

Secretaría de Innovación y Desarrollo Digital / Dirección de Tecnologías de Información
REGLAS Y POLITICAS DE SERVICIOS
Centro Educativo en Tecnologías de Información

Sección I: “Apertura de cursos, inscripciones, pagos y reconocimientos”

*** Nota: la palabra curso se aplica en este documento para los siguientes programas de capacitación: Diplomado, Módulo, Curso, Taller, Seminario, y Certificación.

APERTURA DE CURSOS:

- 1- Se abrirán cursos cada semana de acuerdo al calendario mensual y las demandas del cliente.
- 2- Si el curso no cuenta con un mínimo de 7 personas, la fecha de inicio del curso se *postpone*; si es de lunes a viernes *de 1 a 3 semanas* y si es sabatino o dominical *de 2 a 4 fines de semana* máximo.
- 3- Después de estas fechas extemporáneas si no se logra integrar el cupo mínimo al curso se procederá a ofrecerle otras alternativas al cliente.

INSCRIPCIONES.

- 4- Llenar la ficha de inscripción en la página ceti.uanl.mx de *5 a 7 días antes de iniciar el curso, y realizar el pago único para separar lugar* ya que es cupo limitado (el comprobante de pago se puede anexar en la ficha de inscripción o traerla personalmente al área de ventas). Es importante si eres universitario presentar documentación oficial.
- 5- El participante al establecer contacto con el CETI y de a conocer sus necesidades de capacitación es “cliente candidato”. Al enviar su confirmación a algún curso a través del llenado de la ficha de inscripción, en la página: ceti.uanl.mx pasara a ser “cliente registrado”. Hasta que efectué el pago único y lo envié o entregué este será considerado como “cliente inscrito”.
- 6- El cliente ya inscrito no podrá cambiar la fecha y horario de su curso porque hay otros eventos programados en el CETI. Solo se podrá hacer cambios cuando se presente una eventualidad de fuerza mayor y se llene para efectos de calidad, una minuta de acuerdos firmada por todo el grupo e instructor justificando dicho cambio.
- 7- Cuando se confirme el inicio de algún curso, se publicara este, a través de la página: ceti.uanl.mx en la sección del curso a tomar y en seguida se les informara a los participantes: vía telefónica y correo electrónico. Es importante mantener la comunicación con el personal del módulo de ventas para cualquier eventualidad. Horario de atención al cliente: *Lunes a Viernes de 9:00 a.m. a 1:30 p.m. y de 3:00 a 5:30 p.m.* Teléfonos: 83294076 y 13404365 /66.
- 8- Una vez inscrita la persona se le provee del programa del curso, fechas, horarios y material de apoyo. Buzón de sugerencias: sopservceti@uanl.mx

Secretaría de Innovación y Desarrollo Digital / Dirección de Tecnologías de Información
REGLAS Y POLITICAS DE SERVICIOS
Centro Educativo en Tecnologías de Información

MODO Y FORMA DE PAGO Y FACTURACION.

9- El modo de pago es: **EFFECTIVO, CHEQUE, DEPÓSITO, TRANSFERENCIA BANCARIA O PAGO CON TARJETA BANCARIA.** La **Cuenta bancaria para depositar: B A N O R T E** Titular de la cuenta: U.A.N.L. N°. De la cuenta: **0543344568** Clave interbancaria: **072580005433445688** Sucursal: 0480 CIUDAD UNIVERSITARIA PLAZA: **9850.** Es importante una vez realizado el pago, favor de entregar personalmente su comprobante original para confirmar su inscripción al curso.

10- En caso de otros servicios C.E.T.I. Se deberá cubrir antes de iniciar este, el pago total del costo del servicio solicitado.

11- Para facturación, favor de solicitarla con el agente de ventas en contacto, y recordando que se agrega el 16 % del IVA al monto total. Enviar los siguientes datos fiscales correctos: RFC, Razón social, Dirección Fiscal, Calle, Numero interior o exterior, Colonia, Código Postal, Municipio, Estado, País y Forma de pago. Indicar si el nombre del participante aparecerá en factura y mencionar el correo electrónico donde se enviara dicha factura. Enviar esta información al correo [del agente de ventas](mailto:del_agente_de_ventas) con copia a ventas.ceti@uanl.mx. Para la generación y entrega de la factura se requieren 10 días hábiles.

CANCELACIONES, REPROGRAMACIONES y BONIFICACIONES.

13- La cancelación se hará sin costo solo cuando la persona inscrita, no pueda asistir al curso a iniciar por causas de fuerza mayor, y avise por correo electrónico o personalmente al área de ventas e información de servicios 5 días antes de la fecha de inicio. De lo contrario será cargado a favor del C.E.T.I. el 15 % del importe del pago efectuado por el curso por gastos administrativos.

14- El C.E.T.I. Informará a los participantes con 2 días hábiles de anticipación las cancelaciones o reprogramación de cursos por nuestra parte. En caso de que durante el periodo en el cual el C.E.T.I. esta brindando algún servicio contratado por el usuario, y surgiera alguna eventualidad de fuerza mayor que estuviera fuera del alcance de la organización; de manera inmediata se avisara al usuario para buscar en la brevedad posible recuperar el tiempo del servicio que fuese necesario con la calidad requerida.

15- Si el curso, en el que estaba inscrito el participante no se abrió por parte del C.E.T.I. y realizo algún pago, este pasará a ser bonificado a favor del cliente para otro curso que posteriormente se imparta dentro del C.E.T.I. siempre que el participante cubra todos los requisitos del nuevo curso en el que desea inscribirse.

ABANDONOS y DEVOLUCIONES

16- Cuando el participante abandone el curso, es importante notificar el motivo al personal del área de ventas. No se le regresará el importe depositado. En caso de fuerza mayor presentar su justificación para

Secretaría de Innovación y Desarrollo Digital / Dirección de Tecnologías de Información
REGLAS Y POLITICAS DE SERVICIOS
Centro Educativo en Tecnologías de Información

apoyarlo para que termine en otra fecha disponible por parte del C.E.T.I. el curso, es importante mostrar los recibos de pago correspondientes.

17- La devolución se efectuará siempre y cuando se cancele el curso por parte del C.E.T.I. Y que la nueva propuesta planteada no satisfaga al cliente, esta se realizará a través de un proceso administrativo con un tiempo requerido. La devolución total o parcial no procederá una vez iniciado el curso, solo se le podrá ofrecer otro servicio dentro del C.E.T.I. que esté ya programado.

ENTREGA DE RECONOCIMIENTOS / DIPLOMAS / CERTIFICADOS:

18- Los reconocimientos / diplomas será entregados al cliente siempre y cuando el participante haya cubierto mínimo el 70% de las asistencias del programa de capacitación en el que estaba inscrito, y no tener adeudos en el Área de caja.

19- Para las certificaciones es importante obtener el puntaje establecido en el examen a presentar y tener los documentos oficiales en regla.