

Reglamento interno

Escuela Europea de Excelencia

Elaborado por	Revisado y aprobado por	Histórico de cambios		
		Nombre	Ed.	Resumen de cambios
Sandra Domínguez	Gonzalo Silva	Reglamento Interno Escuela Europea de Excelencia	01	Edición inicial

TÍTULO I: DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1. Ámbito del reglamento interno

El presente Reglamento es el conjunto de normas que regula las actividades de capacitación, tanto en modalidad online como presencial, en ESCUELA EUROPEA DE EXCELENCIA, en adelante EEE, así como los deberes y derechos del cliente o participante. Es de aplicación a las todas las actividades de capacitación sean o no autorizadas por SENCE.

Las personas, empresas, OTIC y cualquier organismo vinculado con cualquiera de las etapas del proceso de inscripción de participantes a cursos organizados por EEE, declaran conocer y aceptar el presente documento al momento de firmar y enviar Ficha de Inscripción u orden de compra para la prestación de servicios de capacitación.

Artículo 2. Definiciones

Para los propósitos de este reglamento, se aplican las definiciones indicadas en la NCh 2728 of 2003.

Artículo 3. Responsabilidades

La responsabilidad sobre la planificación, aplicación y evaluación de las actividades de capacitación corresponden a EEE.

Artículo 4. Calidad

EEE se compromete a velar por la calidad del servicio ofrecido, sometiéndose a lo establecido en la norma chilena de calidad NCh 2728 of 2003.

Artículo 5. Supuestos no contemplados

Las situaciones no previstas en el presente Reglamento serán resueltas por la Gerencia General de EEE.

TÍTULO II: DE LAS CONDICIONES DE CONTRATACIÓN Y REALIZACIÓN DEL SERVICIO

Artículo 6. Con respecto a la actividad de capacitación y del organismo de capacitación EEE

EEE cumple con todas las normativas legales para su funcionamiento.

En el caso de las actividades contratadas y reguladas a través de SENCE, estas se encuentran debidamente autorizadas por la autoridad competente y cumplen con todos los requisitos para ser impartidas como una actividad de capacitación bajo franquicia tributaria SENCE.

Artículo 7. Con respecto a los datos de realización, contenidos y objetivos del servicio

Todas las actividades de capacitación comunicadas y publicitadas por la EEE se ejecutarán, en cuanto a fechas, horarios, lugar, valores y código SENCE (si corresponde), de acuerdo a las especificaciones contenidas en web www.123aprende.com

Artículo 8. Con respecto a los relatores

El o los relatores del curso se encuentran debidamente acreditados ante SENCE (actividades de capacitación bajo franquicia tributaria) y forman parte del equipo de relatores facultados para impartir la actividad de capacitación. Su experiencia laboral, docente y su perfeccionamiento se encuentran disponibles en www.sence.cl (cuando corresponda), así como en nuestro sistema de gestión de la calidad conforme a ISO 9001 y la norma NCH 2728.

En aquellos cursos cuya promoción indica expresamente el relator que impartirá la actividad de capacitación, EEE se reserva el derecho de cambiarlo sin previo aviso, por uno o más relatores debidamente acreditados por SENCE (cuando corresponda) o que cumpla con los requisitos de experiencia laboral y docente precisos para la impartición, si a ello se viera obligado por razones de fuerza mayor.

Artículo 9: con respecto al proceso de inscripción, comunicación y liquidación del curso bajo agencia tributaria de SENCE

Es responsabilidad de la empresa contratante realizar los procedimientos asociados a la Inscripción del Curso con EEE, por medio de los mecanismos que ésta haya puesto en conocimiento del interesado.

La empresa contratante tiene el derecho de anular su inscripción, siempre y cuando este trámite se comunique a lo menos con 48 horas antes del inicio de la actividad. Con posterioridad a ese plazo, EEE se reserva el derecho de facturar y cobrar hasta el 75% del valor facturado.

Es de responsabilidad de la empresa contratante realizar los trámites asociados a la Comunicación del curso ante SENCE.

Es de responsabilidad de la empresa contratante realizar los trámites asociados a la Liquidación del curso ante SENCE.

Artículo 10: con respecto al proceso de inscripción y pago de la liquidación del curso en el resto de los casos

Es responsabilidad del interesado que contrata el curso realizar los procedimientos asociados a la Inscripción y Pago (cuando corresponda) del Curso con EEE, por medio de los mecanismos que ésta haya puesto en conocimiento del interesado.

El pago se podrá realizar mediante depósito en cuenta corriente o PayPal, pudiéndose poner a disposición del interesado otros medios, si éste lo solicita y se estiman oportunos por parte de EEE.

El contratante tiene el derecho de anular su inscripción y solicitar la devolución del pago, siempre y cuando este trámite se comunique a lo menos con 48 horas antes del inicio de la actividad. Con posterioridad a ese plazo, EEE se reserva el derecho de no devolver importes superiores al 75% del valor facturado.

La devolución se realizará en un período que no superará los 10 días desde la comunicación del trámite y se realizará a través del mismo medio utilizado para el pago del curso.

La solicitud de anulación de la inscripción y/o devolución del importe facturado se hará directamente a través de correo electrónico a la dirección info@123aprende.com, indicando claramente en el cuerpo del correo el nombre de la persona inscrita, el nombre del curso y la edición o fecha de inicio del mismo.

Artículo 11: Con respecto a los cupos de los cursos

Cada curso posee una cantidad máxima disponible en cupos. El tope para cada uno de ellos puede disminuir dependiendo de la capacidad de la sala o lugar de realización, de los condicionantes de los medios telemáticos puestos a disposición para los cursos online.

Artículo 12: Con respecto a los requisitos de aprobación de la actividad de capacitación

Los participantes, para aprobar la actividad de capacitación, deberán cumplir con los requisitos de asistencia y/o evaluación particulares de la actividad de capacitación contratada.

Para aprobar la actividad de capacitación cursada, se deberán cumplir con los siguientes requisitos:

- Para los cursos con asistencia obligatoria: deberán cumplir con un mínimo de 75% de asistencia (física u online, según aplique) y será utilizada una evaluación cuya ponderación considera un 50% de la calificación total, con nota de aprobación superior a 4.0, en una escala de 1.0 a 7.0. siendo 7.0 la nota máxima. Ambos requisitos son necesarios para dar por aprobada la actividad.
- Para los cursos sin asistencia obligatoria: será utilizada una evaluación cuya ponderación considera un 50% de la calificación total, con nota de aprobación superior a 4.0, en una escala de 1.0 a 7.0. siendo 7.0 la nota máxima

Artículo 13: Con respecto a la entrega de certificado y diplomas

Los certificados de Asistencia serán remitidos al responsable de la Inscripción de la Empresa contratante o directamente al interesado, en el caso de contrataciones particulares.

Los participantes que cumplan con los requisitos de asistencia y de evaluación que sean aplicables, recibirán un Diploma de Participación emitido por EEE que certifica el cumplimiento de parte del asistente con todos los requisitos de aprobación exigidos.

Éste será entregado directamente al alumno el día final de la actividad o bien en concordancia con los acuerdos prefijados con la empresa contratante en el caso de actividades presenciales.

Para las actividades online, la entrega del diploma está condicionada a la verificación del cumplimiento de los requisitos de aprobación de la actividad. Una vez se hayan cumplido éstos, EEE procederá al envío del diploma a través del correo electrónico facilitado en la inscripción en el período de 1 mes.

TÍTULO III: CONDICIONES ESPECÍFICAS APLICABLES A LAS ACTIVIDADES DE CAPACITACIÓN PRESENCIALES

Artículo 14: Con respecto al lugar de realización

Los servicios asociados a salas, café, almuerzos o refrigerios, son servicios externos contratados por EEE y es la única vinculación entre ésta y la empresa proveedora de estos servicios. En aquellos cursos cuya promoción indica el lugar de realización en donde se impartirá la actividad de capacitación, EEE se reserva el derecho de cambiar dicho lugar, previo aviso al responsable de la inscripción del asistente, por otro lugar, si a ellos se viera obligado por razones de fuerza mayor o de incumplimiento de los requerimientos prefijados para la correcta realización del curso.

Los asistentes debidamente inscritos al curso tienen el derecho de acceder y utilizar las instalaciones y servicios que cubre el valor del curso, estos es, salas, café, almuerzos o refrigerios, según lo indicado en "Reglamento del Alumno".

Artículo 15: Con respecto a la entrega de materiales

Los asistentes tienen derecho a recibir una copia del Manual de Instrucción (si es presencial). Este es reproducido única y exclusivamente para efectos del seguimiento de las sesiones teórico prácticas del curso. Se encuentra prohibida su duplicación, venta y/o comercialización. El asistente podrá copiar parte de la información contenida y utilizarla en documentos de su propiedad, siempre y cuando éstos sean de carácter no comercial y cite su fuente.

El asistente tiene derecho a devolver el Manual de Instrucción el primer día del curso del curso si éste fuese recibido con defectos de impresión, descompaginación, daños notorios en portadas y hojas internas o anillos y recibir una nueva copia. Ésta será entregada al inicio de la segunda sesión del curso.

TÍTULO IV: CONDICIONES ESPECÍFICAS APLICABLES A LAS ACTIVIDADES DE CAPACITACIÓN ONLINE

Artículo 16: Con respecto a los medios dispuestos para la capacitación online

Los servicios asociados a plataformas de telecomunicación dispuestas para la realización de las capacitación online son servicios externos contratados por EEE y es la única vinculación entre ésta y la empresa proveedora de estos servicios.

EEE se reserva el derecho de cambiar dicha plataforma, previo aviso al responsable de la inscripción del asistente si a ello se viera obligado por razones de fuerza mayor o de incumplimiento de los requerimientos prefijados para la correcta realización del curso.

La plataforma de teleformación dispuesta para la realización de la capacitación online es un servicio propio de EEE, pudiendo llevar a cabo labores de mantenimiento previo aviso que afecten al acceso a la misma de los alumnos.

Artículo 17: Con respecto a los materiales y medios didácticos

Los asistentes tienen derecho a acceder a los materiales y medios didácticos puestos a su disposición en la plataforma de teleformación durante el período de duración del curso. Se encuentra prohibida su duplicación, venta y/o comercialización. El asistente podrá copiar parte de la información contenida y utilizarla en documentos de su propiedad, siempre y cuando éstos sean de carácter no comercial y cite su fuente.

Una vez finalizado el período de realización del mismo, EEE se reserva el derecho a la anulación de ese acceso a estos materiales, así como a la plataforma de teleformación.

TÍTULO V: DERECHOS Y DEBERES DE LOS PARTICIPANTES

Artículo 18: Deberes del participante

- Conocer los aspectos reglamentarios de EEE.
- Concurrir a las clases y a las demás actividades que se han comprometido.
- Cumplir con los horarios de inicio de las clases.
- Debe observar un comportamiento adecuado como asistente a la actividad de capacitación.
- No impedir, ni tratar de impedir el normal ejercicio de las actividades de EEE.
- Mantener una buena relación con los relatores, compañeros y personal de apoyo disponible en el lugar de realización de la actividad de capacitación.
- No fumar en lugares donde se desarrolle la actividad de capacitación.
- No presentarse a las actividades o a las dependencias administrativas en estado de embriaguez, o bajo el influjo de sustancias psicotrópicas.
- Abstenerse de ejecutar actos de discriminación racial, religiosa, sexual, política de otra índole.

- Abstenerse de realizar actividades de propaganda política partidista o proselitista de tipo político o religioso.
- En caso de emergencia acatar las instrucciones del personal disponible en el lugar de realización y colaborar con sus indicaciones.
- Cuidar los muebles, equipos, materiales, edificaciones y demás elementos que estén a su servicio y responsabilizarse de su deterioro, mediante cancelación por daños y destrozos.

Artículo 19: Derechos del participante

- Conocer los aspectos reglamentarios de EEE.
- Concurrir a las clases y a las demás actividades que se han comprometido.
- Cumplir con los horarios de inicio de las clases.
- Debe observar un comportamiento adecuado como asistente a la actividad de capacitación.
- No impedir, ni tratar de impedir el normal ejercicio de las actividades de EEE.
- Mantener una buena relación con los relatores, compañeros y personal de apoyo disponible en el lugar de realización de la actividad de capacitación.
- No fumar en lugares donde se desarrolle la actividad de capacitación.
- No presentarse a las actividades o a las dependencias administrativas en estado de embriaguez, o bajo el influjo de sustancias psicotrópicas.
- Abstenerse de ejecutar actos de discriminación racial, religiosa, sexual, política de otra índole.
- Abstenerse de realizar actividades de propaganda política partidista o proselitista de tipo político o religioso.
- En caso de emergencia acatar las instrucciones del personal disponible en el lugar de realización y colaborar con sus indicaciones.
- Cuidar los muebles, equipos, materiales, edificaciones y demás elementos que estén a su servicio y responsabilizarse de su deterioro, mediante cancelación por daños y destrozos.

Artículo 20: Régimen disciplinario

EEE se guarda el derecho a negar el servicio cuando, quien asista/participe no cumpla con las medidas disciplinarias mínimas exigidas a continuación:

- Quien asista a un curso no debe estar bajo la influencia del alcohol.

- Quien asista a un curso no debe encontrarse bajo los efectos de las drogas, ni consumirlas en las dependencias donde se realiza la capacitación.
- Quien asista debe guardar una actitud de respeto hacia sus compañeros y hacia el relator.
- Quien asista a un curso no debe manifestar conductas inmorales u obscenas.
- Otra causal para negar o seguir entregando el servicio es, para quien asista a un curso y no se encuentre previamente inscrito, con sus datos registrados en la ficha.

EEE solicita a quienes se inscriban llegar puntualmente a la actividad.