

## I. DISPOSICIONES GENERALES

1. El Centro de Extensión y Servicios (CES) de la Universidad Católica Silva Henríquez, dentro del proceso de mejora continua y certificado bajo la ISO 9001:2008 y NCh 2728, establece un conjunto de normas con el fin de asegurar a sus usuarios un servicio integral y de calidad.

2. El presente documento establece los términos y condiciones que regulan tanto las actividades de Postítulos, Diplomados o Cursos de Capacitación, como los deberes y derechos de los participantes en estos Programas, el cual se presume conocido por éstos y cuyo cumplimiento es obligatorio.

## II. DE LA INSCRIPCIÓN DE LOS PARTICIPANTES

3. Se denomina **Participante o Estudiante** a toda aquella persona que esté válidamente inscrita en los Programas de Postítulos, Diplomados o Cursos de Capacitación del Centro de Extensión y Servicios (CES). Todos los participantes deberán cumplir con proceso de admisión y matrícula definido para cada Programa, haciendo entrega oportuna de la documentación exigida, cuando corresponda.

4. La Universidad se compromete a:

- a. Impartir los programas ofertados. La Universidad se reserva el derecho de:
  - i. No dar inicio o modificar la fecha de inicio (y término) del programa, si este no cuenta con la matrícula necesaria para su ejecución. En este caso la Universidad ofrecerá opciones de reemplazo. En caso de no aceptar las opciones dadas, el estudiante podrá optar por la devolución de los fondos entregados a la Universidad.
  - ii. Hacer modificaciones en la designación de los académicos que realizarán este programa, previa comunicación a los inscritos o a la institución contratante del servicio.
  - iii. Adelantar o retrasar la iniciación o término de un Programa, cambiar de horario y/o lugar de ejecución, previa comunicación a los inscritos o a la institución contratante del servicio.
- b. Poner a disposición del estudiante la atención y materiales necesarios para el normal desarrollo de su proceso educativo, con un nivel académico de calidad. En caso de programas e-learning (o B-learning), la Universidad dará acceso a los estudiantes al Campus Virtual definido para estos propósitos.

5. Los valores de cada Programa de Postítulos, Diplomados o Cursos de Capacitación deberán pagarse en los plazos establecidos por la Universidad. En el caso de Diplomados y Postítulos, una vez que el estudiante se haya matriculado podrá tener la condición de regularidad y acceso a los servicios ofrecidos por la Universidad y por tanto se considerará válidamente inscrito.

6. El no pago o retraso en los compromisos financieros por parte del estudiante, habilitará a la Universidad a suspender el servicio en caso de los programas e-learning (o B-learning). En caso de mora o simple retardo en el pago de cualquiera de las cuotas pactadas, por cualquier causa, la Universidad podrá hacer exigible el total del arancel. La Universidad podrá aplicar un interés del 50% del máximo convencional por cada día de retraso, más un 5% de gastos de cobranza a partir del día 17 de cada mes, pudiendo la Universidad suspender la prestación de los Servicios educacionales convenidos, no dar curso a beneficios reglamentarios.

7. El participante, previo al comienzo del Programa, podrá acceder a través de la Web al descriptor de éste con Objetivos, Actividades Curriculares y los académicos que impartirán las clases, así como la información operativa correspondiente a horarios de inicio y término, intermedios, consultas y/o sugerencias.

8. Los documentos presentados para respaldar la inscripción en un Programa de Postítulo, Diplomado o Curso de Capacitación no serán devueltos a los interesados.

9. Es responsabilidad del estudiante o la institución contratante, realizar la tramitación ante el CPEIP (Centro de Perfeccionamiento, Experimentación e Investigaciones Pedagógicas del Ministerio de Educación) para el reconocimiento de beneficios propios del ámbito educativo o ante el SENCE (Servicio Nacional de Capacitación y Empleo del Ministerio del Trabajo) para uso de la franquicia tributaria, según corresponda. Si el usuario trabaja a través con un Organismo Técnico Intermedio de Capacitación (OTIC), éste será el responsable de realizar los trámites correspondientes para el uso de la franquicia tributaria. La Universidad, por su parte, realizará los trámites de obtención de código CPEIP o SENCE, según corresponda, y entregará oportunamente la información a los participantes de los programas.

10. Es responsabilidad de los estudiantes mantener actualizado sus antecedentes personales (dirección, teléfonos, correo electrónico) en la Zona de Estudiante de la Universidad o a través del medio que la Universidad les brinde.

11. Los estudiantes que accedan a Programas e-learning (o B-learning) de la Universidad, deberán contar con conocimientos a nivel usuario de Internet, poseer una cuenta de correo electrónico válida y tener acceso a un equipo computacional con un procesador multimedia y una conexión internet con un ancho de banda de a lo menos 1 MB.

## III. DE LA ASISTENCIA Y HORARIO DE CLASES

12. Se entenderá que un estudiante ha estado presente en la clase cuando ha asistido a cada actividad que emana del Programa que está cursando, incluyendo las realizadas en talleres, laboratorios u otras actividades análogas del mismo. La asistencia debe ser registrada en el libro de clases, máxima hasta los 20 minutos desde el comienzo del horario formal de clases. En el caso de cursos e-learning (o B-learning), la asistencia se registra automáticamente por las veces que el usuario ingresa al campus virtual y por su participación en las actividades sincrónicas exigidas para su aprobación.

13. La asistencia mínima de aprobación para acceder a la certificación está definida por cada Programa y será comunicada antes de iniciar su ejecución.

En el caso de Programas presenciales con franquicia tributaria, la asistencia mínima es del 75%, y sólo computará para el Certificado de Asistencia, aquella que esté debidamente registrada en el libro de clases. Si el participante se debe retirar antes del término de la clase, se considerará asistente siempre y cuando haya asistido a lo menos el 75% de la clase, en cuyo caso, el respectivo relator deberá registrar en la hoja de observaciones del libro de clases, una constancia de la hora de retiro del participante, al momento en que éste se retira.

En el caso de Programas presenciales que cuenten con código CPEIP (tanto Registro Público Nacional de Perfeccionamiento-RPNP como de Registro de Menciones), la asistencia mínima es del 80%, de acuerdo a las normativas de este organismo.

14.. La Universidad certificará a los participantes de acuerdo a la asistencia registrada en el libro de clases o en la plataforma. En caso de que el participante sea beneficiario de la franquicia ante SENCE, no se considerarán las eventuales licencias médicas, ya que corresponderá al empleador notificar a la Universidad de la inasistencia.

15 Será responsabilidad exclusiva del participante o de la institución contratante del servicio, velar por el cumplimiento de la asistencia a los Programas presenciales que imparte la Universidad a través del Centro de Extensión y Servicios.

#### IV. DE LA EVALUACIÓN

16. El coordinador académico del Programa informará a los participantes, al inicio de éste, la metodología de enseñanza a utilizar (horas teóricas y prácticas), **número y tipos** de evaluaciones con sus respectivas ponderaciones, cuando aplique.

17. Los resultados de las evaluaciones de cada unidad curricular deberán ser informados a los participantes por los académicos respectivos, antes de la aplicación de la siguiente evaluación.

19. Al final de cada Programa, la Universidad, a través del Centro de Extensión y Servicios entregará al participante, un Certificado Final y/o Diploma que acredita su:

- a. **Aprobación**, si el Programa contempla evaluaciones y el participante obtuvo una calificación final mayor o igual a 4.0 (cuatro) en cada una de las Actividades Curriculares que conforma el Programa.
- b. **Participación**, cuando el Programa no contempla evaluaciones.

La entrega del Certificado Final o Diploma estará condicionada a que el estudiante tenga su situación financiera al día.

Si el Programa incluye evaluaciones y el participante obtiene un promedio final inferior a 4.0 (cuatro) en una o más Actividades Curriculares que conforma el Programa, se entenderá que éste fue **Reprobado** y no recibirá Certificado Final o Diploma. Lo mismo ocurrirá, en aquellos casos en que no cumpla con el mínimo de asistencia exigido.

20. Cada Certificado o Diploma entregado por la Universidad a través de la Secretaría de Estudio, tendrá asociado sus respectivos códigos SENCE o del Registro Público Nacional de Perfeccionamiento o del Registro de Menciones del CPEIP, según corresponda. La Universidad verificará nombre del curso, los nombres y apellidos de los participantes, fechas de ejecución, notas (si corresponde) y contenidos.

#### V. DEL RETIRO DEL PARTICIPANTE

21. En caso de que un participante decida el retiro de éste, deberá elevar una **Solicitud de Retiro**, ya sea **temporal o definitivo** en la unidad de Atención al Estudiante de la Universidad, con copia al Coordinador Académico del Programa y a la Dirección del CES. En el caso de programas e-learning (o B-learning), la solicitud se realizará a través de un e-mail a [formacioncontinua@ucsh.cl](mailto:formacioncontinua@ucsh.cl)

- a) **Retiro definitivo**. El participante debe presentar a la Coordinación del CES las causas de éste. Se entiende por retiro definitivo cuando, por las razones que exponga el participante, éste no puede continuar con el programa.
- b) **Retiro temporal**. El participante debe presentar a la Coordinación del CES las causas de éste. Entendemos por retiro temporal, cuando por las razones que exponga el participante, debe suspender sus estudios por un tiempo. Él podrá reincorporarse antes de un año calendario al mismo programa del cual realizó el retiro.
- c) **Deserción**. Se entiende por deserción, cuando el estudiante no presenta ninguna justificación para el cese de sus estudios, y deja de participar y/o asistir a clases.

En los casos a) y b) anteriores, cuando se trate de programas presenciales, se hará devolución de los aranceles, o documentos de pago, asociados a los meses que no serán cursados. Al momento de realizar el trámite, se les informará de los procedimientos relacionados con la devolución de dineros y documentos.

En el caso de los programas e-learning (o B-learning), tanto para retiro temporal o definitivo, no se hará devolución de los montos pagados.

#### VI. DE LAS PROHIBICIONES Y MEDIDAS DISCIPLINARIAS

22. Constituyen causal de suspensión inmediata del participante, sin derecho a devolución de los servicios educacionales prestados, las siguientes conductas:

- a. Las conductas inapropiadas que atenten contra la moral o las buenas costumbres y las orientaciones propias de la Universidad Católica Silva Henríquez.
- b. Los actos, omisiones o imprudencias temerarias que afecten a la seguridad, la salud o al buen desempeño del participante y/o de los demás participantes o funcionarios de la Universidad o campus virtual en que se desarrollen las actividades de los Programas. Además, las claves de acceso entregadas por la Universidad serán de uso exclusivo y personal de los estudiantes.
- c. El perjuicio material causado intencionalmente en las aulas virtuales, las instalaciones, equipamiento, útiles de trabajo, productos o insumos necesarios para las actividades de los Programas, de propiedad de la Universidad o de un tercero.

#### VII. DE LOS RECLAMOS, CONSULTAS Y SUGERENCIAS

23. Las consultas y sugerencias serán canalizadas a través la página Web [ces.ucsh.cl](http://ces.ucsh.cl), en "Consultas, sugerencias, reclamos y felicitaciones". Dentro de los 15 días hábiles siguientes, la Dirección del CES emitirá una respuesta formal.