

## LINEAMIENTOS Y PROCEDIMIENTOS PARA ALUMNOS DE EDUCACIÓN CONTINUA

### De la apertura de los programas:

1. La apertura de cada programa estará sujeta al cumplimiento del cupo mínimo de participantes establecido por el área correspondiente.
2. En caso de cancelación del programa, se deberá notificar a los alumnos con al menos 2 días hábiles de anticipación considerando como referencia la hora de apertura del programa, a fin de permitirles realizar los ajustes necesarios.
3. En caso de reprogramación, se enviará una comunicación oficial por correo electrónico a los alumnos inscritos con al menos 2 días hábiles de anticipación, informando la nueva fecha y horario, así como cualquier otro cambio relevante.

### Del pago de los alumnos:

1. Para poder ingresar a un programa de educación continua de oferta abierta el alumno deberá haber realizado el pago correspondiente en los siguientes términos:
  - a. Diplomado de alta especialización: Inscripción inicial y pagos mensuales conforme a lo establecido en la convocatoria.
  - b. Diplomados: Inscripción inicial y pagos mensuales conforme a lo establecido en la convocatoria
  - c. Diplomados ejecutivos: Inscripción inicial y pagos mensuales conforme a lo establecido en la convocatoria
  - d. Cursos/talleres/workshops: Pago total del evento
  - e. Seminarios: Inscripción y uno o varios pagos según lo establecido en la convocatoria.
  - f. Certificaciones: Pago inicial y un pago 15 días antes del examen de la certificación.
2. Para que los alumnos de un programa de educación continua In Company puedan ingresar al programa, la empresa u organización deberá haber realizado alguna de las siguientes acciones dependiendo del programa adquirido:
  - Para programa menores a \$50,000.00 carta de intención u orden de compra.

- Para programas de hasta \$100,000.00 Emitir orden compra o firma de contrato
  - Todos los programas de \$100,000.00 o más deberán firmar contrato con la UPAEP
3. En caso de que el alumno presente un adeudo al finalizar el programa, para la liberación de su constancia o diploma deberá de realizar un convenio de pago con el área de cobranza de EC para poder liquidarlo, de lo contrario será dado de baja y no podrá acreditar el programa.

### **Del Reembolso o cancelación del programa:**

1.El alumno u organización podrá solicitar el reembolso de su pago en los siguientes casos:

- a. Cuando la UPAEP posponga o cancele el programa ofertado. En este caso podrá solicitar el 100% de su pago. El alumno tendrá 30 días naturales para solicitarlo a partir de la recepción del correo notificando la cancelación o reprogramación del programa, de lo contrario el saldo será cancelado y no podrá ser solicitado posteriormente.
- b. Cuando por causas de desastres naturales, contingencias sanitarias o cualquier otra causa ajena a la voluntad de la UPAEP que no permita la asistencia presencial y en los casos en que el programa por su diseño académico las exija, la UPAEP podrá posponer hasta nuevo aviso la reanudación de las asistencias presenciales y por ende la continuación del programa, sin la obligación de reembolsar la inversión realizada por los participantes, dado que se entiende se reanudará en cuanto sea posible y autorizado por las autoridades pertinentes.
- c. Cuando el alumno u organización así lo solicite por causas imputables a la UPAEP .En este caso, la persona u organización deberán dar evidencia que demuestre las causas imputables mediante oficio dirigido a la dirección.

Dicha solicitud se deberá realizar a través de oficio presentado en los siguientes tiempos:

- Para diplomados presenciales: Antes del inicio de la segunda sesión.
- Para diplomados en línea: Antes del inicio de la segunda semana.

EC procederá a la verificación de las pruebas y comunicará al alumno la resolución a su solicitud.

d. En caso de ya haberse elaborado factura la solicitud de reembolso solo procederá si es realizada dentro del mismo mes de facturación.

e. En caso de presentar saldo a favor, podrá solicitar su reembolso 30 días naturales contados a partir de la última clase del programa que se encuentre cursando. En este caso, los requisitos adicionales a los mencionados en el inciso 3 serán todos los comprobantes de pago realizados durante el programa, lo anterior para validación en tesorería.

2. La cancelación de un programa de capacitación In Company por parte del cliente procederá de acuerdo a lo siguiente:

- a. Si el aviso de cambio de fecha o cancelación del evento se da 30 días calendario o más de anticipación, no habrá ningún cargo por cuenta de honorarios.
- b. Si se da entre 29 y 15 días de anticipación procede un 30% del monto acordado
- c. Si se da entre 8 y 14 días de anticipación procede un 40% del monto acordado
- d. Si se da entre 4 y 7 días de anticipación procede el 50% del monto acordado
- e. Si se da 3 días calendario o menos de anticipación procede el 100% del monto acordado.

3. Los requisitos para solicitar reembolso son los siguientes:

- a. Comprobante de pago original
- b. Identificación oficial
- c. Carátula del estado de cuenta bancario donde se muestre nombre de la persona, visible el nombre del banco, CLABE interbancaria y numero de cuenta. No es necesario fotocopiar saldos ni movimientos.
- d. En caso de que el pago sea realizado por la empresa se requiere:  
Factura expedida a nombre de la empresa.  
Identificación oficial del Representante Legal  
Caratula bancaria de la empresa a donde se muestre la cuenta CLABE, la cuenta bancaria, y nombre completo.

### **De la cobranza**

1. El alumno o empresa recibirán en forma automática, una semana antes de la fecha límite de pago, un recordatorio de pago.
2. Cuando un alumno o empresa presente atrasos en sus pagos recibirá una carta de extrañamiento vía mail conforme a los siguientes lineamientos.

- a. Falta del primer pago: Carta de extrañamiento solicitando el pago inmediato para evitar la baja temporal.  
El alumno tendrá 10 días naturales para realizar el pago o se procederá a la baja temporal.
  - b. Falta del segundo pago: Carta de extrañamiento solicitando el segundo para para evitar la baja definitiva.  
El alumno tendrá 10 días naturales para realizar sus pagos o se procederá a la baja definitiva.
3. Se entiende como baja temporal el no acceso a clases presenciales, videoconferencia y/o toda plataforma que sea utilizada durante el curso
  4. Si el alumno se encuentra en baja temporal y realiza antes del vencimiento del segundo pago el monto requerido podrá regresar a su status de alumno activo y tendrá la oportunidad de regularizarse con las actividades pendientes.
  5. Si el alumno no ha realizado el pago en el tiempo fijado en la segunda carta de extrañamiento se procederá a la baja definitiva.
  6. Una vez que se dé la baja definitiva el alumno no podrá regresar al status de alumno activo, no podrá retomar el programa en otra emisión ni podrá solicitar un reembolso.
  7. Cobranza de incompany
    - a) Se deberá de dar seguimiento a los pagos realizados por las empresas.
    - b) En caso de un incumplimiento de pago por parte de la empresa se procedería a informar a la coordinación de incompany para que a través del contacto se comuniquen de la suspensión de las clases en caso de cursos presenciales o bien bloqueo de los alumnos en caso de videoconferencia u online.
    - c) En cuanto los pagos estén al corriente se retomarán los cursos presenciales y retiraran los bloqueos en plataforma.

### **De la evaluación y acreditación de los programas académicos.**

1. Los programas académicos cuentan con diferentes métodos de evaluación, los cuales se darán a conocer al inicio del curso por parte del instructor.
2. Para aprobar el alumno deberá contar al menos con el 80% de asistencia, 80% de actividades de aprendizaje realizadas y un promedio mínimo de 8 (ocho)
3. En el caso de que algún programa académico tenga alguna particularidad en el método de evaluación, diferente a lo indicado en el punto anterior, se dará



a conocer al inicio del curso y será considerado para la emisión del diploma o constancia

4. La acreditación de los programas académicos de EC se hará mediante diploma para los diplomados y constancia para todas las demás opciones formativas.

*Emitida en la Ciudad de Puebla, Puebla el día 07 de Octubre 2025*

*Mtra. Rosina Ramírez Vukovich*

*Directora General de Educación Continua*