

	POLÍTICA COMERCIAL	IT-AO-02
		Página 1 de 6

1. OBJETIVO

La presente Política Comercial tiene por objeto establecer las condiciones, requisitos y procedimientos aplicables a la inscripción, formas de pago, retiro, suspensión y devolución de dinero, así como los demás aspectos comerciales asociados a la asistencia de las y los participantes en las actividades de capacitación impartidas por el Organismo Técnico de Capacitación de la Ilustre Municipalidad de Quilpué (en adelante, “OTEC IMQ”), resguardando la transparencia, la igualdad de trato y los derechos de las y los participantes.

2. ALCANCE

Esta política es de aplicación obligatoria respecto de toda persona natural que se inscriba en una actividad de capacitación dictada por OTEC IMQ, así como para el personal administrativo, docente y directivo de OTEC IMQ que intervenga en los procesos de inscripción, cobro, dictación, evaluación y cierre de dichas actividades.

3. DEFINICIONES

Para efectos de la presente política, se entenderá por:

- **OTEC IMQ:** Organismo Técnico de Capacitación de la Ilustre Municipalidad de Quilpué.
- **Participante:** toda persona natural mayor de 18 años que formalice su inscripción en una actividad de capacitación, mediante el pago del valor correspondiente y el llenado del Formulario de Inscripción del OTEC IMQ.
- **Actividad de capacitación:** curso o programa de formación dictado por OTEC IMQ.
- **Folio:** documento de cobro emitido por Tesorería Municipal de la Ilustre Municipalidad de Quilpué, necesario para el pago del valor de una actividad de capacitación.
- **Comprobante de pago:** documento emitido por Tesorería Municipal, o por el medio de pago en línea habilitado, que acredita el pago de un folio.
- **Días hábiles:** días de lunes a viernes, excluyendo sábados, domingos y festivos legales.
- **Días corridos:** la totalidad de los días del calendario, incluidos fines de semana y festivos.

4. MARCO NORMATIVO

La presente Política Comercial se enmarca en las disposiciones de la Ley N° 19.518, que fija el Estatuto de Capacitación y Empleo, y su Reglamento; la Ley N° 18.695, Orgánica Constitucional de Municipalidades; la Ley N° 19.628 sobre Protección de la Vida Privada; y los procedimientos internos del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) de OTEC IMQ, sin

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Nombre de Archivo y Ruta de Acceso	Fecha
DI y SGC	Representante de la Dirección	Dirección	Escritorio\SGC OTEC\Formatos\IT-AO-02 Política Comercial OTEC IMQ.Rev.00	05/05/2026

	POLÍTICA COMERCIAL	IT-AO-02
		Página 2 de 6

perjuicio de las demás normas legales o reglamentarias que resulten aplicables según la fuente de financiamiento de cada actividad de capacitación.

5. REQUISITOS DE INSCRIPCIÓN Y VALIDACIÓN

Se entenderá formalmente inscrita como participante de una actividad de capacitación a toda persona mayor de 18 años que haya cancelado el 100% del valor total del curso, mediante comprobante de pago presentado de manera presencial en la Oficina Administrativa de OTEC IMQ o vía verificación electrónica por parte del equipo OTEC, ya sea por el o la participante o por quien este designe para dicho trámite, a más tardar dentro de los 5 días hábiles anteriores al inicio de la actividad de capacitación. Dicho comprobante permitirá corroborar el pago del o los folios emitidos por Tesorería Municipal y validar definitivamente la inscripción del participante.

El proceso de formalización de la inscripción incluye la firma del participante en el registro físico “R-AO-01 Formulario de inscripción OTEC”; documento que contendrá la información relativa a la identificación del participante, el detalle de la actividad de capacitación, el alcance del servicio, el detalle del pago realizado y los datos de contacto del OTEC. Asimismo, este proceso también incluirá la toma de conocimiento, comprensión y entrega de los documentos reglamentarios que rigen el proceso de capacitación.

6. MODALIDADES Y CONDICIONES DE PAGO

El participante toma conocimiento y acepta las siguientes modalidades de pago disponibles para las actividades de capacitación de OTEC IMQ:

Opción 1 – Pago único: el participante podrá pagar el 100% del valor total del curso en una sola cuota. Para ello se emitirá un folio que podrá cancelarse de manera presencial en Tesorería Municipal, o en línea a través de www.quilpue.cl, en el banner “Trámites y Pagos Online”, opción “Pagos de Giros Varios”. El folio tendrá una vigencia de 5 días corridos desde su fecha de emisión, plazo dentro del cual deberá ser pagado. Para validar definitivamente la inscripción, el o la participante deberá presentar el comprobante de pago del folio de manera presencial en la Oficina Administrativa de OTEC IMQ, o vía correo electrónico a otec@muniquilpue.gob.cl, idealmente al momento de efectuar el pago y, en todo caso, a más tardar 5 días hábiles antes del inicio del curso.

Opción 2 – Pago en dos cuotas: el participante podrá pagar el valor total del curso en dos cuotas equivalentes al 50% cada una. Para ello se emitirán dos folios: el primero, al momento de la inscripción, con una vigencia de 5 días corridos para su pago; y el segundo, al menos 5 días hábiles antes de la fecha de inicio del curso, con igual vigencia de 5 días corridos desde su emisión. Ambos folios podrán pagarse de manera presencial en Tesorería Municipal, o en línea a través de www.quilpue.cl, en el banner “Trámites y Pagos Online”, opción “Pagos de

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Nombre de Archivo y Ruta de Acceso	Fecha
DI y SGC	Representante de la Dirección	Dirección	Escritorio\SGC OTEC\Formatos\IT-AO-02 Política Comercial OTEC IMQ.Rev.00	05/05/2026

	POLÍTICA COMERCIAL	IT-AO-02
		Página 3 de 6

Giros Varios". Para validar definitivamente la inscripción, el o la participante deberá presentar el comprobante de pago del primer folio, idealmente al momento de efectuar el pago, y el comprobante de pago del segundo folio a más tardar 5 días hábiles antes del inicio del curso, ambos de manera presencial en la Oficina Administrativa de OTEC IMQ o vía correo electrónico a otec@municipipue.gob.cl

7. NO PRESENTACIÓN DE COMPROBANTES DE PAGO

De no presentarse el o los comprobantes de pago dentro de los plazos señalados en el numeral 6 precedente, la inscripción quedará automáticamente anulada, liberándose el cupo respectivo para su asignación a otro/a participante en lista de espera. En tal caso, el OTEC IMQ quedará liberado de toda obligación derivada del Compromiso de Calidad suscrito con el o la participante en virtud del presente documento.

8. CUPOS Y LISTA DE ESPERA

Cada actividad de capacitación contará con un número mínimo y máximo de cupos, definido previamente por OTEC IMQ. Los cupos que se liberen por anulación de inscripción, retiro voluntario o no presentación de comprobante de pago serán asignados, según orden de precedencia, a las y los participantes que se encuentren en lista de espera para la respectiva actividad de capacitación.

9. SUSPENSIÓN, REPROGRAMACIÓN O NO DICTACIÓN DE LA ACTIVIDAD POR CAUSAS ATRIBUIBLES AL OTEC IMQ

En caso de que una actividad de capacitación no se dicte, se suspenda o deba reprogramarse por causas atribuibles a OTEC IMQ, se informará oportunamente a los participantes, con al menos 3 días hábiles de anticipación a la fecha de inicio originalmente programada, procediéndose a la devolución íntegra del valor cancelado, conforme al protocolo dictaminado por la Dirección de Administración y Finanzas del Municipio.

Solo para aquellos casos en los que la capacitación sea reprogramada y las y los participantes acepten las nuevas condiciones del servicio de capacitación previamente pagado, se procederá a respetar el valor inicial del curso, y adjuntando una nueva ficha de inscripción a la original, dejando un comentario sobre el proceso de reprogramación en la casilla "observaciones" destinada para estos efectos.

10. RETIRO VOLUNTARIO DEL PARTICIPANTE

El participante que manifieste su voluntad de retirarse de una actividad de capacitación por razones o circunstancias no imputables a OTEC IMQ, dispondrá de un plazo máximo de 5

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Nombre de Archivo y Ruta de Acceso	Fecha
DI y SGC	Representante de la Dirección	Dirección	Escritorio\SGC OTEC\Formatos\IT-AO-02 Política Comercial OTEC IMQ.Rev.00	05/05/2026

	POLÍTICA COMERCIAL	IT-AO-02
		Página 4 de 6

días hábiles previos a la fecha de inicio de la actividad para comunicar formalmente su retiro, ya sea vía correo electrónico o de manera presencial, dejando constancia en el formulario “R-AO-22 Formulario Anulación de Inscripción Curso OTEC IMQ”. Cumplido lo anterior, y en caso de haberse efectuado algún pago de folio, se procederá a completar el formulario “R-AO-24 Solicitud Devolución de Dinero”, para gestionar el reembolso del total del monto pagado por la actividad de capacitación, conforme al protocolo dictaminado por la Dirección de Administración y Finanzas del Municipio.

11.DEVOLUCIÓN DE DINERO

La devolución de dinero procederá únicamente en los casos expresamente contemplados en la presente política –esto es, no dictación, suspensión o reprogramación de la actividad por causas atribuibles a OTEC IMQ, y retiro voluntario del participante formalizado dentro de los plazos establecidos en el numeral 10–, y se tramitará conforme al protocolo dictaminado por Dirección de Administración y Finanzas de la Ilustre Municipalidad de Quilpué. El plazo de devolución efectiva se encuentra sujeto a tiempos de respuesta interna Municipal, lo que no excederá 30 días hábiles, desde la recepción del formulario “R-AO-24 Solicitud Devolución de Dinero”.

12.INASISTENCIA A LA ACTIVIDAD DE CAPACITACIÓN

La sola inasistencia del participante a clases y/o el incumplimiento del requisito de aprobación del curso (presentar una asistencia $\geq 75\%$), no constituirá mérito suficiente para solicitar la devolución de dinero. Para tales efectos, el participante deberá manifestar formalmente su retiro, en los términos y plazos descritos en el numeral 10 de la presente política. Sin perjuicio de lo anterior, la inasistencia a evaluaciones sumativas o a la evaluación final del curso se registrará por lo dispuesto en el numeral 13 siguiente.

13.REQUISITOS DE APROBACIÓN Y CERTIFICACIÓN

A. **Criterios de aprobación:** para la aprobación de una actividad de capacitación y la consecuente emisión del Certificado de Aprobación, el participante deberá cumplir copulativamente con los siguientes requisitos:

a) Asistencia: una asistencia igual o superior al 75% del total de horas pedagógicas de la actividad de capacitación; y

b) Nota de aprobación: una nota promedio final igual o superior a 4,0 (en escala de 1,0 a 7,0), resultante del proceso evaluativo de la actividad de capacitación.

El participante que no cumpla con uno o ambos requisitos precedentes recibirá, según corresponda, un Certificado de Asistencia u otro documento que dé cuenta de su participación, sin que ello implique la aprobación de la actividad, ni la emisión de un Certificado de Aprobación.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Nombre de Archivo y Ruta de Acceso	Fecha
DI y SGC	Representante de la Dirección	Dirección	Escritorio\SGC OTEC\Formatos\IT-AO-02 Política Comercial OTEC IMQ.Rev.00	05/05/2026

	POLÍTICA COMERCIAL	IT-AO-02
		Página 5 de 6

- B. **Carácter obligatorio de las evaluaciones:** la asistencia a las evaluaciones sumativas y a la evaluación final del curso es obligatoria y fundamental para el proceso de aprobación, por constituir el mecanismo mediante el cual se mide el logro de los aprendizajes esperados de la actividad de capacitación.
- C. **Inasistencia a evaluaciones:** la inasistencia a una evaluación sumativa o a la evaluación final deberá ser justificada por el participante ante OTEC IMQ, mediante los antecedentes que acrediten dicha causal (por ejemplo, certificado médico u otro documento de respaldo), dentro del plazo que para tal efecto determine OTEC IMQ. En caso de inasistencia justificada, se aplicará al participante una evaluación diferenciada, en la fecha y modalidad que defina OTEC IMQ. En caso de inasistencia no justificada, la evaluación respectiva se considerará no rendida, para todos los efectos del cálculo de la nota final.
- D. **Efectos sobre la devolución de dinero:** la inasistencia a evaluaciones sumativas o a la evaluación final -sea esta justificada o no- no dará derecho a devolución de dinero, por cuanto la actividad de capacitación fue efectivamente dictada y el servicio prestado al participante, no configurándose ninguna de las causales de devolución establecidas en el numeral 11 de la presente política. Sin perjuicio de lo anterior, cuando una inasistencia justificada de carácter mayor (por ejemplo: catástrofe natural, incendio, muerte de un familiar directo) impida al participante rendir la evaluación diferenciada dentro del período de ejecución de la actividad de capacitación, OTEC IMQ podrá, sujeto a disponibilidad de cupos y al análisis del caso, ofrecer al participante la posibilidad de incorporarse a una futura versión de la misma actividad de capacitación, con el único objeto de completar el proceso evaluativo pendiente, sin que ello constituya una nueva inscripción ni genere derecho a devolución, descuento o compensación adicional alguna.

14. ENTREGA DE MATERIALES

OTEC IMQ hará entrega a cada participante de los materiales didácticos y/o insumos definidos para cada actividad de capacitación, los que serán detallados en el respectivo “R-AO-01 Formulario de inscripción OTEC”. Cuando la actividad de capacitación requiera que el participante disponga de materiales, herramientas o implementos propios, estos serán informados con antelación al inicio del curso dentro del mismo Formulario de Inscripción o mediante los canales oficiales, siendo responsabilidad del participante contar con ellos para el adecuado desarrollo de la actividad.

15. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Los datos personales proporcionados por el participante durante el proceso de inscripción serán tratados por OTEC IMQ de manera confidencial y utilizados exclusivamente para fines de gestión administrativa, académica, estadística y de cumplimiento normativo asociados a la actividad de capacitación, en conformidad con la Ley N° 19.628 sobre Protección de la Vida

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Nombre de Archivo y Ruta de Acceso	Fecha
DI y SGC	Representante de la Dirección	Dirección	Escritorio\SGC OTEC\Formatos\IT-AO-02 Política Comercial OTEC IMQ.Rev.00	05/05/2026

	POLÍTICA COMERCIAL	IT-AO-02
		Página 6 de 6

Privada. El participante podrá ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición sobre sus datos personales, dirigiéndose a la Oficina Administrativa de OTEC IMQ.

16. PROPIEDAD INTELECTUAL DE LOS MATERIALES DEL CURSO

El material didáctico, presentaciones, manuales y demás contenidos entregados durante el desarrollo de la actividad de capacitación son de propiedad intelectual de OTEC IMQ o de sus respectivos autores o licenciantes, según corresponda. Queda prohibida su reproducción, distribución o uso comercial sin la autorización previa y expresa de OTEC IMQ.

17. CANAL DE ATENCIÓN, CONSULTAS Y RECLAMOS

Los participantes podrán efectuar consultas, solicitudes o reclamos relacionados con la presente política a través de la Oficina Administrativa de OTEC IMQ, de manera presencial, mediante correo electrónico a otec@municipipue.gob.cl, o a través de los canales de atención ciudadana habilitados en www.quilpue.cl. El OTEC IMQ dará respuesta a dichas solicitudes dentro de un plazo máximo de 10 días hábiles, conforme a lo establecido en sus procedimientos internos.

18. MODIFICACIONES A LA PRESENTE POLÍTICA

OTEC IMQ podrá modificar la presente Política Comercial cuando lo estime necesario, para adecuarla a cambios normativos, administrativos u operacionales. Las modificaciones se formalizarán mediante la actualización de la revisión del presente documento y serán informadas oportunamente a través de los canales institucionales de OTEC IMQ.

19. CONTROL DE CAMBIOS

Revisión	Fecha	Motivo de Cambio	Responsable
00	05/05/2026	Edición inicial.	Diseño Instruccional y Sistema Gestión de Calidad (DI y SGC)

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Nombre de Archivo y Ruta de Acceso	Fecha
DI y SGC	Representante de la Dirección	Dirección	Escritorio\SGC OTEC\Formatos\IT-AO-02 Política Comercial OTEC IMQ.Rev.00	05/05/2026