

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, Toulouse Lautrec y UCAL); y,
- El estudiante solo podrá iniciar clases habiendo cancelado el concepto de matrícula y 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 institución es trece (13), 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 institución 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 del 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:**
A través de las agencias bancarias: BCP, Scotiabank y BBVA.

- **Pago banca por internet o por APP móvil:**
 - **BCP:** A través de la página web www.viabcp.com, con el DNI o código del estudiante.
 - **Scotiabank:** A través de la página web www.scotiabank.com.pe, con el DNI o código del estudiante.
 - **BBVA:** A través de la página web www.bbva.pe, con el DNI o código del estudiante.

5. Facturación electrónica

La institución 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, siendo responsabilidad de él mismo activar su correo.

6. Solicitud de factura

Durante el proceso de inscripción, el estudiante tiene la opción de solicitar al asesor comercial, una factura como comprobante de pago.

En caso surja alguna actualización, podrá solicitarlo a partir de la cuota dos (02) a través de la siguiente ruta:

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

Debe mencionar los datos de la empresa a la que se emitirá la factura solicitada: razón social, RUC.

Si el estudiante, al momento de la inscripción, no realizó esta solicitud, se emitirá automáticamente la boleta electrónica a su nombre.

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 emplear el siguiente canal:

(<http://misconsultasyolicitudes.certus.edu.pe/>). Seleccionar las siguientes opciones: Solicituds >

Categoría: Académico > Tema: Retiro de programa de Educación Continua.

Es clave que el estudiante considere que el cálculo de sus cuotas pendientes de pago depende del registro de su última asistencia más gastos administrativos. No se admiten procesos de retiros iniciados por otro canal que no sea el indicado.

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

Escenario 1: Estudiantes con cero (0) asistencias, interacciones en la plataforma virtual o calificaciones:

El estudiante que no tenga registro de asistencias, interacciones en la plataforma 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 en la plataforma virtual o calificaciones regulares:

• **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 la plataforma virtual o calificaciones de cursos será declarado como “Abandono”, restringiendo su acceso a los cursos y deberá asumir los cargos generados.

• **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 la plataforma 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 02 cuotas vencidas 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 Deuda.

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 35 días hábiles desde la presentación de los documentos a facturación.
- 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 asistencias, interacciones en la plataforma virtual 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, la empresa debe solicitar la emisión de la **Nota de Crédito (NCR)** por concepto de devolución, ya sea a nombre de la empresa o del alumno. Para este trámite, si es empresa, se considerará la información registrada en el **formulario de factura** completado durante 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 asistencias, interacciones en la plataforma virtual y/o 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) Anulación o reprogramación del programa por decisión institucional:

- La devolución procede al 100% en el caso de boletas.
- El proceso de devolución requiere de un proceso administrativo y consta de la siguiente manera:
 - 1) Registro de la solicitud del alumno → pasa a evaluación de Gerencia, con un plazo máximo de 15 días hábiles.
 - 2) Si la solicitud es observada, se notificará al alumno
 - 3) Si la solicitud es aprobada, se solicitarán los documentos necesarios para gestionar el abono.
 - 4) El plazo máximo para efectuar la devolución es de 35 días hábiles desde que se envían los documentos al área de facturación.

b) Solicitud del estudiante antes o después del inicio de clases

En caso el participante decida retirarse antes o después del inicio del programa (incluso si no hubiera llegado a asistir a clases), la devolución de lo pagado se efectuará considerando lo siguiente:

- En caso el alumno haya realizado el pago del concepto de matrícula al momento de su inscripción, dicho monto será descontado del importe a devolver por gastos administrativos. De igual forma, si el alumno fue exonerado del pago de matrícula por una promoción comercial, se aplicará el mismo descuento por gastos administrativos en el monto a devolver. Para ello, debe cumplir con las siguientes condiciones:

- 1) No registrar notas.
- 2) No registrar asistencias, ni interacción en plataforma, ni uso del servicio.
- 3) Indicar motivo de la devolución.

8.2. Formas específicas de devolución

- a) La matrícula no es concepto de devolución.
- b) Si el estudiante realiza asistencias, interacciones en la plataforma virtual y/o notas en el mes de vencimiento de la cuota, no corresponde devolución de la boleta del mes en curso.
- c) No se acepta ningún pago a cuenta, los pagos que realiza el estudiante corresponden a un concepto definido, 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, interacciones en la plataforma virtual y/o notas, el proceso toma en consideración la última fecha de asistencia, interacción en la plataforma virtual y/o notas registrada en el sistema, con ello se realizará la actualización de las cuotas de pago. En caso registre actividad 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 DNI o carnet de extranjería seguido de la extensión "@certus.edu.pe", ejemplo: DNI [90080060]@ certus.edu.pe / CE[E90080060]@certus.edu.pe
La clave de acceso (password) es la misma proporcionada por Certus 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>
- **Portal Certus** > Plataforma "Mis consultas y solicitudes"
<https://misconsultasy solicitudes.certus.edu.pe/LoginCertus>