



UCSC

DIRECCIÓN DE
FORMACIÓN CONTINUA
Y SERVICIOS

35 | **UCSC**
AÑOS | 1991 / 2026

SISTEMA DE GESTIÓN DE
LA CALIDAD NCH2728:2015

Reglamento y Disposiciones Unidad de Capacitación

VERSIÓN: 04

FECHA: 28 DE JULIO DE 2026



El presente documento conforma una guía de diversos elementos a saber por todas las partes interesadas, siendo su contenido de interés común y conocimiento público.

POLÍTICA DE CALIDAD

Proporcionar servicios de capacitación, orientados a satisfacer las necesidades y demandas de nuestros usuarios, participantes y otras partes interesadas, contando con material y equipamiento idóneo, relatores calificados e infraestructura adecuada, cumpliendo con los requerimientos solicitados por los mismos, mostrando así nuestro compromiso de cumplimiento legal, reglamentario y con el mejoramiento continuo de las empresas nacionales.

Entregar formación permanente y todo nuestro personal, incentivando el uso de nuestras herramientas tecnológicas, promoviendo un ambiente de trabajo que favorezca el clima laboral garantizando el bienestar y la continuidad del servicio de capacitación.

La organización establece el compromiso de implementar todos sus procesos orientándose hacia la satisfacción de sus usuarios, participantes y otras partes interesadas, sustentando en la calidad del Servicio de Capacitación y para cumplir con sus requerimientos mediante la eficacia de un Sistema de Gestión de la Calidad y de Mejora continua, conforme a la norma NCh2728:2015.

A continuación, el reglamento; que presenta directrices sobre reglas generales administrativas, obligatoriedad de comportamiento adecuado y espacio seguro, derechos, obligaciones o deberes y prohibiciones de los participantes y antecedentes de comunicación; será aplicado a todos los participantes de los cursos, talleres y otras actividades de formación, sean estos abiertos o cerrados, impartidos por la Unidad de Capacitación de la Universidad Católica de la Santísima Concepción.

I. REGLAS GENERALES ADMINISTRATIVAS

A) DE LA CALENDARIZACIÓN DE LOS CURSOS

Al inicio de cada curso, se pondrá a disposición de cada participante un descriptor/programa del servicio que contendrá los antecedentes generales del curso y los días de clases, pudiendo ser estos cambiados en caso de fuerza mayor, lo cual será debidamente comunicado al participante.

B) DE LOS RELATORES

Él o los facilitadores/asesores del curso forman parte del equipo de profesionales facultados para impartir la actividad de capacitación. Además, en el caso de cursos de algún programa SENCE o ATE, estos se encuentran debidamente acreditados ante SENCE o ATE en la forma en que la ley lo determina (según sea el caso).

En aquellos cursos en que se cuente con un único facilitador y en el caso que este no pueda realizar clases, se suspenderá la actividad de capacitación, siendo posteriormente reprogramada.

C) DE LA APROBACIÓN DEL CURSO

El porcentaje mínimo de asistencia exigido para aprobar dependerá de la modalidad del curso, siendo:

- Asistencia igual o superior al 75% para cursos presenciales, siendo responsabilidad de cada participante registrar su ingreso y salida de clases (si aplica) en el correspondiente sistema electrónico o libro de clases de papel según corresponda en cada caso.
- Asistencia igual o superior al 60% para cursos e-learning sincrónicos.
- Totalidad de los recursos consumidos para cursos e-learning asincrónicos.

Será una excepción a las asistencias indicadas, aquellos cursos en donde la oferta indique algo distinto, ya sea por medidas especiales internas, como solicitud explícita del cliente (siempre que esto no contradiga las leyes que reglamentan la industria).

La nota de aprobación mínima será de 4.0, en una escala de 1.0 a 7.0. Cada participante con nota de reprobación igual o superior a 3.8 será evaluado caso a caso.

D) DE LA ENTREGA DE CERTIFICADOS

Los participantes que cumplan con la condición de aprobados y se encuentren al día con todas las obligaciones de pago por parte de ellos mismos o la empresa contratante tendrán derecho a recibir un certificado por la participación en el curso. Dicho documento estará disponible desde los 30 días hábiles de terminada la actividad o en los plazos que las bases de licitación lo ameriten, según sea el caso.

E) POLÍTICA DE DEVOLUCIÓN

- **Participantes particulares:** en caso de suspensión indefinida del curso, o decisión de retiro del participante antes de transcurrida la segunda clase o instancia de formación, se procederá a devolver el 100% del monto cancelado por el participante, dejando sin efecto alguno el compromiso de pago.

E) POLÍTICA DE DEVOLUCIÓN

- **Participantes de empresas:** en caso de suspensión indefinida del curso, o decisión retiro del participante, la política de devolución o cancelación se verá sujeta al trato particular llegado con el cliente/usuario.

F) DE LAS SUGERENCIAS, OBSERVACIONES Y/O RECLAMOS

Para efecto de que el participante pueda dejar por escrito sus sugerencias, observaciones y/o reclamos; a contar del primer día de clases, se pondrá a disposición de este, al interior del libro de clases de papel o en una carpeta independiente un documento para dichos descargos:

O HACIENDO CLICK AQUÍ 

II. COMPORTAMIENTO ADECUADO Y ESPACIO SEGURO

Es responsabilidad de todas las personas que participan en la capacitación, promover y mantener el espacio de formación, como un lugar seguro y libre de violencia de género o de conductas de discriminación basadas en género, etnia, nacionalidad, edad, situación socio económica u otra.

Todos los participantes de cursos, tanto en forma presencial como en modalidad online (sincrónica o asincrónica), deberán comunicarse y relacionarse sobre la base del respeto hacia sus pares, hacia las personas que ejercen la función de facilitación de los cursos y hacia todo el personal administrativo involucrado. Esto comprende las comunicaciones que se realicen en forma presencial y las que se realizan a través de redes sociales como: WhatsApp, X, Instagram, Telegram, Facebook, Zoom, Teams, Google Meet, entre otras y/o las plataformas informáticas en las que se hacen los cursos.

Es deber de todas las personas involucradas en un curso; participantes, facilitadoras/es, asesoras/es, personal administrativo o técnico dependiente del organismo capacitador, erradicar cualquier conducta de acoso y/o abuso respecto de las demás personas, especialmente aquellas conductas de connotación sexual indeseadas e inadecuadas para el espacio formativo. Para ello:

- Toda vez que alguna de las partes involucradas presente conductas de discriminación, acoso, ciberacoso, hostigamiento o abuso, no podrán seguir vinculados al curso. Por lo cual la Universidad Católica de la Santísima Concepción tomará las medidas necesarias para su expulsión, informando debidamente a la Dirección Regional del SENCE, OTIC, Institución Pública o Cliente Contratante, según corresponda en cada caso.



- La Universidad Católica de la Santísima Concepción y todo su personal respetarán el uso del nombre social a participantes trans en todos los contextos vinculados al proceso de capacitación, asegurando no exponer a ninguna situación incómoda al o la participante, independiente de la posición legal en que se encuentre su proceso de transición (nombre legal distinto al nombre social). Además, favorecer que las personas trans, seleccionen libremente el uso de baños u otras instalaciones, sin que el personal del Ejecutor u otra persona participante del curso ponga algún tipo de condición.

Es responsabilidad de todo el personal de la Universidad Católica de la Santísima Concepción generar espacios que refuercen la buena convivencia y respeto entre pares.

III. DERECHOS, OBLIGACIONES O DEBERES Y PROHIBICIONES DE LOS Y LAS PARTICIPANTES

Es responsabilidad de todas las personas que participan en la capacitación, promover y mantener el espacio de formación, como un lugar seguro y libre de violencia de género o de conductas de discriminación basadas en género, etnia, nacionalidad.

A) DERECHOS

- Recibir la capacitación en espacios libres de violencia (de acuerdo con todas las obligaciones que ha contraído el Estado y a los lineamientos del Gobierno).
- Recibir orientación y a ser derivados servicios especializados, en caso de situaciones violentas en espacios financiados por el SENCE.
- Respecto del proceso de postulación, matrícula o inscripción (aplicable según los procesos que considere cada programa):
 - Participar de un proceso de postulación transparente.
 - Matricularse o inscribirse en un curso de su elección, siempre y cuando existan cupos disponibles y cumpla con los requisitos exigidos en la normativa que regula el respectivo Programa.
 - Conocer el horario de ejecución del curso al momento de matricularse en cursos presenciales o Blended. Para el caso de los cursos E-learning, conocer la fecha de inicio y término del curso.
 - Conocer los contenidos del curso y los beneficios asociados.
 - Conocer la modalidad de registro diario de asistencia al curso y de los módulos presenciales.

**UCSC****DIRECCIÓN DE
FORMACIÓN CONTINUA
Y SERVICIOS****35** | **UCSC**
AÑOS | 1991 / 2026

- En cuanto a la ejecución de los cursos:
 - Conocer al inicio del curso los derechos, deberes y prohibiciones que le asisten como participante, contenidos en el respectivo Reglamento Interno, así como también, las evaluaciones que se realizarán durante el curso.
 - En el caso de los cursos E-Learning o Blended, los y las participantes tienen derecho a resguardar sus datos de acceso a las plataformas digitales en las que realizan cursos de capacitación en cualquiera de sus etapas.
 - Conocer los cambios que se podrán realizar al curso, con la unanimidad de todas las personas participantes, es decir, previo al inicio serán los matriculados o confirmados y luego de iniciado el curso, será la totalidad de los y las participantes.
 - Recibir información completa, adecuada y a tiempo, en caso de que el curso no se ejecute por falta del mínimo de participantes exigido en la normativa que regule cada programa o se realice cualquier otra modificación que altere las condiciones originales de éste.
 - Recibir materiales, insumos e infraestructura, para cursos presenciales y Blended en sus módulos presenciales, todo lo cual deberá ajustarse a los requerimientos del SENCE/ATE y al Plan Formativo/Curso o propuesta presentada por el ejecutor, de conformidad al cronograma de entrega de materiales establecido en el respectivo Acuerdo Operativo, carta Gantt u otro que aplique.
 - Tener acceso al seguro de accidentes, con ocasión de la participación presencial en cursos de capacitación. Este seguro corresponderá al contratado por el SENCE o al que los ejecutores o instituciones públicas con convenio vigente con el SENCE estén obligados a contratar. Cabe mencionar que en el caso de cursos que son traspasados de modalidad presencial a E-Learning, los que son originalmente seleccionados bajo modalidad E-Learning y los cursos Blended, el seguro de accidentes solo aplica y se activa al momento que las personas participen de forma presencial en una actividad de capacitación (por ejemplo: entrevista presencial en el componente ASL).
 - Conocer, desde el primer día de clases, el procedimiento de actuación frente a un accidente.
 - Exigir el cumplimiento del Plan Formativo/curso o propuesta adjudicada o seleccionada, con su correspondiente infraestructura. La respectiva información podrá ser solicitada por el participante al Ejecutor, en caso de que no se encuentre disponible en la página del Servicio.
 - Recibir Diploma del curso en caso de haber aprobado y Acta de Formación y Asistencia independiente del estado final, si así está considerado en el respectivo Programa.
 - Recibir un trato respetuoso, durante toda la ejecución del curso, por parte de facilitadores/as tutor/es académicos, asesoras/es, participantes del curso, personal del ejecutor y del SENCE,

OTIC o Institución Pública, según corresponda al Programa. Esto es, un trato que no implique menoscabo ni abuso físico y/o psicológico o conducta impropia hacia las personas que participan en los cursos.

- Exigir al ejecutor que dé a conocer las condiciones de aprobación del curso, así como otros aspectos de relevancia de éste.

B) OBLIGACIONES O DEBERES

- Participar en todas las etapas del curso y cumplir con las condiciones establecidas para un correcto desempeño y aprobación de la capacitación: asistencia y puntualidad dentro de los días y horarios establecidos. En caso de cursos e-learning, la realización de los módulos y actividades obligatorias de éstos, dentro de los plazos establecidos.
- Mantener una conducta de respeto con todas las personas y erradicar conductas discriminatorias de cualquier tipo.
- Mantener una comunicación respetuosa, igualitaria y de colaboración con el resto de los y las participantes del curso, con los facilitadores/as o tutor/a es académicos o asesoras/es, con personal del SENCE, Mineduc y todo el personal vinculado al proceso de capacitación.
- Cuidar y conservar la infraestructura, herramientas, equipos electrónicos, conexión a internet y materiales dispuestos para el desarrollo de los cursos.
- En caso de ausencia o retrasos en cursos o módulos o clases presenciales, deberá presentar la documentación de respaldo que defina cada programa en su normativa.
- En caso de no poder seguir asistiendo o participando del curso, informar al ejecutor, a lo menos con 48 horas de antelación, a menos que la normativa del Programa considere otro plazo.
- Si está considerado por el Programa, responder a los procesos de evaluación establecidos para cada fase
- Responder todas las encuestas u otros medios de retroalimentación, proporcionados por el SENCE, que se apliquen para conocer el funcionamiento del Programa, en caso de corresponder.
- Retirar el Acta o Diploma del curso en dependencias del Ejecutor y en casos de fuerza mayor en dependencias del SENCE, OTIC, Institución Pública, o Cliente/Usuario según corresponda, en las situaciones que la normativa de cada Programa lo contemple. Para el caso de actividades SENCE, también se podrá descargar a través de la página WEB que el SENCE habilite para tales efectos

- Informar al SENCE Regional o Mineduc, de las solicitudes que les realicen los ejecutores respecto de sus claves de acceso a cursos de capacitación relacionados en modalidad E-learning o Blended y de situaciones que identifique como conducentes a acceder a éstas.
- Registrar su asistencia de manera obligatoria, de acuerdo con las indicaciones establecidas por el SENCE e informadas por el ejecutor. Lo anterior aplica para ejecución de cursos y módulos de cursos de forma presencial.

C) PROHIBICIONES

- Entregar información falsa, errónea o inexacta, de acuerdo con lo establecido en el marco del programa, respecto de sus antecedentes personales, datos de contacto (número de teléfono y correo electrónico) y otros datos declarativos.
- Para el caso de cursos e-learning, las personas participantes tienen prohibido compartir su clave, así como también las grabaciones de las sesiones asincrónicas o facilitar el acceso al curso a terceras personas, ya sea para revisar el contenido o seguir el curso en su reemplazo.
- No está permitido el consumo de sustancias prohibidas por la Ley de Drogas o de bebidas alcohólicas al interior de las salas de clases y en el establecimiento en general.

IV. ANTECEDENTES DE COMUNICACIÓN

Para una adecuada comunicación, se hace entrega de los antecedentes generales de la Unidad de Capacitación y formas de comunicación con el personal:

- **RAZÓN SOCIAL:** Universidad Católica de la Santísima Concepción
- **RUT:** 71.915.800-5
- **DOMICILIO:** Edificio Monseñor Sergio Valech. Alonso de Ribera 2850, Concepción
- **CONTACTO GENERAL:** Evelyn Navarro Beyer – Encargada de Gestión de Calidad
- **FONO:** 41 – 2345164 • **MAIL:** evelyn.navarro@ucsc.cl



UCSC

DIRECCIÓN DE
FORMACIÓN CONTINUA
Y SERVICIOS