitio de trabajo, detallando desde qué fecha rige; junto con el contrato de trabajo registrado en el Ministerio del Trabajo o mecanizado del IESS.
 - Por pérdida de empleo de uno de sus progenitores, quienes financiaban los estudios, se deberá presentar evidencia y documentación que respalde la pérdida de empleo (no aplican renuncias voluntarias, únicamente despidos), junto con la cédula del estudiante y del progenitor.
 - Por detención al estar involucrado en un accidente de tránsito en el que se causare daños graves a la propiedad u ocasionare heridos. Se deberá presentar evidencia y documentación pertinente que el accidente y la detención, entre estas el acta de detención.
- b) En caso que se solicite la devolución del servicio de parqueadero, deberá estar debidamente justificado:
- Si el estudiante no ha retirado el adhesivo para su vehículo en la unidad correspondiente, se procederá a tramitar la devolución del valor que corresponde a parqueadero.
 - Si el estudiante ha retirado el adhesivo para su vehículo, deberá entregarlo junto con su solicitud de devolución de valores.
 - i. En caso de venta de vehículo deberá adjuntar a la solicitud una copia del contrato de compra venta.
 - ii. En caso de robo de vehículo deberá adjuntar una copia de la denuncia correspondiente presentada en la Fiscalía General del Estado o en la Policía Judicial.
 - iii. En caso de accidente, deberá adjuntar una copia del parte policial en el que se determine el estado del vehículo.





- c) En caso que se solicite la devolución por errores de pago o pagos en exceso, se deberá presentar los respaldos y justificación de dicho pago.

ARTÍCULO 9.- Las devoluciones siempre se efectuarán vía nota de crédito. En caso de que el estudiante requiera un desembolso, deberá señalar el particular en su solicitud adjuntando para el efecto un certificado de su cuenta bancaria. Se aceptarán de manera excepcional devoluciones a nombre de otra persona, siempre y cuando el estudiante no cuente con una cuenta a su nombre.

ARTÍCULO 10.- En caso de mantener valores pendientes por pagar a la Universidad, los valores a devolver serán considerados como un abono a la deuda; y, en caso de existir un remanente se procederá a su devolución vía nota de crédito o desembolso. Para el efecto, la Dirección General Financiera efectuará los correspondientes cruces de valores.

DE LAS COMPENSACIONES

ARTÍCULO 11.- Se realizarán compensaciones cuando:

El estudiante que esté matriculado en una Unidad Académica y que solicite el cambio a otra Unidad Académica (facultad o carrera), podrá compensar los valores pagados en la nueva facultad o carrera, siempre y cuando sea en el mismo período académico, lo cual implicaría que el estudiante o la Universidad puedan o no tener un saldo a favor.

Si existiera un saldo a favor del estudiante, podrá realizar una solicitud de devolución de los valores excedentes conforme el procedimiento detallado en la sección segunda del presente Instructivo.

La Dirección General de Estudiantes, a través de la Dirección de Beneficios Económicos, autorizará la compensación del comprobante ya cancelado, para poder legalizar su matrícula en la nueva facultad o carrera.

DE LOS TRÁMITES DE COBRO

ARTÍCULO 12.- La Dirección General de Estudiantes precautelando los recursos de la Universidad, iniciará la recuperación de valores en los siguientes casos:

- a. El estudiante que haya desistido de un Beneficio Económico complementario;
- b. Se haya verificado que el estudiante no cumple con los requisitos establecidos para acceder a un Beneficio Económico.

ARTÍCULO 13.- Para hacer efectivo un trámite de cobro una vez identificado alguno de los hechos establecidos en el artículo 12 de este Instructivo, se ejecutará el siguiente procedimiento:



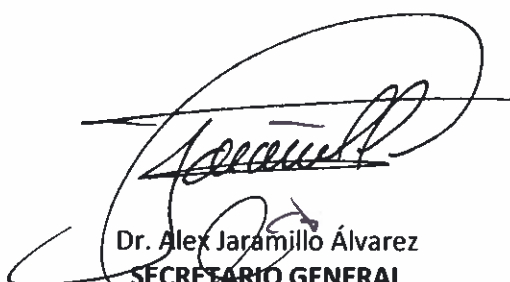
- a) Una vez identificado el hecho, la Dirección General de Estudiantes enviará a la Dirección de Tesorería los siguientes documentos para que la misma realice el correspondiente trámite de cobro:
- Solicitud de trámite de cobro;
 - Listado de nombres de los estudiantes con los respectivos valores a cobrar.
 - Factura de cada estudiante con el detalle de valores cobrados.
- b) La Dirección General de Estudiantes procederá a notificar al estudiante mediante el correo electrónico registrado en la Universidad. El estudiante tendrá un término de 10 días laborables a partir de la notificación, para realizar el pago de los valores correspondientes en la Tesorería de la PUCE.
- c) El estudiante tendrá impedimentos en el sistema académico mientras no se realice el pago correspondiente en el periodo académico designado. En el caso de que el estudiante no realice el pago, no podrá matricularse en el siguiente periodo académico y se iniciarán las acciones de cobro correspondientes por las vías legales pertinentes.

DISPOSICIÓN TRANSITORIA ÚNICA

ÚNICA.- Todos los procesos de retiro, devolución, compensación y trámites de cobro que se hayan realizado antes de la vigencia de este Instructivo, por parte de un estudiante o las Unidades Académicas, se resolverán de acuerdo a las disposiciones que hayan existido al momento que se realizó el proceso. Se aplicará el presente instructivo en las disposiciones que resulten más favorables para el estudiante.

Dado en el Distrito Metropolitano de Quito, el día 2 del mes de febrero de 2023.


Mgst. Lorena Araujo Silva
**DIRECTORA GENERAL DE ESTUDIANTES
PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL
ECUADOR**


Dr. Alex Jaramillo Álvarez
**SECRETARIO GENERAL
PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL
ECUADOR**

ELABORADO Y REVISADO POR:

ANDRÉ S. LAZZATI

