

## LINEAMIENTOS DE SERVICIO - EDUCACIÓN CONTINUA

### 1. REQUISITOS PARA LA MATRÍCULA

- No presentar deudas de períodos académicos cursados anteriormente en pregrado, postgrado o educación continua en ninguna de las marcas del grupo (Certus, UCAL y Toulouse Lautrec); y,
- El estudiante solo podrá iniciar clases habiendo cancelado el concepto de matrícula más la cuota 1.

### 2. CONSIDERACIONES DEL SERVICIO

- En caso de contar con deudas, por cualquier concepto o modalidad formativa (pregrado, educación continua, diplomados, etc.), el monto pagado será aplicado a la deuda más antigua.
- La prestación del servicio inicia una vez concluido el proceso de matrícula. Desde ese momento el estudiante tendrá acceso al servicio de acompañamiento mediante la plataforma de micro contenidos meidei y la guía virtual Lucia para consultas y solicitudes. Este servicio estará activo hasta la fecha de finalización del programa o hasta que solicite el retiro, de ser el caso.
- Considerar que la nota mínima aprobatoria en la universidad es once (11), tomando en cuenta que debe aprobar cada curso que compone el programa que esté cursando para la obtención del certificado correspondiente..
- Los programas requieren cumplir con un mínimo de vacantes para su inicio, por lo tanto la universidad se reserva el derecho a reprogramar la fecha de inicio o anular el mismo. En estos casos los participantes pueden ser notificados vía correo electrónico hasta un día antes del inicio programado.

### 3. CRONOGRAMA DE PAGOS

Fecha de Inicio de curso	Fecha de vencimiento
Entre el 1 y 15	15 de cada mes
Entre el 16 y 30 ó 31	Último día de cada mes

El pago de las pensiones debe realizarse según cronograma de pagos indicado.

#### ¿Qué sucede si el estudiante realizó el pago después de la fecha de vencimiento?

En estos casos, el estudiante tendrá 7 días calendario como tolerancia para cancelar la cuota pendiente. En el octavo día se genera el cargo adicional de S/ 25 nuevos soles por concepto de cobranza administrativa, una sola vez, por cuota vencida.

#### 4. MODALIDADES Y LUGARES DE PAGO:

Considerar las siguientes modalidades de pago.

**Pago en efectivo:**

Agencias Bancarias: BCP, Scotiabank y BBVA.

**Pago banca por internet o por APP móvil:**

- **BCP:** A través de la página web [www.viabcp.com](http://www.viabcp.com), con el DNI o código del estudiante.
- **Scotiabank:** A través de la página web [www.scotiabank.com.pe](http://www.scotiabank.com.pe), con el DNI o código del estudiante.
- **BBVA:** A través de la página web [www.bbva.pe](http://www.bbva.pe), con el DNI o código del estudiante.

#### 5. FACTURACIÓN ELECTRÓNICA

La universidad viene trabajando con facturación electrónica desde mayo del año 2017. De acuerdo a lo establecido, el documento emitido es enviado directamente al correo institucional del estudiante.

#### 6. SOLICITUD DE FACTURA

El estudiante en el proceso de inscripción tiene la opción de solicitar factura como comprobante de pago a su asesor comercial. A partir de la cuota dos (2) en caso surja alguna actualización debe ser comunicada a través de dos rutas:

**Ruta 1:** <https://forms.gle/9WJMJ9ok3B6P6TSE8>

**Ruta 2:** <http://wa.me/+51959560746>

Recuerde comentar los datos de la empresa a la que se emitirá dicho documento.

Asimismo, tomar en cuenta que si no existe una solicitud de factura, el equipo encargado seguirá el procedimiento regular. Es decir, emitirá una boleta electrónica a nombre del estudiante.

Por otro lado, en caso se realice una solicitud de factura posterior a la cuota 2, considerar que no se pueden revertir aquellas boletas que fueron emitidas previamente.

Recomendamos que la solicitud de factura se realice 15 días antes del vencimiento de la cuota para que el cambio pueda ser atendido de manera oportuna.

##### 6.1 SOLICITUD DE FACTURA COMO PERSONA JURÍDICA PARA PAGO EN CUOTAS

Si el alumno desea realizar una inscripción a un programa de Educación Continúa solicitando factura como persona jurídica y el beneficio de pago en cuotas, deberá completar y firmar los documentos que serán enviados por su asesor de ventas, además de adjuntar los documentos indicados en dichas cartas en un plazo máximo de 10 días.

- Carta Compromiso de Pago Alumnos.
- Convenio de Patrocinio de Alumno.

## 7. RETIROS

El estudiante debe solicitar el trámite de su retiro. Para ello, podrá seguir la ruta 1 y 2.

### Ruta 1:

(<https://misconsultasy solicitudes.ucal.edu.pe/LoginUcal>). Seleccionar las siguientes opciones: Tipo: Solicitudes > Categoría: Académico > Tema: Retiro – Educación continua

### Ruta 2:

<https://forms.gle/9WJMJ9ok3B6P6TSE8>

Es clave que el estudiante considere que el cálculo de sus cuotas pendientes de pago dependen del registro de su última asistencia más gastos administrativos.

Cabe resaltar que el estudiante puede ser dado de baja del programa sin haberlo solicitado en los siguiente escenarios:

### Escenario 1: Estudiantes con cero (0) asistencias, interacciones o calificaciones:

El estudiante que no tenga registro de asistencias, interacciones con el aula virtual y calificaciones desde el primer día de clases y hasta 21 días posteriores, será declarado como “Nunca Asistió”, restringiendo su acceso a los cursos y por ende retirado del programa.

### Escenario 2: Estudiantes con asistencias, interacciones o calificaciones regulares:

#### a. Programas de hasta 3 meses

El estudiante que activamente participa de un programa y acumula un promedio de hasta 21 días de inasistencias consecutivas, sin interacciones en el aula virtual o calificaciones de cursos será declarado como “Abandono”, restringiendo su acceso a los cursos y deberá asumir los cargos generados.

#### b. Programas de 4 a más meses

El estudiante que activamente participa de un programa y acumula un promedio de hasta 40 días de inasistencias consecutivas, sin interacciones en aula virtual o calificaciones de cursos será declarado como “Abandono”, restringiendo su acceso a los cursos y deberá asumir los cargos generados.

Es importante mencionar que el estudiante recibirá diversas alertas de contacto comunicando su récord de asistencias y advirtiendo la pronta acción de retiro.

### Escenario 3: Estudiantes con más de 2 cuotas pendientes de pago:

El estudiante podrá ser restringido de acceder a las clases virtuales y/o presenciales de contar con 01 cuota vencida y tendrá un plazo de hasta 10 días de tolerancia para regularizar el pago de su deuda. A partir del onceavo día (11), se procederá al bloqueo de accesos a clases y posteriormente, de no llegar a regularizar, el alumno será definitivamente retirado del programa por concepto de No pago.

El estudiante podrá continuar con el programa luego de regularizar el pago pendiente, y los cargos adicionales derivados de la falta de pago oportuno. Considerar que la institución no se hará responsable de las clases perdidas motivo de esta restricción de acceso, siendo responsabilidad exclusiva del estudiante estar al día en sus pagos.

Es importante mencionar que el estudiante cuenta con diversos canales para verificar el estado de sus cuentas y alertar cualquier eventualidad.

## 8. DEVOLUCIONES:

- Todas las solicitudes de devolución de dinero podrán ser ingresadas previa evaluación, hasta un plazo máximo de 1 año desde la fecha que realizó el pago. Dicho monto también puede ser usado como parte de pago para un nuevo programa en el mismo plazo.
- La duración del proceso es de máximo 30 días hábiles desde la presentación de los documentos necesarios para la devolución.
- Todas las devoluciones de dinero son realizadas a través de una entidad bancaria.
- En caso de financiamiento a través de terceros, dirigidos al pago de deudas de programas anteriores, no procede la devolución del dinero.
- El estudiante que registre asistencia y/o notas no puede solicitar devolución del dinero.
- Tomar en consideración que si la devolución es a una persona natural, entonces deberá adjuntar los siguientes documentos:
  - Copia del DNI del responsable económico para el cobro respectivo.
  - Número de cuenta (corriente o ahorros) a nombre del responsable económico.
  - Número de CCI.
- En caso la devolución sea a una persona jurídica, se tomará como referencia la información registrada en el formulario de factura, el cual fue llenado en el proceso de ventas:
  - Nombre de la Empresa
  - RUC
  - Número de cuenta (corriente o ahorros) de la Empresa
  - Número de CCI
  - Nombre del banco
- El área de Tesorería efectuará el análisis de pagos para gestionar la devolución de dinero.
- El área de Experiencia Educación Continúa registrará como “Nunca Asistió” al estudiante si no tiene asistencia ni notas.
- De haber alguna controversia en el resultado de la solicitud relacionada con el producto, servicio prestado y otros temas académicos, la Gerencia de Educación Continua será quien determine alguna excepción a lo normado.

### 8.1 TIPO DE DEVOLUCIÓN

#### A. Ante el cierre de un Programa y reprogramación de la fecha de inicio del Programa:

- Procede devolución al 100% de boletas.
- El proceso de devolución requiere de un plazo administrativo máximo de 30 días hábiles.
- Considerar que el proceso inicia una vez que el estudiante presenta los documentos solicitados.

#### B. Estudiante no desea llevar el programa antes de inicio de clases:

- Procede devolución al 100% cuando el estudiante realiza la solicitud 7 días antes de la fecha de inicio del programa. En caso la solicitud se comunique de manera posterior y antes del inicio, solo se le devolverá el 80% de la primera boleta, reteniendo el 20% por concepto de gastos administrativos.

#### C. Estudiante no desea llevar el programa después del inicio de clases:

- Podrá acceder a la devolución del dinero con el descuento del 25% por conceptos de gastos administrativos, siempre y cuando cumpla con las siguientes condiciones:
  1. No registrar asistencias y uso del servicio.
  2. No registrar notas.
  3. Indicar motivo de la devolución.

## 8.2 FORMAS ESPECÍFICAS DE DEVOLUCIÓN

- A. La matrícula no es concepto de devolución.
- B. Si el estudiante registra asistencia y/o uso del servicio en el mes de vencimiento de la cuota, no corresponde devolución de la boleta.
- C. No se acepta ningún pago a cuenta, los pagos que realiza el estudiante corresponden a un concepto, es decir a una cuota y/o matrícula según sea el caso.
- D. Las ausencias por cualquier motivo justificado o injustificado no implican la devolución de dinero
- E. El proceso de retiro corresponde a aquellos estudiantes que cuentan con asistencias y/o notas, el proceso toma en consideración la última fecha de asistencia registrada en el sistema, con ello se realizará la actualización de las cuotas de pago. En caso registre asistencias en el mes de vencimiento de la boleta, no aplica devolución de dinero.

## 9. CORREO INSTITUCIONAL

Recuerda que una vez culminado el proceso de inscripción, los estudiantes tienen creada su cuenta de correo institucional.

Esta cuenta está conformada por el código de estudiante seguido de la extensión “@crear.ucal.edu.pe”, ejemplo: **[Código de estudiante]@crear.ucal.edu.pe** La clave de acceso (password) es la misma proporcionada por UCAL para acceder al sistema académico.

El correo institucional constituye el medio principal de comunicación oficial con el estudiante; por lo tanto, los mensajes recibidos por el estudiante en su bandeja son considerados como una efectiva comunicación.

Con gusto atenderemos sus consultas a través de Lucia, su guía de acompañamiento, y los canales de comunicación del equipo de Experiencia del Estudiante Educación Continua.

- **WhatsApp:** 959 560 746  
Para iniciar la conversación solo tienes que escribirnos por aquí:  
<http://wa.me/+51959560746>
- **Formulario de atención:** <https://forms.gle/9WJMJ9ok3B6P6TSE8>
- **Portal UCAL > Plataforma “Mis consultas y solicitudes”**  
<https://misconsultasysolicitudes.ucal.edu.pe/LoginUcal>