



Escuela de Capacitaciones Integrales y Consultorías

RESUELVE:

Expedir el siguiente:

REGLAMENTO PARA GESTIONAR LA DEVOLUCIÓN O REEMBOLSO DE VALORES PARA CURSOS O PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN DE EDUCACIÓN CONTINUA OFRECIDOS POR LA ESCUELA DE CAPACITACIONES INTEGRALES Y CONSULTORÍAS (ESCAIC)

Artículo 1.- Ámbito: El presente reglamento garantiza el derecho a la devolución o reembolso de valores por concepto de los cursos o programas de capacitación de educación continua que la Escuela de Capacitaciones Integrales Y Consultorías, ofrece. Y se enmarca en los principios y fines generales que orientan la educación ecuatoriana dentro del marco del Buen Vivir, la interculturalidad y la plurinacionalidad; así como las relaciones entre sus actores.

SECCIÓN I

DEFINICIONES

Artículo 2. – Definiciones del presente reglamento

- a) **Curso:** Conjunto de sesiones académicas organizadas, con una duración definida, dirigidas a desarrollar competencias o conocimientos específicos en una determinada área. Tiene la característica de ser de corta duración.
- b) **Programa:** Oferta académica estructurada por ESCAIC que puede incluir uno o varios cursos, módulos, talleres o capacitaciones, organizados bajo un plan de estudios determinado.
- c) **Devolución:** Acción de reintegrar total o parcialmente valores económicos previamente pagados por el estudiante, bajo condiciones específicas establecidas en este reglamento.
- d) **Reembolso:** Proceso mediante el cual ESCAIC transfiere o entrega al estudiante o su representante el valor correspondiente a una devolución autorizada.
- e) **Inscripción:** Acto formal mediante el cual el estudiante manifiesta su voluntad de participar en un curso o programa, lo cual implica el registro administrativo y el pago correspondiente.

- f) **Matrícula:** Valor que representa el derecho del estudiante a acceder a los servicios académicos, administrativos y tecnológicos ofrecidos por ESCAIC durante el desarrollo del curso o programa.
- g) **Mensualidad:** Cuota periódica que debe ser cancelada por el estudiante como parte del valor total del curso o programa, aplicable especialmente a los programas de más de un mes de duración. Esta mensualidad debe ser cancelado hasta los 5 primeros días de cada mes.
- h) **Grupo Institucional:** Medio de comunicación digital oficial (WhatsApp, Telegram, correo electrónico u otro) donde se integran los estudiantes matriculados, con fines académicos, organizativos y de seguimiento.
- i) **Curso Complementario:** Capacitación adicional o paralela ofrecida de manera gratuita como beneficio institucional para enriquecer la formación del estudiante, sin costo adicional.
- j) **Plataforma Virtual:** Sistema digital proporcionado por ESCAIC para el acceso a contenidos, evaluaciones, clases en línea, tareas y demás actividades académicas.
- k) **Retiro Voluntario:** Decisión del estudiante de dejar un curso o programa antes de su finalización, por voluntad propia y sin que medie fuerza mayor atribuible a ESCAIC.
- l) **Cupo:** Espacio disponible para un estudiante dentro de un curso o programa, limitado a una capacidad máxima determinada por razones académicas y logísticas.
- m) **Fuerza Mayor:** Hecho o circunstancia imprevista, inevitable e irresistible que impide el cumplimiento de obligaciones académicas, tales como desastres naturales, emergencias médicas graves o situaciones extraordinarias debidamente justificadas.
- n) **Reprogramación:** Facultad que tiene el estudiante de solicitar un cambio de fecha de inicio para cursar un programa ya contratado, bajo las condiciones previstas en este reglamento.
- o) **Mediación:**
Mecanismo alternativo de resolución de conflictos mediante el cual las partes involucradas buscan, con la ayuda de un tercero imparcial (mediador), alcanzar un acuerdo voluntario y legalmente válido.

SECCIÓN II

POLÍTICAS DE DEVOLUCIONES POR RETIRO VOLUNTARIO DEL ESTUDIANTE DE LA ESCAIC

Artículo 3.- Devolución Total del Pago (100%). Se procederá la devolución completa de los valores pagados por concepto de inscripción, matrícula y mensualidad únicamente si se cumplen las siguientes condiciones:

- a) El retiro se solicita antes del inicio del curso.
- b) El estudiante no ha sido agregado a grupos institucionales de WhatsApp o Telegram.
- c) El estudiante no ha accedido a ningún curso adicional, contenido exclusivo, o beneficio gratuito adicional ofrecido como parte del programa académico de ESCAIC.

Artículo 4.- Devolución Parcial. Si el estudiante se retira después de haber sido agregado a un grupo institucional o después de haber recibido contenido gratuito complementario, se retendrán los valores de inscripción y/o matrícula, y solo se devolverá el valor correspondiente a la mensualidad.

Artículo 5.- Sin derecho a devolución

No habrá lugar a devolución alguna si:

- a) El estudiante participa en la primera clase, incluso si se retira el mismo día del inicio del curso.
- b) El estudiante accede al aula virtual o plataforma educativa y hace uso del contenido disponible.

Artículo 6.- En casos de los cursos de Corta Duración

- Una vez confirmado el cupo e iniciado el proceso académico, no se aceptarán solicitudes de retiro ni procederá devolución alguna, debido a la limitación en los cupos disponibles y la naturaleza intensiva del programa.
- No obstante, si el estudiante no puede asistir por causas justificadas, podrá reprogramar su participación para una edición futura del mismo curso, siempre que:
 - Haya notificado su inasistencia antes de transcurridas las primeras 48 horas desde el inicio del curso. (En este caso se cobrará el 20% del valor final* del curso)
 - Exista disponibilidad de cupo en la nueva fecha solicitada. (No habrá penalización)

Artículo 7.- Cambios de programas o cursos

Los participantes podrán cambiarse de curso o programa, sin haber perdido el valor cancelado del mismo, solo si:

- a) Se encuentran dentro de las dos primeras semanas del inicio del curso o programa. (No habrá penalización)
- b) El estudiante podrá ceder sus valores cancelados a algún amigo o familiar, es decir, su cupo, siempre que este no haya estado dentro del mismo curso, y lo podrá realizar dentro de las dos primeras semanas del inicio del curso o programa. (No habrá penalización).
- c) En caso de que el estudiante quiera ceder sus valores a algún amigo o familiar que haya estado dentro del mismo curso, lo podrá realizar dentro de las dos primeras semanas del inicio del curso o programa, pero este solo podrá traspasar el valor de la mensualidad.

Artículo 8.- Causales específicas de devolución adicionalmente aceptadas:

- a) Cambio de domicilio a otra provincia donde ESCAIC no brinde servicios de capacitación presenciales o virtuales viables.
- b) Confusión sobre el contenido académico, siempre y cuando el curso no haya comenzado y la publicidad o información haya inducido a error razonable.
- c) Cancelación del curso por falta de cupo mínimo requerido y negativa del participante a esperar una nueva apertura.
- d) Problemas técnicos imputables a ESCAIC que impidan el acceso a clases virtuales por más de 5 días consecutivos, sin solución ni respuesta adecuada.
- e) Problemas de salud graves certificados por un profesional autorizado, que imposibiliten continuar con la formación. Para este caso, se aplicará las condicionales mencionadas en el artículo dos del presente.
- f) Fallecimiento del estudiante: los valores pendientes por consumir serán devueltos al familiar directo o representante legal registrado.
- g) Error en la transacción: en caso de cobros duplicados, montos erróneos o pagos no aplicados correctamente, se procederá a la devolución íntegra del excedente.

SECCIÓN III

PROCEDIMIENTOS PARA DEVOLUCIONES POR RETIRO VOLUNTARIO DEL ESTUDIANTE DE LA ESCAIC

Artículo 9.- Procedimiento para Solicitar la Devolución

Para solicitar la devolución, el estudiante o representante legal del estudiante deberá:

1. Presentar una solicitud escrita dirigida a la Dirección académica de ESCAIC, indicando los motivos del retiro y adjuntando los comprobantes de pago correspondientes. Este deberá ser presentado de forma física en la oficina o enviada al correo institucional info@escaic.com (en el correo deberá indicar como asunto: Devolución por retiro del curso)
2. Las solicitudes serán revisadas una vez se inicie con la apertura del curso en cuestión.
3. La institución evaluará la solicitud en un plazo no mayor a 15 días hábiles y comunicará por escrito la resolución al solicitante.

En caso de aprobación, la devolución se realizará en un plazo máximo de 15 días hábiles, mediante el mismo medio de pago utilizado o el acordado con el solicitante.

Artículo 10.- Devoluciones con transferencia. En el caso de las devoluciones, éstas se harán al participante con su cuenta propia. En casos de que el participante no tenga cuenta bancaria propia, este podrá adjuntar los datos de la cuenta de otra persona, pero deberá especificarlo en la solicitud de devolución.

La ESCAIC no se responsabiliza por datos erróneos en esta solicitud. Bajo ningún concepto se podrá solicitar dobles devoluciones.

SECCIÓN IV

PROCEDIMIENTO PARA REVISIÓN DE VALORES CANCELADOS POR CONCEPTO DE INSCRIPCIONES, MATRÍCULA Y MENSUALIDADES QUE PRESENTAN ERRORES

Artículo 11.- Procedimiento para Solicitar la revisión y reembolso de valores errados.

Para solicitar la devolución, el estudiante o representante legal del estudiante deberá:

1. Presentar una solicitud escrita dirigida a la Dirección académica de ESCAIC, indicando los motivos y adjuntando los comprobantes de pago correspondientes. Este deberá ser presentado de forma física en la oficina o enviada al correo institucional info@escaic.com (en el correo deberá indicar como asunto: Reembolso por valores errados del curso)
2. La institución evaluará la solicitud en un plazo no mayor a 15 días hábiles y comunicará por escrito la resolución al solicitante.

En caso de aprobación, la devolución se realizará en un plazo máximo de 15 días hábiles, mediante el mismo medio de pago utilizado o el acordado con el solicitante.

Artículo 12.- Reembolso con transferencia. En el caso de los reembolsos, se aplicará la misma disposición de lo que indica el artículo 10 de este reglamento.

SECCIÓN V

CONTROVERSIAS O DESACUERDOS

Artículo 13.- Resolución de Conflictos. En caso de presentarse controversias o desacuerdos entre el estudiante (o su representante legal) y ESCAIC respecto al cumplimiento de estas políticas de devolución u otros aspectos relacionados con la prestación del servicio educativo, las partes acuerdan intentar resolver dichas diferencias de manera amistosa y directa, priorizando el diálogo y la buena fe contractual.

Artículo 14.- Mecanismo de Mediación. - Si no se logra una solución directa, ambas partes se comprometen a someter el conflicto a un proceso de mediación extrajudicial, a través de un Centro de Mediación legalmente acreditado por el Consejo de la Judicatura, con sede en la ciudad de Guayaquil.

Artículo 15.- Costos de Mediación. - Los costos derivados del proceso de mediación serán asumidos de manera equitativa por ambas partes, salvo que se acuerde lo contrario.

Artículo 16.- Instancia Judicial Subsidiaria. - Solo en caso de no alcanzarse un acuerdo mediante mediación, cualquiera de las partes podrá acudir a la vía judicial ordinaria, de conformidad con lo establecido en el Código Orgánico General de Procesos (COGEP).

DISPOSICIONES GENERALES

PRIMERA.- Se encarga la Dirección Académica del seguimiento, la elaboración de los procedimientos y formularios respectivos para la implementación de este reglamento en los cursos o programas de capacitación de educación continua de ESCAIC.

SEGUNDA.- En caso de los errores de número de cuenta propiciados por el participante para su devolución, La ESCAIC no se responsabiliza. Bajo ningún concepto se podrá solicitar dobles devoluciones.

DISPOSICIÓN FINAL

El presente reglamento para gestionar la devolución o reembolso de valores para cursos o programas de capacitación de educación continua de la Escuela de Capacitaciones Integrales y Consultorías ESCAIC. El presente reglamento fue planteado, discutido y aprobado por la Gerencia, la Dirección Financiera y Contable, y la Dirección Académica de ESCAIC. Mediante sesión ordinaria efectuada el 20 de mayo del 2018.

Lo certifico,

Lic. Gonzalo Palacios

Gerente General ESCAIC