

# MANUAL DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

## 1. CANALES DE ATENCIÓN AL CLIENTE

- Facebook messenger y DM de Instagram de lunes a sábado de 08h00 a 20h00 y domingo de 08h00 a 16h30.
- Llamadas telefónicas o mensajes de Whatsapp a los números 099 817 0690 – 098 702 9600 – 099 807 4873 – 098 692 3488 – 099 906 4865 (al escribir un mensaje te mostrará el horario de atención del agente al que estás contactando)
- Atención en oficinas de lunes a viernes de 09h00 a 16h30 y sábados de 09h00 a 13h00 (Cdl. Naval Norte Mz. 3 S.10).

## 2. SERVICIOS ESPECIALES CON COSTO ADMINISTRATIVO

- Examen de ubicación
- Inscripción de examen de grado
- Certificados (de estudio, asistencia y notas)
- Exámenes atrasados
- Cambio de horario, sucursal, aula o programa
- Recuperación de clases

\*Para acceder a estos servicios deberá estar al día en sus pagos.

## 3. FORMAS DE PAGO DE INSCRIPCIÓN, CURSOS Y MATERIALES

**INSCRIPCIÓN:** Se paga el valor de la inscripción en cada curso de 11 o 15 semanas y una vez por 2 cursos del programa intensivo.

### VALOR DEL CURSO:

- **Precios con descuentos especiales por pago del curso completo**, el % de descuento puede variar de acuerdo a la promoción vigente a la fecha.
- **Pago en cómodas cuotas** de acuerdo al número de semanas del curso escogido.

### MATERIALES:

El precio de los libros dependerá del programa que le corresponda según la edad del estudiante. Hay programas que no requieren de la compra de libros o plataforma de lectura en cada curso\*.

## 4. PROCESO DE INSCRIPCIÓN PARA ESTUDIANTES NUEVOS Y SEGURIDAD DE CUPO

- Los nuevos estudiantes y/o padres de familia se contactarán con Balcón de Servicios por los diferentes **CANALES DE ATENCIÓN AL CLIENTE** y proporcionarán los datos del aspirante para registrarlos en el sistema de COPEI.
- En caso de tener conocimientos previos del idioma y no querer empezar desde el nivel inicial existe la opción de tomar un examen de ubicación el cual tiene un costo administrativo.
- Una vez determinado el nivel en el que empezaría su aprendizaje del idioma en COPEI un agente de Balcón de Servicios lo inscribirá en el horario escogido y se enviará al correo electrónico ingresado con sus datos los comprobantes de pago (de acuerdo a la forma de pago de su preferencia). Antes de inicio de clase podrá verificar su link para el ingreso a su aula virtual, horario, etc., en la página <https://www.copei.edu.ec/academiczone> usando su usuario y contraseña. **Todos los estudiantes deberán tener cancelada al menos la primera cuota el primer día de clases.**

## 5. PROCESO DE REINSCRIPCIÓN PARA ESTUDIANTES ACTIVOS Y SEGURIDAD DE CUPO

Una vez que las notas de término de curso sean publicadas, pueden reinscribirse ingresando a <https://www.copei.edu.ec/academiczone> para reservar su cupo, inmediatamente se le generará las órdenes de pago pertinentes y podrán realizar su pago en cualquiera de los canales de pago (detalle en punto 7). El pago correspondiente deberá realizarse hasta el primer día de clases para asegurar su cupo. *Los estudiantes que terminan el programa de CHILDREN, PRETEENS y TEENS o aquellos que cumplan con la edad mínima pueden ingresar al siguiente programa previo a un examen de ubicación y según disponibilidad de cupos.*

## 6. PAGO DE CURSO EN CUOTAS.- GENERACION DE ORDENES Y FECHAS DE PAGO

El valor del curso puede ser dividido en CUOTAS de la siguiente manera:

- CURSOS DE 5 SEMANAS: 2 CUOTAS
- CURSOS DE 11 SEMANAS: 3 CUOTAS
- CURSOS DE 15 SEMANAS: 4 CUOTAS.

Dichas cuotas deben ser canceladas **hasta máximo** una semana después de haber sido emitido el comprobante.

	Pago Semana 0	Pago Semana 4	Pago Semana 8	Pago Semana 12	Observación
<b>Generación Semana 0</b>	Cuota 1				Programa de 5, 11 y 15 semanas
<b>Generación Semana 3</b>		Cuota 2			Programa de 5, 11 y 15 semanas
<b>Generación</b>			Cuota 3		Programa de 11 y 15 semanas

## MANUAL DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

<b>Semana 7</b>					
<b>Generación Semana 11</b>				Cuota 4	Programa de 15 semanas

Es responsabilidad del estudiante y/o padre de familia estar al día con el pago de las cuotas y conservar los comprobantes de pago, ya que es su único respaldo ante un inconveniente bancario y es indispensable la presentación de los mismos para realizar cualquier reclamo en Balcón de Servicios, en el caso de no recibir la orden para la cancelación favor considerar las semanas antes detalladas, ESTOS VALORES NO SON REEMBOLSABLES.

### 7. CANALES DE PAGO

Las órdenes de pago pueden ser pagados en los siguientes canales:

<b>Pago online con Tarjetas de Crédito /Débito</b>	Sitio web <a href="http://www.copei.edu.ec/academiczone">www.copei.edu.ec/academiczone</a> , ingrese con su usuario y contraseña. Pagos en modalidad corriente o diferido con y sin intereses *Diferido hasta <b>3 meses sin intereses</b> en consumos desde <b>\$155,00</b> Atención 24 horas del día <b>Validación inmediata</b>
<b>Wester Union</b>	Ventanillas a nivel nacional Código estudiante <b>Validación inmediata</b>
<b>Ventanillas COPEI</b>	Sólo se aceptan pagos con tarjeta de crédito o débito <b>Validación inmediata</b>
<b>Banco del Pacífico</b>	<b>Ventanillas a nivel nacional</b> Código estudiante o apellidos y nombres  <b>Cientes Pacífico por Intermático:</b> Pagos/Instituciones/Centros Educativos Código estudiante  <b>Validación hasta 24 horas laborables</b>
<b>Transferencias Bancarias</b>	Fundación de Ayuda a la Educación RUC 0991341889001 Banco del Pacífico Cuenta corriente N°2781212  <b>Carga obligatoria de comprobante de pago en sistema académico (usuario y contraseña del estudiante)</b> <b>Validación hasta 72 horas laborables</b>

### 8. CIERRE O DIVISION DE CURSOS

En ocasiones cuando no se completa el número de estudiantes mínimo para aperturar un curso, COPEI podrá ofrecer otras alternativas al estudiante las cuales se tomarán de mutuo acuerdo. También puede suceder que cuando exista un número alto de estudiantes en una clase, la dirección Académica decida dividirla con fines pedagógicos.

### 9. SUSPENSION DE CLASES

Las suspensiones de clases de parte de COPEI no afectan el costo ni las horas totales de clases, porque las horas perdidas siempre son recuperadas, hasta completar las horas clases de cada programa.

### 10. RETIRO TEMPRANO DEL CURSO

En el caso de que el alumno decida retirarse y no finalizar el curso deberá llenar el formulario de retiro, las cuotas canceladas no serán reembolsadas.

### 11. ENTREGA DE LIBROS

Los textos puede retirarlos en oficina de Copei Gye o pueden ser enviados a domicilio, este último proceso podrá tomar entre 24 a 72 horas laborables posteriores a la validación del pago (emisión de la factura) según la localización del domicilio.

## **MANUAL DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS**

### **12. SOBRE EXAMEN DE GRADUACIÓN**

Para realizar el Examen de Graduación, no deberá tener valores vencidos con Copei y tener cancelado el valor de la prueba. En caso de haber cancelado el valor del examen y el estudiante no pudo rendirlo, no habrá reembolsos, se podrá acreditar el valor al examen inmediato siguiente. El examen sólo se ofrece una vez cada ciclo (cada 3 meses).