REGLAMENTO ALUMNO

Preámbulo

Usted participará en una actividad de capacitación dictada por el organismo técnico de capacitación SGS Academy Ltda. organización perteneciente al grupo SGS en Chile.

Nuestra calidad de líderes en nuestra industria nos exige mantener el más alto estándar de comportamiento profesional y nuestro Código de Integridad es la expresión más clara de los valores compartidos por SGS, sus negocios y filiales. La confianza que inspiramos a nuestros clientes y a la comunidad interesada en nuestra empresa constituye la clave de nuestro éxito como organización y como profesionales. Como OTEC, además, nos encontramos certificados conforme a la Norma Chilena 2728:2015.

Los cursos han sido elaborados por expertos nacionales e internacionales, con el objetivo de que pueda adquirir conocimientos y habilidades necesarias para ser aplicados y realizar un aporte en su lugar de trabajo.

En el caso de que el alumno requiera realizar una observación relacionada con la actividad de capacitación tendrá los siguientes canales de comunicación:

- El tutor, en el momento adecuado.
- La encuesta de satisfacción que se aplicará al final del curso.
- Correo electrónico: cl.sgs.academy@sgs.com

A fin de entregar una mejor calidad de servicio, personal de SGS evaluará la gestión y desarrollo al final de cada curso.

Título I
Disposiciones generales que regulan actividades de capacitación

Artículo 1. Prerrequisitos de ingreso.

Es deber del cliente y/o participante definir si cumple con los prerrequisitos de ingreso establecidos por SGS Academy Ltda. En cada curso, los que son necesarios para alcanzar los objetivos de la actividad.

Artículo 2. Condiciones técnicas cursos e-learning.

Para cursar los programas ofrecidos por SGS Academy en modalidad sincrónica, es necesario contar con requisitos mínimos de equipamiento tecnológico y de conectividad a internet, para asegurar una correcta experiencia de aprendizaje, y participar de las clases de manera óptima. Estos requisitos se reducen, pero no quedan limitados a los siguientes:

- Acceso personal e ininterrumpido a un computador.
- Webcam operativa.
- Micrófono y auriculares.
- Acceso a Internet.
- Programas de productividad instalados (procesador de texto, planilla de cálculo, lector de pdf).
- Navegador de Internet compatible con la plataforma SGS Academy (Moodle), última versión de Google Chrome.

Además, en caso de que el estudiante se conecte a través de la internet de su empresa, debe asegurar que su conexión tenga los permisos necesarios para conectarse a la videoconferencia y a la plataforma de SGS Academy, debido a los requerimientos de seguridad especiales, los cuales deben ser verificados con el departamento de TI:

- Los puertos 80 y 443 deben estar habilitados.
- El sitio web https://learning.sgs.com/ debe estar permitido.
- Debe estar habilitado el uso de plataforma ZOOM en la empresa o en su defecto TEAMS.

Artículo 3. Requisito de asistencia.

El estudiante debe cumplir con un 75% de asistencia a las sesiones sincrónicas y presenciales contempladas para el curso o programa. Esto sin perjuicio de regulaciones específicas para programas especiales que se detallarán en títulos siguientes.

Es exclusiva responsabilidad del estudiante:

- Registrar su asistencia en SENCE (token), en el caso de que sea beneficiario la franquicia tributaria. Ante cualquier problema en el proceso de firma, el estudiante debe tomar contacto inmediatamente con el equipo de soporte a través de los canales indicados en el correo de bienvenida y/o cronogramas de la actividad.
- Registrar su asistencia en SENCE en modalidad presencial, empleando el huellero en la entrada y salida bloque am y entrada y salida bloque pm.

Artículo 4. Prueba final y Nota de aprobación.

La prueba final, para el caso de cursos sincrónicos y asincrónicos con tutor se debe realizar en un lugar tranquilo y de manera individual para asegurar la integridad de todos los participantes y los cursos, salvo que se indique lo contrario o la prueba final sea fuera del horario programado.

El estudiante aprobará el curso si obtiene una calificación corresponde al 60%, siguiendo una escala de 0% a 100%, con un 60% de exigencia. Esto sin perjuicio de regulaciones específicas para programas especiales que se detallarán en títulos siguientes.

Artículo 5. Faltas a la ética.

El estudiante tiene prohibido incurrir en conductas académicamente deshonestas, como la copia y el plagio, u otra conducta, calificada por el tutor y/o Jefe Técnico Operacional y/o Coordinador Académico del Programa durante el desarrollo del programa, que atente contra la transparencia o la normal ejecución del curso.

Cualquier persona que presencie alguna de las situaciones descrita anteriormente, debe dar aviso al tutor de curso, jefe Técnico Operacional o Coordinador Académico del Programa.

Si la investigación realizada concluye que el estudiante incurrió efectivamente en las conductas indicadas en este artículo, no será calificado, por tanto, no tendrá derecho a recibir Diploma de Aprobación, y sólo recibirá Diploma de Participación, si cumple con los demás requisitos.

Artículo 6. Entrega de Certificados.

Aquellos alumnos que aprueben la prueba final del curso recibirán un certificado de aprobación y participación. Aquellos alumnos que no aprueben el examen recibirán solo su Certificado de Participación. Si el curso no contemplara prueba final, se entregará solamente Certificado de Participación.

Artículo 7. Plazos de entrega.

La emisión y despacho de certificados de aprobación se realizará una vez cerrados los procesos comerciales y administrativos con las entidades correspondientes. La entrega se realizará en un plazo que no superará los 25 días hábiles desde la fecha de finalización del curso.

La modalidad de entrega de los certificados será vía digital, salvo excepciones que serán informadas oportunamente.

Artículo 8. Respeto a la propiedad intelectual.

Queda prohibido cualquier tipo de reproducción total o parcial del material académico alojado en la plataforma de SGS Academy, como grabaciones de clases, talleres, evaluaciones, trabajos, presentaciones, y en general, materiales del curso que sean de uso exclusivo de docentes y estudiantes.

Título II
Condiciones del servicio Curso Certificado CQI / IRCA

Artículo 09. Requisito especial de asistencia.

Para aprobar el curso y obtener el certificado, es necesario que el estudiante esté presente en el 100% de las sesiones ya sea en modalidad sincrónica o presencial programadas.

Artículo 10. Evaluación Continua y Criterios de éxito.

A lo largo de todo el curso, el desempeño de los estudiantes será evaluado durante cada sesión, juegos de roles y ejercicios. Los estudiantes deben demostrar un desempeño aceptable en los objetivos de aprendizaje para completar con éxito el curso.

En el caso de que un participante no comprenda el tema o no participe de manera adecuada, él o ella debe ser consciente de la diferencia en el desempeño y, en su caso, buscar un entrenamiento adicional fuera de las horas formales del curso.

Durante el curso se tiene en cuenta la hora normal durante la evaluación continua de los estudiantes. Menos horas puede resultar en incumplimiento de los requisitos del curso. No se hará ninguna excepción para ampliar los descansos para las actividades que no están consideradas en el curso.

Los estudiantes pueden ser calificados con "Excelente", "Bueno", "Satisfactorio" o “Reprobado” de acuerdo con la percepción que tiene el tutor de su disposición general y la capacidad de llevar a cabo auditorías de tercera parte.

Los estudiantes que no aprueben la evaluación continua, y que tengan la intención de solicitar la certificación como Auditor SGC, CQI / IRCA deberán tomar el curso completo nuevamente.

Finalmente, los estudiantes serán calificados en base a:

- Una evaluación continua de su desempeño respecto a los objetivos de aprendizaje del curso.
- El puntaje obtenido en el examen escrito.

Artículo 11. Examen IRCA.

El examen tendrá una duración de 2 horas y podrá ser ejecutado por la filial de Chile u otra autorizada por CQI-IRCA (en modalidad e-learning o presencial). Se permite a los estudiantes el acceso a la norma del curso en ejecución (9001-50001-FSSC22000) o equivalente nacional durante el examen, y un diccionario para aquellas personas que no escriban en su lengua materna.

Los dispositivos electrónicos como ordenadores portátiles y teléfonos móviles no están permitidos en la sala del examen, en caso de que este se realice de manera presencial. En caso de que el examen sea sincrónico, el estudiante debe cumplir con los protocolos asociados a ello, que serán entregados durante las clases.

El examen conta de 4 secciones. Para aprobar el examen, los estudiantes deben alcanzar el 70% del total de puntos disponibles; además, un mínimo de 50% se debe lograr en cada sección.

Artículo 12. Repetición del examen.

A los estudiantes que no aprueben el examen se les permite dar un examen diferente al que realizó en un principio. La nueva prueba debe llevarse a cabo dentro de los 12 meses a partir de la realización del primer examen. La nueva prueba sólo está permitida siempre que el participante haya superado la evaluación continua. Los estudiantes que no rindan la nueva prueba o la hayan reprobado, deben volver a tomar todo el curso si desean obtener un certificado de finalización con éxito del curso.

Artículo 13. Sobre las certificaciones.

A los estudiantes que aprueben tanto el examen y la evaluación continua se les emitirá un "Certificado de Finalización exitosa" que satisface la capacitación formal para un individuo que busca la certificación CQI / IRCA como auditor / auditor líder.

El "Certificado de Finalización exitosa" es válido por un período de cinco años a partir de la fecha del último día del curso con el fin de certificar como auditor con CQI / IRCA.

A los estudiantes que no superen la evaluación continua y que hayan estado presentes durante toda la duración del curso, se les emitirá un "Certificado de Asistencia".

Los estudiantes que no aprueben el examen escrito y aprueben la evaluación continua recibirán un "Certificado de Asistencia" y se le permitirá volver a rendir el examen dentro

de los 12 meses siguientes a la fecha de finalización del curso original.

Los estudiantes recibirán sus certificados dentro de tres a seis meses posteriores al término del curso.

Título III
Condiciones del servicio Curso Certificado LSS Yellow Belt.

Artículo 14. Requisitos especiales de aprobación.

El estudiante debe reunir los siguientes requisitos para aprobar y recibir la certificación LSS Yellow Belt:

1. Cumplir con un 75% de asistencia a las sesiones sincrónicas programadas.
2. La calificación final obtenida, en una escala de 1 a 100, deberá corresponder al 60% de logro.

Artículo 15. Certificaciones.

Los estudiantes que aprueben el examen, se les emitirá un Diploma de Aprobación de carácter internacional, con los lineamientos de SGS Academy y el Council for Six Sigma Certification. Este certificado no tiene caducidad.

Título IV
Procedimiento de quejas y reclamos

Artículo 16. Descripción del procedimiento.

El objetivo del procedimiento de quejas y reclamos es asegurar el cumplimiento de los servicios ofrecidos de parte de SGS Academy a sus clientes, a fin de que se reciban, evalúan y se tomen decisiones resolviéndolas de manera objetiva y con sustento técnico.

Artículo 17. Definiciones.

La queja corresponde a una expresión formal (escrita o verbal) de descontento generado contra SGS en cuanto a sus actividades, el personal o su servicio a los clientes.

El reclamo es cualquier expresión formal por escrito, de descontento generado contra SGS en cuanto a sus actividades, al personal, o su servicio a los clientes.

Artículo 18. Recepción y tratamiento de las quejas y reclamos.

Cualquier persona del Grupo SGS en Chile podrá recibir una queja ya sea por escrito (carta, fax, correo electrónico) o verbalmente (por teléfono o en una reunión). Los reclamos se recibirán solamente por escrito. Específicamente, podrá tomar contacto a través de:

- Ejecutivo comercial.
- Soporte técnico operacional.
- Correo electrónico: cl.sgs.academy@sgs.com

Artículo 20. Seguimiento y cierre de reclamos.

Una vez analizado el reclamo, se enviará una carta formal a quien lo haya formulado. El plazo de respuesta dependerá de la naturaleza del reclamo, de la información entregada y el análisis respectivo.

La respuesta al reclamo puede ser una compensación, mayor detalle en la información entregada, entre otros.

Título V
Disposiciones finales

Artículo 21. Complementariedad con otros documentos.

El presente reglamento es complementario a otros documentos correspondientes al programa inscrito, tales como condiciones generales del servicio, reglamentos de Educación Continua de Universidades en convenio, otros programas, entre otros.

Artículo 22. Situaciones no contempladas.

Las situaciones no contempladas en las disposiciones anteriores serán resueltas por el Coordinador/a Académico del Programa, Jefe Técnico Operacional o Business Head de SGS Academy, dependiendo de la naturaleza de la situación.