



## PREGUNTAS FRECUENTES. PARA REALIZAR EL PAGO EN LÍNEA BANCOMER O SANTANDER DE PREINSCRIPCIONES EN LÍNEA 2022.

### ¿Qué es una referencia bancaria de pago en línea?

Es número único de 20 dígitos que se utiliza para identificar tus datos, el concepto del pago y el importe total.

### ¿Dónde realizo mi pago de Preinscripción 2022?

A través del portal del Aspirante en la opción **Información de pago**.

### ¿Qué requisitos se necesita para acceder al pago en línea y realizar el pago de Preinscripciones 2022?

Para el pago de preinscripción en línea 2022, independientemente del nivel de selección, sea para Nivel Medio Superior o Nivel Superior, se requiere generar un folio web por aspirante, sin excepción, para que al momento de concluir la etapa I, en la etapa II, continúes con la opción **información del Pago**, seleccionar el botón del Banco Santander o Bancomer, por el cual vas a realizar el pago en línea y continuar con el proceso de pago.

### ¿Cuál es el importe para pagar Preinscripciones 2022?

El importe para pagar Preinscripciones en línea 2022 está publicado en la Convocatoria por nivel educativo en el portal del Aspirante.

### ¿Cuáles son las opciones de pago en línea?

Las opciones de pago son Bancomer o Santander.

### Cómo realizo el pago, ¿En línea o en Sucursal?

Derivado de la Contingencia Sanitaria actual, se recomienda realizarlo en pago en línea, en caso de contar con banca en línea. También se puede realizar el pago en sucursal, presentando la hoja de pago referenciada con opción de pago en sucursal. Revisar los tutoriales publicados, paso a paso, en la sección que corresponda al banco que elegiste para el pago y forma de pago.



## ¿Qué formas de pago están disponibles con Santander?

Pago en Ventanilla, Pago en Multicajero y Pago por transferencia desde Banca en línea para Clientes Santander.

## Si realizo un pago Santander con transferencia Santander ¿Qué opción debo seleccionar en la banca en línea?

Deberás ingresar a tu banca en línea, dar de alta el convenio en la opción **Alta de cuentas** y seleccionar el botón **Servicios**, en el tipo de servicios, seleccionar **Escuelas**, en el nombre del convenio capturar el nombre de la **Universidad Autónoma del Carmen**, dar click en el botón **Aceptar**, verificar los datos y **confirmar**, posteriormente dar click en el botón de **Pagos**, seleccionar servicios y el nombre del Convenio **Universidad Autónoma del Carmen**, agregar en el concepto **el número de referencia** de la hoja referenciada, y el **importe exacto** correspondiente al pago, ingresar el NIP dinámico generado con el Super Token, dar click en **confirmar**, esperar a que se genere el comprobante de pago.

Importante **No** realizar la opción de transferencia directa. Revisar el tutorial de pago Santander.

**¿Cuánto tiempo tarda en reflejarse mi pago, una vez que realicé el pago con Santander?** De 1 a 2 días hábiles para Pago en Sucursal, Multicajero y Pago con transferencia desde Banca en línea para Clientes Santander.

## Si realizo pago referenciado Santander ¿Qué vigencia tiene la referencia?

La referencia Santander tiene 2 días de vigencia a partir de la fecha en que se generó, se recomienda pagar como máximo al siguiente día de vigencia.

## ¿Qué formas de pago están disponibles con Bancomer?

Pago en Sucursal, Pago con tarjeta de Crédito Bancomer, Pago desde cuenta para Clientes Bancomer,

Pago Interbancario para Clientes de Otros Bancos. (consultar el tutorial antes de ingresar al pago para conocer los otros bancos disponibles).



### ¿Cuánto tiempo tarda en reflejarse mi pago con Bancomer?

De 1 a 2 días hábiles para Pago en Sucursal, Pago con tarjeta de Crédito Bancomer y Pago desde cuenta para Clientes Bancomer.

Para pago Interbancario de Clientes de Otros Bancos, tardará de 2 a 3 días hábiles.

### Si realizo pago referenciado Bancomer ¿Qué vigencia tiene la referencia?

La referencia Bancomer tiene 1 día de vigencia a partir de la fecha en que se generó, se recomienda pagar una vez generada, revisar la vigencia antes de realizar el pago, en el caso de que haya vencido generar nueva referencia para realizar el pago.

### Si cuento con matrícula Unacar porque estoy cursando el 6 semestre de preparatoria en la Unacar, ¿Requiero generar un folio web?

Debes generar un folio web de aspirante nivel superior porque tu matrícula tiene activado el nivel actual que cursas.

### ¿A quién envió mi comprobante?

No es necesario enviar tu comprobante a los correos de atención de la Tesorería, solo en casos específicos, para alguna aclaración por pago interbancario o realizar facturación, sin embargo, es necesario que conserves la referencia de pago y el comprobante bancario, en caso de ser solicitado posteriormente durante la revisión de tus documentos.

### ¿Puedo generar una referencia en Santander y pagarla en sucursal Bancomer?

No, las referencias de pago de Santander son para pago exclusivo en Santander, debido al tratamiento que el banco les da a los datos, no es transferible para ser pagada en sucursales de otros bancos.

### ¿Puedo generar una referencia en Bancomer y pagarla en sucursal Santander?

No, las referencias de pago de Bancomer son para pago exclusivo en Bancomer, debido al tratamiento que el banco les da a los datos, no es transferible para ser pagada en sucursales de otros bancos.



### **Realicé mi Pago en línea, pero el banco regresó el dinero a mi cuenta / Mi transferencia fue rechazada. ¿Qué puedo hacer?**

La operación no fue realizada exitosamente, porque algún dígito de la referencia no es correcto o la referencia no era vigente al momento de realizar el pago, favor de apearse a la vigencia de la referencia al realizar el pago, y capturar el concepto tal cual se indica en la hoja referenciada al momento de realizarlo ya que es una de las causas por la que el banco regresa la devolución del importe transferido y aunque tengas un comprobante en proceso la operación no es exitosa.

### **Realicé pago en multicajero y el cajero se quedó con mi dinero y no entregó comprobante, ¿Qué debo hacer?**

De forma inmediata contactar al banco en el momento en que se realizó la operación para aclaración, seguimiento y solución al caso.

### **¿Quiero pagar en línea desde mi celular, pero no abre la aplicación, y no tengo equipo de cómputo?**

Asegúrate de realizarlo desde un equipo de cómputo ya que, en ocasiones, aunque utilices la versión de escritorio del mismo celular se crea conflicto con la interfaz de la aplicación, en caso de que no concluyas el pago en línea, genera una referencia Bancomer o Santander y realiza el pago en la sucursal que hayas elegido.

### **Si generé una referencia de pago el día 20 de abril, ¿Hasta qué hora puedo realizar el pago?**

Es responsabilidad del Aspirante realizar el pago antes de la hora señalada como máximo a las 15:00 horas del día 20 de abril de 2022, con opción de pago en sucursal, para que el pago se refleje de manera automatizada y este dentro del período de vigencia de la Convocatoria de Preinscripciones en línea 2022, referente al pago, ya que si lo realizas con transferencia después del horario no se tomará como válido.

### **Si tengo dudas para realizar el pago en línea, ¿Con quién debo comunicarme?**

Si tienes dudas del proceso del pago en línea, enviar consulta al correo [pagoenlinea@mail.unacar.mx](mailto:pagoenlinea@mail.unacar.mx)



### ¿Qué sugerencias pueden darme para el proceso de pago?

- Leer cuidadosamente las instrucciones de los Tutoriales de Bancomer y Santander antes de realizar el pago.
- El trámite es por aspirante, la referencia de tu pago de Preinscripción 2022, es de carácter personal e intransferible.
- Antes de realizar el pago revisar que todos los datos personales, los datos del nivel educativo seleccionado y el importe coincidan en la referencia de pago generada, para evitar inconsistencias en el proceso del pago.
- No realizar otros pagos con la misma referencia del Aspirante, ya que solo será válido el primer pago realizado de forma correcta.
- Realizar el pago en línea Bancomer o pago referenciado Santander de acuerdo con los procedimientos publicados en el Tutorial del Portal de Aspirantes.
- Una vez realizado el pago, Dar seguimiento al status del pago, que se podrá consultar en el Portal de Aspirantes, sección de **Información del Pago**.
- En el caso de haber realizado pago por transferencias desde otros bancos, revisar los movimientos bancarios, posterior a la fecha de pago, (máximo en tres días) para saber si el pago fue procesado exitosamente, en caso de que haya una devolución, realizar nuevamente el pago.
- Procura realizar el pago dentro de las fechas y horas establecidas, y tomar en cuenta el tiempo que tarda en reflejarse el pago, para evitar contratiempos al momento del proceso de la Preinscripción.
- **Nota Importante:** La Universidad Autónoma del Carmen no se hará responsable de las devoluciones por los pagos no realizados correctamente y/o en tiempo y forma.