

	REGLAMENTO INTERNO OTEC APRENDE AVANZA SPA Sistema de Gestión de Calidad NCH 2728:2015	Pág. 1 de 6
Versión 00	RI-01	

1. OBJETIVO DEL DOCUMENTO

El propósito de este documento es dar a conocer a los interesados, al inicio de la relación, las normas y procedimiento que regulan al OTEC APRENDE AVANZA en la ejecución de actividades de capacitación.

2. ALCANCE.

El alcance de este documento aplica todos los servicios desarrollados por OTEC APRENDE AVANZA.

3. RESPONSABILIDAD

El Director técnico responsable de la formulación, actualización y aplicación de este procedimiento.

4. REVISIÓN Y APROBACIÓN

	<i>Preparado por:</i>	<i>Revisado por:</i>	<i>Aprobado por:</i>
Firma			
Nombre / Cargo	Encargado de Calidad	Director Académico	Director General
Fecha	20 marzo 2024	20 marzo 2024	20 marzo 2024

	REGLAMENTO INTERNO OTEC APRENDE AVANZA SPA Sistema de Gestión de Calidad NCH 2728:2015	Pág. 2 de 6
Versión 00	RI-01	

MODO DE OPERACIÓN

1. RESPECTO A CAPACITACIONES, INSTRUCTORES Y EQUIPO ACADÉMICO.

En *Aprende Avanza*, se ofrecen cursos debidamente autorizados por nuestra área académica, cada actividad de capacitación cumple con todos los requisitos normativos y metodológicos necesarios para ser impartido y acreditado bajo la norma chilena de capacitaciones NCh 2780:2015, generando un producto reproducible y de calidad para quien desee adquirirlo.

Nuestros instructores son docentes altamente calificados y activos en el área académica de nuestra OTEC, además, los profesionales a cargo de cada curso cuentan con la experiencia laboral y la formación académica adecuada para asegurar la relevancia de los conocimientos impartidos, su acreditación se basa en estos criterios, garantizando un servicio de calidad y alineado con las necesidades del mercado.

2. RESPECTO A LOS DATOS DE REALIZACIÓN, CONTENIDOS Y OBJETIVOS DEL CURSO.

En *Aprende Avanza*, nos adaptamos a tus necesidades, las actividades de capacitación se llevarán a cabo en las fechas, horarios y formato previamente acordados contigo, o descritas por medios oficiales de la OTEC, asegurándonos de que cada detalle esté alineado con tus expectativas.

Los contenidos y objetivos del curso están diseñados cuidadosamente para abordar los temas clave que necesitas, estos detalles se encuentran claramente explicados en el “Programa de curso”, los cuales estarán a tu disposición previo a la contratación de los servicios para que puedas tener una visión completa del aprendizaje que recibirás, nuestro objetivo es que logres una capacitación de calidad y enfocada en tus metas.

3. PROCESO DE INSCRIPCIÓN, COMUNICACIÓN Y FINALIZACIÓN DEL CURSO.

En *Aprende Avanza*, queremos que tu proceso de inscripción sea ágil y sencillo, para asegurar tu participación en nuestras capacitaciones, es esencial que sigas los procedimientos de inscripción, comunicación y cierre del curso, solo así garantiremos tu lugar en la actividad de capacitación.

	REGLAMENTO INTERNO OTEC APRENDE AVANZA SPA Sistema de Gestión de Calidad NCH 2728:2015	Pág. 3 de 6
Versión 00	RI-01	

Las empresas y organizaciones que soliciten nuestros servicios de capacitación serán responsables de difundir internamente la oferta, gestionar las postulaciones y seleccionar a los participantes, por nuestra parte, nos comprometemos a brindarte un servicio eficiente y adaptado a tus necesidades.

Nuestras actividades de capacitación están dirigidas a empresas, instituciones públicas, y personas naturales que deseen adquirir conocimientos en las áreas que abordamos, nos aseguramos de que los contenidos sean relevantes y útiles para todos los participantes.

Además, es muy importante que cada participante mantenga actualizada su información de contacto, tales como el nombre completo, número de cédula de identidad o pasaporte, email, dirección o números de teléfono. Si necesitas actualizar estos datos, puedes hacerlo de manera sencilla enviándonos un correo electrónico o un mensaje directo por WhatsApp, esto nos permitirá reaccionar rápidamente en caso de que ocurra alguna situación de emergencia y necesitemos contactarte.

4. ENTREGA DE CERTIFICADOS, DIPLOMAS Y POLÍTICA DE DEVOLUCIONES.

En *Aprende Avanza*, valoramos tu compromiso y queremos que recibas el reconocimiento merecido por tu esfuerzo, al finalizar la actividad de capacitación te entregaremos un certificado de asistencia como parte del proceso de cierre. Si cumples con los requisitos de asistencia y evaluación, recibirás tu certificado de aprobación digital indexado en nuestros registros, ya sea el último día de clases o una vez que hayas completado todos los requisitos en nuestros programas de capacitación a distancia.

Si por alguna razón necesitas renunciar a la actividad de capacitación, te pedimos que lo informes con al menos 72 horas de anticipación antes del inicio del curso, de manera formal por correo electrónico. De lo contrario, será necesario cubrir el 100% del valor del curso, este proceso nos ayuda a planificar mejor y a garantizar un servicio de calidad para todos nuestros participantes.

	REGLAMENTO INTERNO OTEC APRENDE AVANZA SPA Sistema de Gestión de Calidad NCH 2728:2015	Pág. 4 de 6
Versión 00	RI-01	

3. CONFIDENCIALIDAD DE LOS DATOS.

En *Aprende Avanza*, respetamos tu privacidad y nos comprometemos a proteger toda la información que nos proporcionas. Los datos que recibimos a través de nuestro sitio web, redes sociales o correos electrónicos serán tratados con estricta confidencialidad, nunca compartiremos tu información con terceros ni la utilizaremos para fines distintos a los que nos has autorizado.

El formulario de registro que utilizamos te solicitará información como tu nombre, correo electrónico, dirección física y número de teléfono. Estos datos nos permiten crear un perfil personalizado para ti y garantizar una experiencia de capacitación óptima, bajo ninguna circunstancia, compartiremos tu información con empresas no relacionadas con el Organismo de Capacitación *Aprende Avanza*.

Para que no te pierdas ninguna oportunidad de formación, *Aprende Avanza* te enviará a través de mensajería o correo electrónico, promociones, programas de actualizaciones o revalidación de cursos, propuestas de nuevas actividades académicas y/o a la participación de actividades masivas gratuitas con la única finalidad de ser un aporte a tu desarrollo laboral.

4. DEBERES DEL PARTICIPANTE.

En *Aprende Avanza*, creemos que un ambiente de respeto y responsabilidad es clave para el éxito de nuestras actividades de formación, por ello, nos reservamos el derecho de negar el servicio si no se cumplen los siguientes estándares:

- Para poder participar, es indispensable haber completado el proceso de inscripción y tener los datos registrados en la ficha del curso.
- Los participantes no deben presentarse bajo la influencia de alcohol o drogas.
- Durante las sesiones, se espera una actitud de respeto hacia los demás participantes y el instructor. No se tolerarán conductas inmorales, obscenas, racistas o discriminatorias.
- No está permitido realizar grabaciones de audio, video o fotografías de las sesiones (ya sean presenciales o virtuales), ni reproducir, difundir o comercializar los contenidos académicos proporcionados.

	REGLAMENTO INTERNO OTEC APRENDE AVANZA SPA Sistema de Gestión de Calidad NCH 2728:2015	Pág. 5 de 6
Versión 00	RI-01	

Además, te pedimos ser puntual, si llegas tarde, puedes ingresar hasta 15 minutos después del inicio de la clase, tanto en formato presencial como virtual. También solicitamos que mantengas tu teléfono móvil apagado o en silencio para evitar distracciones.

5. LOS DERECHOS DEL PARTICIPANTE.

En *Aprende Avanza*, queremos asegurarnos de que cada participante tenga una experiencia satisfactoria, si en algún momento no estás conforme con la actividad de capacitación, puedes expresar formalmente tu descontento detallando las razones. Para ello, ponemos a tu disposición el formulario de Evaluación de Capacitación, donde podrás hacernos llegar tus comentarios. En casos justificados, y tras una conversación con el participante, se podrá realizar una devolución parcial o total del pago.

Además, como participante, tienes derecho a:

- Acceder y utilizar las instalaciones y servicios incluidos en el valor de la capacitación.
- Recibir un certificado de aprobación, siempre que cumplas con los requisitos de asistencia y evaluación del curso.
- Expresar tus sugerencias, observaciones o reclamos a través de las siguientes vías:
 - **Encuesta de satisfacción:** Al finalizar el curso, te invitamos a participar en nuestra encuesta de satisfacción, tus opiniones sobre el proceso académico, los servicios y los materiales son esenciales para seguir mejorando. Valoramos mucho que respondas con seriedad, ya que tu retroalimentación nos ayuda a ofrecer un mejor servicio.
 - **Vía e-mail:** Puedes ponerte en contacto con el personal de *Aprende Avanza* a través de correo electrónico para cualquier consulta o comentario que tengas.

	REGLAMENTO INTERNO OTEC APRENDE AVANZA SPA Sistema de Gestión de Calidad NCH 2728:2015	Pág. 6 de 6
Versión 00	RI-01	

6. USO DE PLATAFORMA MOODLE.

En *Aprende Avanza*, todos los participantes que hayan completado el pago correspondiente al curso de capacitación tienen derecho a una cuenta personal en nuestra plataforma e-learning. Para acceder por primera vez, el usuario será tu correo electrónico registrado, y te proporcionaremos una contraseña inicial. Te recomendamos cambiar esta contraseña tras tu primer acceso para mayor seguridad.

La plataforma Moodle te ofrece varias herramientas útiles para tu proceso de aprendizaje:

- **Contenido:** Aquí encontrarás todo el material de apoyo digital de tus clases, incluyendo guías, documentos en PDF, videos y otros recursos.
- **Mensajes:** A través de este menú, podrás comunicarte con tu facilitador, el administrador de la plataforma o tus compañeros de clase, asegurando que tengas el apoyo necesario durante todo el proceso académico.
- **Cuenta:** En esta sección puedes gestionar tu perfil personal, actualizar tus datos de contacto, subir una imagen y hacer una breve presentación sobre ti, también podrás cambiar tu contraseña cuando lo necesites.

DIRECTOR GENERAL
OTEC APRENDE AVANZA SPA

CONTROL DE CAMBIOS

Fecha	Rev.	Párrafo	Modificación Realizada

R.I. 01

Rev.01