



Política de devoluciones **PREGRADO**

Generalidades

- Cualquier solicitud de devolución procede previa evaluación hasta el plazo máximo de 1 año desde la fecha que realizó el pago.
- El proceso de devolución debe durar como máximo 15 días útiles, a partir que el área de Tesorería recepciona la solicitud.
- En caso la devolución sea a una persona natural, deberá adjuntar:
 - > Copia del DNI del alumno o del responsable económico para el cobro respectivo.
- En caso la devolución sea a una persona jurídica, deberá adjuntar:
 - > Carta poder simple firmada por el representante legal.
 - > Copia simple de vigencia de poderes.
 - > DNI vigente del representante legal.
 - > DNI vigente de la persona que va a recoger el cheque.
- Tesorería deberá efectuar el análisis de pagos para gestionar la devolución de dinero.
- El sistema académico muestra la asistencia del alumno.
- Solo pasa a VB de la jefatura de **Servicios y Registros Académicos - SRA** - si es que la solicitud contempla una excepción a lo normado.
- El área responsable se comunicará con el cliente, para hacer efectivo el cobro.

Tipos de devoluciones

1. Alumno paga matrícula y boleta 1° y no se matricula:

- a. Si es por responsabilidad de la Universidad, procede la devolución al 100% de lo pagado, de ambos conceptos: Matrícula y Boleta 1.
- b. Si es por responsabilidad del alumno, procede devolución al 100% solo de las boletas pagadas, considerando que la **matrícula no es materia de devolución.**
- c. Tratándose de ingresantes, el proceso lo inicia el área de ventas, adjuntando documentos según sea persona natural o jurídica y se da prioridad a las devoluciones antes del cierre de matrícula.
- d. Tratándose de alumnos antiguos, el proceso inicia con la solicitud en el Centro de Atención Alumnos - **CEAL**, adjuntando documentos según sea persona natural o jurídica.

2. Alumno se matricula y no desea estudiar, comunica antes de inicio de clases:

- a. Si es por responsabilidad de la Universidad, procede **desmatricula** y devolución al 100% de lo pagado: Matrícula y Boleta 1.
- b. Si es por responsabilidad del alumno, procede **desmatricula** y devolución sólo de la Boleta 1 al 100%, considerando que la **matrícula no es materia de devolución.**
- c. Tratándose de ingresantes, el proceso lo inicia el área de ventas, adjuntando documentos según sea persona natural o jurídica y se da prioridad a las devoluciones antes del cierre de matrícula.
- d. Tratándose de alumnos antiguos, el proceso inicia con la solicitud en el Centro de Atención Alumnos - **CEAL**, adjuntando documentos según sea persona natural o jurídica.
- e. **Registros Académicos - RA** debe **desmatricular** al alumno para que Tesorería proceda con la devolución.

Tipos de devoluciones

3. Alumno se matricula y no asiste, comunica después de iniciada las clases antes del cierre de matrícula:

- a. Para estos casos, procede **desmatricula** y devolución del 80% de la primera boleta, reteniéndole el 20% por gastos administrativos, considerando que la **matrícula no es materia de devolución**.
- b. Tratándose de ingresantes, el proceso lo inicia el área de ventas, adjuntando documentos según sea persona natural o jurídica y se da prioridad a las devoluciones antes del cierre de matrícula.
- c. Tratándose de alumnos antiguos, el proceso inicia con la solicitud en el Centro de Atención Alumnos - **CEAL**, adjuntando documentos según sea persona natural o jurídica.
- d. **Registros Académicos - RA** debe **desmatricular** al alumno para que Tesorería proceda con la devolución.

4. Alumno comunica que no desea estudiar, habiendo asistido a clases antes o después del cierre de matrícula:

- a. Para estos casos, procede **RETIRO DE CICLO** y no hay devolución de boleta 1, ya que el alumno asistió a clases.
- b. El proceso inicia con la solicitud en el Centro de Atención Alumnos - **CEAL**, ya sea ingresante o antiguo, previa verificación de la deuda en el área de Crédito Educativo - **CRED**.
- c. El alumno que se retire hasta el día 20 del mes, se le devuelve a partir de la cuota pagada que vence en ese mes, según reglamento académico vigente.
- d. De haber un monto a favor del alumno, el asesor de Crédito Educativo - **CRED** ingresará la solicitud para que proceda la devolución, adjuntando documentos según sea persona natural o jurídica.

Tipos de devoluciones

5. Alumno se matricula en un número de unidades académicas menor al valor de la primera cuota:

- a. El proceso inicia con la solicitud a través de Centro de Atención Alumnos - **CEAL** después del cierre de matrícula, adjuntando documentos según sea persona natural o jurídica.
- b. Procede devolución del exceso pagado, previa verificación de alguna deuda pendiente por regularizar.

6. Alumno paga al contado (ciclo completo):

- a. El alumno **REGULAR (13 a 22 UA)** que se matricule pagando al contado con descuento y posteriormente se desmatricule de algunos cursos antes de cierre de matrícula, pasando a ser alumno **NO REGULAR (1 a 12 UA)**, pierde el descuento otorgado y se devuelve la diferencia de las unidades académicas matriculadas.
- b. Esta solicitud Inicia en el área de Crédito Educativo - **CRED**, adjuntando documentos según sea persona natural o jurídica.
- c. Tesorería deberá efectuar el análisis de pagos para gestionar la devolución de dinero.

7. Alumno paga con transferencia del exterior:

- a. La devolución procede por el exceso pagado, una vez canceladas las cuotas pendientes.
- b. Este trámite inicia y termina en Tesorería, quien identifica el depósito del exterior en nuestra cuenta corriente.
- c. Si el alumno no llega a matricularse, se le cobrará el 2.5 % del monto recibido por gastos administrativos.

Tipos de devoluciones

8. En el caso del cierre de cursos de verano:

- a. La devolución procede después del cierre de matrícula por el exceso pagado, una vez canceladas las cuotas pendientes.
- b. El proceso inicia con la solicitud en el área de Centro de Atención Alumnos - **CEAL**, adjuntando documentos según sea persona natural o jurídica.
- c. Tesorería después de evaluar, procederá con la devolución.

9. Devoluciones por conceptos libres:

- a. La devolución procede previo análisis de cada caso.
- b. El proceso inicia con la solicitud en el Centro de Atención Alumnos - **CEAL** adjuntando documentos según sea persona natural o jurídica.
- c. El asesor del Centro de Atención Alumnos - **CEAL** solicitará el VB al Líder del proceso: **Servicios Universitarios - SU**, para que Tesorería proceda con la devolución.

Normas Específicas

- 1. El RETIRO DE CURSO (1 o más)** durante el semestre, no da derecho a devolución alguna, solo procede si es **RETIRO DE CICLO**, previo análisis de los pagos efectuados.
- 2.** El alumno que falte a clases por cualquier motivo sea justificado o injustificado, **no aplica la devolución de dinero.**



Universidad de Ciencias
y Artes de América Latina

Av. La Molina 3755 - Sol de La Molina / 622 2222
www.ucal.edu.pe