



# GUÍA PARA ESTUDIANTES PROCESO DE DEVOLUCIONES

# PROCESO DE DEVOLUCIONES

Presenta tu solicitud de devolución a través de la Ventanilla en Línea (FRESHDESK) (<https://puceatencion.freshdesk.com/support/home>), deberás adjuntar de manera obligatoria la documentación correspondiente al caso. A continuación revisa el detalle para cada tipo de caso:

Recuerda que toda la documentación que entregues deberá ser veraz y fidedigna, en caso de que se compruebe la falsificación de cualquier documento, se procederá aplicar el correspondiente Régimen Disciplinario y se anulará el proceso de devolución.

Revisa el cronograma donde se detallan los plazos establecidos para cada programa académico en la **sección de Enlaces frecuentes de la página web PUCE**. Ten en cuenta que no se atenderán solicitudes fuera de esos plazos.

## ERRORES DE PAGO

El reembolso se efectúa sobre los valores para los cuales los estudiantes justifiquen un pago en exceso o un pago equivocado a la Universidad.

**VALORES SUJETOS A DEVOLUCIÓN:** Valor cancelado en exceso o por equivocación.

### Documentación que debes entregar

- Justificación y respaldos del pago en exceso y o errado.

## RETIRO POR CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR

El reembolso se efectúa cuando el estudiante por situaciones justificadas de fuerza mayor o caso fortuito se retira de una o varias asignaturas en un período académico, dentro del plazo de treinta (30) días posteriores al evento.

**VALORES SUJETOS A DEVOLUCIÓN:** Aranceles (en proporción al tiempo que falta para culminar del período académico, a partir de la fecha de presentación de la solicitud de retiro), no se devolverá el valor de la matrícula ni de los derechos.

### A) ENFERMEDAD AGUDA O GRAVE DEL ESTUDIANTE QUE LE IMPIDA CONTINUAR CON SUS ESTUDIOS

#### Documentación que debes entregar

- ☐ Certificado médico preferentemente emitido por el Ministerio de Salud Pública o avalado por el IESS, en el que se incluya el diagnóstico que determine que el estudiante no puede.

### B) ENFERMEDAD PSICOLÓGICA QUE LE IMPIDA AL ESTUDIANTE CONTINUAR CON SUS ESTUDIOS

#### Documentación que debes entregar

- ☐ Certificado psicológico o psiquiátrico preferentemente emitido por el Ministerio de Salud Pública o avalado por el IESS, en el que se incluya el diagnóstico que determine que el estudiante no puede continuar sus estudios.

### C) ENFERMEDAD CATÁSTROFICA DE UNO DE SUS PROGENITORES (QUIEN FINANCIA SUS ESTUDIOS)

#### Documentación que debes entregar

- ☐ Certificado médico preferentemente emitido por el Ministerio de Salud Pública o avalado por el IESS, en el que se incluya el diagnóstico y la fecha del diagnóstico inicial de la enfermedad.
- ☐ Cédula del estudiante y del progenitor.

## **D) EMBARAZO DE ALTO RIESGO O COMPLICACIONES DURANTE Y DESPÚES DEL EMBARAZO QUE LE IMPIDA CONTINUAR CON SUS ESTUDIOS**

### **Documentación que debes entregar**

- ☐ Certificado médico preferentemente emitido por el Ministerio de Salud Pública o avalado por el IESS, en el que se incluya el diagnóstico que determine que el estudiante no puede continuar sus estudios.

## **E) CAMBIO IMPREVISTO EN LOS HORARIOS Y/O SITIO DE TRABAJO**

### **Documentación que debes entregar**

- ☐ Certificado laboral que detalle el cambio de horario y/o sitio de trabajo, detallando desde qué fecha rige.
- ☐ Contrato de Trabajo registrado en el Ministerio del Trabajo o mecanizado del IESS.

## **F) PERDIDA DE EMPLEO DE UNO DE SUS PROGENITORES (QUIEN FINANCIABA SUS ESTUDIOS)**

### **Documentación que debes entregar**

- ☐ Evidencia y documentación que respalde la pérdida de empleo (no aplican renunciaciones voluntarias, únicamente despidos).
- ☐ Retiro legal autorizado por la Unidad Académica.
- ☐ Cédula del estudiante y del progenitor.

## **G) OTROS IMPREVISTOS QUE NO SEAN POSIBLES DE RESISTIR QUE OCURRAN AL ESTUDIANTE Y LE IMPIDAN CONTINUAR CON SUS ESTUDIOS (ESTOS CASOS PASARÁN POR UNA EVALUACIÓN DE CONSEJO DE FACULTAD PARA DETERMINAR SI CORRESPONDE CAUSA MAYOR O CASO FORTUITO EN CONCORDANCIA CON LOS TÉRMINOS ESTABLECIDOS EN EL CÓDIGO CIVIL)**

### **Documentación que debes entregar**

- ☐ Documentos que respalden el motivo del retiro por fuerza mayor o caso fortuito ocurrido al estudiante y le impidan continuar con sus estudios.

## SERVICIO DE PARQUEADERO

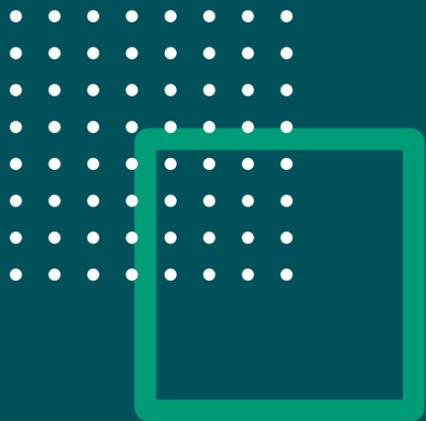
El reembolso se efectúa en los siguientes casos:

- i. En caso de venta de vehículo;
- ii. En caso de robo de vehículo;
- iii. En caso de accidente que impida la utilización del vehículo.

**VALORES SUJETOS A DEVOLUCIÓN:** Valor cancelado por concepto de parqueadero (en proporción al tiempo de uso del servicio).

### Documentación que debes entregar

- ☐ Sticker (en caso de que se lo haya entregado y no aplica en los casos del robo/perdida del vehículo) - DIRBE.
- ☐ Justificación y respaldos del pedido, que incluirán entre otros:
  - 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 que impida la utilización del vehículo, deberá adjuntar una copia del parte policial en el que se determine el estado del vehículo.



SEDE MATRIZ PUCE

Av. 12 de Octubre 1076  
y Vicente Ramón Roca

[www.puce.edu.ec](http://www.puce.edu.ec)

Encuétranos en redes sociales.

