

Términos y condiciones para la plataforma Learn Plus UPAEP

Introducción

Bienvenido a nuestra plataforma Learn Plus UPAEP de programas autogestivos. Al inscribirse y acceder a nuestros programas, usted acepta los términos y condiciones aquí descritos. Estos términos establecen las reglas, derechos y responsabilidades de los estudiantes y de la plataforma.

Servicios ofrecidos

Nuestra plataforma ofrece programas autogestivos diseñados para el aprendizaje en diversas áreas. Cada programa incluye:

- Acceso a contenido educativo automatizado.
- Recursos y materiales diseñados para el aprendizaje independiente.
- Soporte para problemas técnicos por medio de la bandeja de entrada de la plataforma educativa

Acceso y uso de la plataforma

- El acceso a los programas es estrictamente personal e intransferible.
- Los programas estarán disponibles durante el período especificado al momento de la inscripción.
- Es responsabilidad del estudiante contar con los dispositivos y la conectividad necesarios para acceder a la plataforma.

Políticas de reclamación

En caso de insatisfacción con el programa o problemas técnicos, el estudiante puede presentar una reclamación siguiendo el procedimiento establecido en nuestras **Políticas para el manejo de reclamaciones**.

Garantía de calidad

La plataforma garantiza la calidad de sus programas mediante:

1. Material educativo actualizado y relevante.
2. Acceso funcional y estable.
3. Revisión periódica del contenido y la experiencia de estudiante.

Políticas para manejo de reclamaciones Learn Plus UPAEP

Establece los lineamientos para gestionar reclamaciones relacionadas con la experiencia de los estudiantes en los programas autogestivos ofrecidos en nuestra plataforma Learn Plus UPAEP. Estas políticas garantizan la calidad del servicio y definen un proceso claro para resolver inquietudes de los estudiantes, asegurando la transparencia y la mejora continua, aplican a todos los programas autogestivos disponibles en la plataforma.

Las presentes políticas no aplican a devoluciones monetarias, dado que la plataforma no contempla reembolsos como parte de sus términos y condiciones. Estas políticas se basan en los principios de:

- **Atención oportuna:** todas las reclamaciones serán atendidas en un plazo máximo de 5 días hábiles.
- **Transparencia:** Los procesos serán comunicados claramente a los estudiantes.
- **Mejora continua:** Las reclamaciones serán consideradas para identificar áreas de mejora en los programas y la plataforma.
- **Compromiso con la calidad:** Se prioriza garantizar una experiencia educativa efectiva y acorde con las expectativas descritas a continuación:
 - **Revisiones periódicas del contenido:**
 - Cada programa será revisado cada dos años.
 - Se actualizarán contenidos para mantener su relevancia y calidad.
 - **Pruebas de plataforma:**
 - Realizar revisiones técnicas para garantizar el correcto funcionamiento del sistema.
 - Implementar medidas de mejora continua basadas en las experiencias reportadas por los estudiantes.
 - **Capacitación de instructores y diseñadores:**

- Asegurar que los responsables de los contenidos tengan formación continua en pedagogía, diseño instruccional y tendencias educativas.
- **Mecanismos de retroalimentación:**
 - Implementar encuestas automáticas al finalizar cada programa para recopilar opiniones.
 - Analizar los datos para identificar áreas de mejora recurrentes.

Procedimiento para el manejo de reclamaciones

Las reclamaciones serán clasificadas y atendidas según su naturaleza:

- **Reclamaciones sobre contenido académico:** este punto aborda las quejas o comentarios de los estudiantes relacionados con problemas en el contenido de los programas académicos, es fundamental garantizar que el material académico cumpla con estándares de calidad, relevancia y actualidad, ya que esto influye directamente en la percepción del valor y la eficacia del aprendizaje.
 - **Motivos Comunes:** Inexactitud, desactualización o falta de claridad en el material.
 - **Acciones:**
 - Verificar el contenido afectado con el equipo académico.
 - Si es procedente, actualizar el contenido y notificar al estudiante.
 - Ofrecer material complementario o tutoriales adicionales si corresponde.
- **Reclamaciones sobre tiempos de acceso:** este punto aborda situaciones en las que el estudiante no puede participar o concluir el programa dentro del periodo establecido. En programas de más de 20 horas, se podrá otorgar una constancia de participación si el estudiante ha completado al menos el 70% del contenido; para programas de menos de 20 horas, no aplica esta política.
 - **Motivos comunes:** Falta de tiempo para completar el programa debido a problemas personales o técnicos.
 - **Acciones:**
 - Revisar el historial de acceso del estudiante.

- El título de la constancia podrá ser modificado de acreditación a participación cuando el estudiante no cumpla con todos los requisitos necesarios para la acreditación completa del programa, pero haya completado el 70% del contenido del programa
- **Reclamaciones técnicas de la plataforma:** estas se refieren a problemas como dificultades de acceso, errores al cargar materiales, fallos en herramientas interactivas o cualquier inconveniente técnico que afecte la experiencia del estudiante.
 - **Motivos comunes:** Problemas de acceso, caídas del sistema, errores de carga.
 - **Acciones:**
 - Confirmar el problema con el equipo de soporte técnico.
 - Brindar soporte y resolver el problema en un máximo de 72 horas.
 - Enviar guías o tutoriales para prevenir futuros inconvenientes.
- **Reclamaciones sobre atención a estudiantes:** estas se refieren a inquietudes relacionadas con el servicio personalizado brindado al estudiante por medio de la bandeja de entrada de la plataforma educativa.
 - **Motivos comunes:** Respuestas tardías o no satisfactorias.
 - **Acciones:**
 - Investigar el caso y brindar una respuesta formal al estudiante.
- **Evaluación y respuesta inicial**
 - Se enviará un correo de acuse de recibo al estudiante en un plazo de 48 horas.
 - El equipo evaluará la reclamación para determinar si es válida y propondrá una solución en un plazo de 5 días hábiles.

Exclusiones

No se aceptarán reclamaciones en los siguientes casos:

- Incompatibilidad técnica con dispositivos no soportados por la plataforma.
- Expectativas no alineadas con la descripción del programa en la página de inscripción.
- Solicitudes de devolución de pagos.
- No uso de los recursos disponibles en la plataforma (guías, tutoriales, etc.).

Resolución

Resolución sobre cuestiones técnicas de la plataforma

Estamos comprometidos a garantizar que los estudiantes puedan acceder y utilizar nuestra plataforma sin interrupciones. Si un estudiante enfrenta problemas técnicos, ofrecemos soporte personalizado para resolver la situación de manera rápida y efectiva.

Requisitos para solicitar resolución técnica

El estudiante deberá:

- Reportar el problema técnico dentro de las **primeras 48 horas** de haberlo experimentado.
- Proporcionar información detallada sobre el problema, incluyendo:
 - Descripción del error.
 - Capturas de pantalla o videos.
 - Tipo de dispositivo, navegador y conexión de internet utilizados.
- Comprobar que el problema no se debe a limitaciones en el dispositivo del estudiante o incompatibilidad con la plataforma

Proceso de resolución

1. Recepción del reporte:

- El estudiante deberá enviar el reporte a través de la bandeja de entrada de la plataforma educativa
- Se enviará un acuse de recibo en un plazo de 48 horas.

2. Diagnóstico inicial:

- El equipo técnico analizará el reporte para identificar el problema, evaluando:
 - Configuración del estudiante.
 - Funcionamiento de la plataforma en el momento del reporte.
- Si se requiere información adicional, el estudiante será contactado.

3. Resolución:

- Dependiendo del diagnóstico, se tomarán las siguientes medidas:

- Instrucciones específicas para resolver el problema (guías, videos, etc.).
- Ajustes en la cuenta del estudiante, como reinicio de sesiones o reconfiguración de permisos.
- Escalamiento del problema a nivel técnico avanzado si es necesario.

4. **Comunicación de la solución:**

- El estudiante recibirá la solución implementada o pasos adicionales que deba seguir.
- En casos complejos, se ofrecerá soporte adicional como videollamadas o chat en tiempo real.

Condiciones

- **Soporte dentro del período activo:** Los problemas técnicos serán atendidos únicamente durante el período de acceso al programa.
- **Responsabilidad compartida:** Es responsabilidad del estudiante garantizar que su dispositivo y conexión cumplan con los requisitos mínimos especificados.
- **Exclusiones:**
 - Problemas técnicos derivados de limitaciones en la infraestructura del estudiante (ejemplo: conexión a internet inestable).
 - Reportes enviados fuera del tiempo especificado.

Seguimiento y mejora continua

- Cada caso técnico será documentado en un sistema interno para identificar patrones y realizar mejoras en la plataforma.

Los problemas frecuentes serán abordados mediante actualizaciones o guías adicionales.

Descuento en inscripción a otro programa

Como parte de nuestra política de garantía de calidad, ofrecemos un descuento especial para la inscripción a otro programa en caso de que un estudiante no quede completamente satisfecho con su experiencia, siempre que se cumplan los criterios establecidos. Esta medida busca compensar al estudiante y fortalecer su confianza en nuestra plataforma.

Requisitos para solicitar un descuento

El estudiante deberá:

- Haber completado al menos el **30% del contenido del programa original**, incluso si la experiencia no fue satisfactoria.
- Justificar claramente los motivos de su insatisfacción mediante:
 - Una descripción detallada.
 - Evidencias relevantes, como capturas de pantalla o ejemplos específicos del problema.
- Haber presentado previamente una reclamación válida que haya sido procesada por el equipo de soporte académico o técnico.
- No haber solicitado previamente el descuento a un programa alternativo por el mismo motivo.

Beneficio ofrecido

- Se otorgará un **descuento** para inscribirse en otro programa del mismo o menor número de horas, el porcentaje será definido por el comité académico.
- El descuento es válido por un período de **10 días** a partir de su emisión.
- El descuento no es acumulable con otras promociones ni transferible a terceros.

Proceso para otorgar el descuento

1. Solicitud del descuento:

- El estudiante deberá solicitar el descuento como parte de la resolución de su reclamación, a través de la bandeja de entrada de la plataforma educativa
- La solicitud será evaluada junto con la reclamación original.

2. Evaluación interna:

- El equipo verificará:
 - La validez de la reclamación inicial.
 - El cumplimiento de los requisitos mencionados.
- La evaluación será completada en un plazo máximo de **5 días hábiles**.

3. Notificación y código de descuento:

- Si la solicitud es aprobada, el estudiante recibirá un código único de descuento por correo electrónico que podrá ser utilizado en los próximos 10 días de ser notificado.
- El código incluirá detalles sobre su uso, fecha de vencimiento y términos específicos.

Condiciones para el uso del descuento

- **Válido para programas equivalentes o relacionados:**
 - El descuento solo aplica a programas de igual o menor valor que el programa original.
 - No podrá utilizarse para inscribirse en programas de mayor valor monetario o con más horas de duración que el programa originalmente adquirido.
- **Uso único y personal:**
 - Cada estudiante podrá utilizar este beneficio una vez por cada reclamación válida.
 - El código de descuento es intransferible y no acumulable.
- **Plazo de validez:**
 - El código de descuento debe ser utilizado dentro de los 10 días posteriores a su emisión.
 - Si no es utilizado en este plazo, el beneficio se considerará expirado.

Propiedad Intelectual

Todo el contenido de los programas está protegido por derechos de autor. Queda estrictamente prohibida la reproducción, distribución o uso no autorizado de los materiales.

Modificaciones y actualizaciones

La plataforma se reserva el derecho de modificar estos términos y condiciones en cualquier momento.

Contacto

Para presentar una reclamación, por favor contactar al área de soporte a través de:

- Dentro de la plataforma de aprendizaje en el botón de bandeja de entrada