	REGLAMENTO INTERNO		Versión 5	Materia: Normas NCh: 2728 e ISO 9001/2000	
	Preparado por: Asist. Administrativo	Aprobado por: Director	Código: AC-AP	Páginas: 1 de 5	Fecha de aprobación: 28.02.2008

REGLAMENTO INTERNO

El propósito de este documento es definir los deberes, derechos y compromisos de los alumnos; y de las actividades de capacitación de **Figán Ltda.**

1° Para efectos del presente reglamento se entenderá por:

"Participante o cliente": Toda persona natural que participe en actividades de capacitación, pueden ser Empresarios, Trabajadores, etc.

2° **"OTEC"**: Organismo Técnico de Capacitación, responsable de la planificación, aplicación y evaluación de las actividades de capacitación contenidas en el programa de capacitación.


3° El Organismo Técnico de Capacitación se compromete a velar por la calidad del servicio ofrecido.

DE LA ADMISIÓN AL PROGRAMA DE CAPACITACIÓN

1° Las actividades de capacitación organizadas por el OTEC **Figán Ltda.**, están dirigidas especialmente a Empresarios, Trabajadores, Estudiantes y Público en general.

2° El Organismo Técnico de Capacitación se guarda el derecho a negar el servicio cuando, quien asista no cumpla con las medidas disciplinarias mínimas, exigidas por el mismo. Estas medidas son:

- a) Cumplir con los horarios de inicio de las clases.
- b) Concurrir a las clases y a las demás actividades que se han comprometido.
- c) Abstenerse de portar armas u objetos con los cuales se pueda causar daño a las personas o a los bienes, o bien fuera de ella cuando el alumno se encuentre en alguna actividad programada por la Institución o en representación de la misma.
- d) No presentarse a las actividades o a las dependencias administrativas en estado de ebriedad, o bajo el influjo de sustancia psicotrópica.

	REGLAMENTO INTERNO		Versión 5	Materia: Normas NCh: 2728 e ISO 9001/2000	
	Preparado por: Asist. Administrativo	Aprobado por: Director	Código: AC-AP	Páginas: 2 de 5	Fecha de aprobación: 28.02.2008

- e) Abstenerse de ingerir bebidas alcohólicas y de consumir sustancias psicotrópicas antes o durante el desarrollo de una actividad.
- f) Cuidar los equipos, muebles, materiales, edificaciones y demás elementos que estén a su servicio y responsabilizarse de su deterioro.
- g) No fumar en las instalaciones del OTEC o en lugares donde se desarrolle la actividad de capacitación.
- h) Abstenerse de ejecutar actos de discriminación racial, religiosa, sexual, política o de otra índole.
- i) No impedir, ni tratar de impedir el normal ejercicio de las actividades del OTEC.
- j) Mantener una buena relación con las autoridades, relatores, compañeros al igual que con todo el personal administrativo.
- k) Abstenerse de realizar actividades de propaganda política partidista o proselitista de tipo político o religioso.
- l) Cuando sea el caso, no ingresar ningún software externo a los equipos computacionales.
- m) En caso de emergencia, permitir la asistencia del Relator o alguna persona del OTEC.


COBRANZA Y PAGOS

Es deber de los participantes y/o Empresa documentar los valores establecidos para la actividad de capacitación antes de su fecha de inicio y mantenerse al día con los pagos comprometidos.

1° El pago del valor del programa se podrá efectuar bajo alguna de las siguientes formas:

- a) Pago total al contado al momento de inscribirse.
- b) Pago contra factura
- c) Pago con cheque. Un cheque al día


2° La renuncia a la actividad de capacitación cualquiera sea la causal, debe hacerse 48 horas antes del inicio de la actividad, de lo contrario, obliga al pago del 10 % del valor total de la actividad.

	REGLAMENTO INTERNO		Versión 5	Materia: Normas NCh: 2728 e ISO 9001/2000	
	Preparado por: Asist. Administrativo	Aprobado por: Director	Código: AC-AP	Páginas: 3 de 5	Fecha de aprobación: 28.02.2008

OBLIGACIONES DE LOS RELADORES

El relator que da inicio a un curso debe entregar a los alumnos el formulario FIA-1 “Ficha de Inscripción de alumno” El relator deberá entregar este formulario a todos los alumnos los cuales deben completar sus datos personales y firmar al pie del mismo


- Solo el primer día de clase el relator debe entregar a los alumnos que estén asistentes el formulario RCA-1 “Registro de Control de Asistencia”. Este registro debe llenarlo cada alumno *con letra clara y legible* y entregarlo a la encargada administrativa en la primera pausa de la mañana.
- Una vez llenados estos registros, cada día, antes del inicio de la jornada de la mañana de cada clase se debe pasar lista de asistencia, dejando el registro de los asistentes en el o los libros de clases correspondiente por medio de una línea oblicua para los asistentes (/), durante todos los días que tenga lugar el curso.
- El relator que esté a cargo de la finalización de un curso debe exigir que se llenen los siguientes registros:
 1. Los alumnos deben realizar la encuesta ENC-1 “Encuesta de opinión de desarrollo de curso”
 2. Cada alumno debe firmar en el o los libros de clases la conformidad de la asistencia, así como la conformidad de las notas de evaluación
 3. En caso de que se haya realizado una evaluación escrita cada evaluación debe estar firmada por el alumno
 4. Si el curso fue realizado a través de SENCE cada alumno debe completar la Evaluación de SOFOFA

	REGLAMENTO INTERNO		Versión 5	Materia: Normas NCh: 2728 e ISO 9001/2000	
	Preparado por: Asist. Administrativo	Aprobado por: Director	Código: AC-AP	Páginas: 4 de 5	Fecha de aprobación: 28.02.2008

DE LOS DERECHOS DEL PARTICIPANTE

Los participantes tienen el derecho de:

- a) Conocer los resultados de las evaluaciones presentadas después de una semana.
- b) Respeto a su persona, sus ideas, creencias religiosas y convicciones políticas.
- c) El acceso a los materiales de enseñanza y documentación de que dispone **Figan Ltda.**
- d) Presentar puntos de vista, aunque sean opuestos a los del Relator , cuidando de exponerlos en forma respetuosa.
- e) Apelar ante la Administración si cree que sus derechos han sido lesionados, este derecho se ejercerá en forma personal y por escrito al Coordinador de Capacitación.
- f) De manifestar de manera formal, su descontento con la actividad, detallando las razones por las que no ha quedado conforme con el servicio, para ello tiene a su disposición la Encuesta de Satisfacción al Cliente, donde podrá expresar sus observaciones. En caso justificado, el que será evaluado por la dirección se podrá devolver al participante parte o la totalidad de los dineros pagados por la capacitación.
- g) Solicitar y recibir certificaciones sobre su calidad de alumno, sobre las evaluaciones y sobre sumas pagadas por servicios y similares.

	REGLAMENTO INTERNO		Versión 5	Materia: Normas NCh: 2728 e ISO 9001/2000	
	Preparado por: Asist. Administrativo	Aprobado por: Director	Código: AC-AP	Páginas: 5 de 5	Fecha de aprobación: 28.02.2008

DE LAS SANCIONES

Según la gravedad de las infracciones será aplicable alguna de las siguientes medidas disciplinarias:

- Censura por escrito
- Expulsión

Censura por escrito es la reprensión formal que se hace a un alumno y de la cual se dejará constancia escrita en los registros de la actividad de capacitación.

La expulsión producirá el efecto de marginar al alumno de todas las actividades de capacitación definitivamente **SIN DEVOLUCIÓN DEL PAGO** de la actividad de capacitación.

La facultad para aplicar alguna de estas sanciones es exclusiva del Director de **Figan Ltda.**

El Director de "**Figan Ltda.**", se reserva el derecho de determinar acciones en los casos que pudiesen no estar establecidos en el presente Reglamento.

**Guillermo Vargas Orellana
Gerente
Figan Ltda.**