

## INSTRUCTIVO VAEC N°02/2025

### **MAT: TÉRMINOS Y CONDICIONES SERVICIOS DEPORTIVOS DE LA UNIVERSIDAD DE CHILE ARRIENDOS DE CANCHAS Y ESPACIOS DEPORTIVOS**

Santiago, 18 de julio de 2025

#### **I. Antecedentes**

Que, de acuerdo con el artículo 2° numeral 5 del Decreto Universitario Exento N°0037871, de 2014 que crea la Vicerrectoría de Asuntos Estudiantiles y Comunitarios -VAEC, indistintamente-, esta es la unidad que administra los servicios estudiantiles en materia de actividad física. Lo anterior, en coherencia con su rol de articuladora y coordinadora de los organismos institucionales responsables de las actividades que propendan al bienestar, equidad e integración de las y los estudiantes y los demás miembros de la comunidad universitaria. En ese sentido, la Dirección de Deportes y Actividad Física -DDAF, indistintamente-, es dependiente jerárquicamente de la VAEC, desde el año 2014.

Que, el Decreto Universitario Exento N°0015927, de 2002, que crea la Dirección de Deportes y Actividad Física, dependiente de la Vicerrectoría de Asuntos Estudiantiles y Comunitarios, dispone en su artículo 1° que: "La Universidad de Chile, asume como su responsabilidad asegurar, promover y estimular la práctica de las actividades educativo-físicas, deportivas y recreativas, dentro de sus programas curriculares y extra curriculares, buscando establecer las mejores condiciones para posibilitar que los estudiantes de la corporación tengan acceso a cualquiera de ellas". En la misma sintonía, su artículo 3° dispone que "Corresponderá a la Dirección proponer a las instancias Universitarias pertinentes la política de deportes y actividad física de la Universidad de Chile y, asimismo, la supervisión y aplicación de dichas políticas, proponer planes estratégicos para su implementación y evaluar sus resultados, actuando como eje coordinador de todas las acciones vinculadas al deporte y la actividad física al interior de la Institución."; y en especial su literal b. que dispone que le corresponderá "Estudiar, diseñar, proponer, coordinar, evaluar, formular y ejecutar las políticas de deportes y actividad física que debe seguir la Dirección, tanto en el corto como en el mediano y largo plazo, en lo concerniente a la actividad intra y extra Universitaria".

Que surge la necesidad que la VAEC, mediante el presente instructivo, instruya cuales son los términos y condiciones de los servicios deportivos de la Universidad de Chile respecto de los arriendos de canchas y espacios deportivos.

#### **II. Naturaleza del Servicio**

La Universidad de Chile, a través de su Dirección de Deportes y Actividad Física (DDAF), ofrece servicios deportivos de arriendos de canchas y espacios deportivos destinados a estudiantes,

funcionarios y público general, los que se rigen por el presente instructivo, cuya aceptación constituye un acto jurídico válido conforme al artículo 17 N de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, modificado por la Ley N° 21.398 ("Pro-Consumidor").

La contratación de servicios implica aceptación expresa de los presentes términos y condiciones, mediante el mecanismo de click electrónico, cumpliendo así con el principio de consentimiento informado regulado por la Ley N° 19.799 sobre Documentos Electrónicos y Firma Electrónica.

### **III. Consentimiento Informado y Tratamiento de Datos**

El usuario declara que ha leído, comprendido y aceptado este instructivo en su integridad. Asimismo, autoriza expresamente el tratamiento de sus datos personales para los fines administrativos, informativos y operativos del servicio contratado, conforme a la Ley N° 19.628 sobre Protección de la Vida Privada, en especial sus artículos 4°, 7° y 8°, y la obligación institucional de confidencialidad y uso restringido.

A su vez, la Universidad, como órgano público, está sujeta además a las normas de acceso a la información pública y resguardo de datos conforme a la Ley N° 20.285 (Ley de Transparencia).

En caso de comunicaciones comerciales, el usuario podrá revocar su consentimiento conforme al artículo 28 B de la Ley N° 19.496, el cual prohíbe enviar publicidad no solicitada sin opción de rechazo.

Conforme a los artículos 12 y 13 de la Ley N° 19.628, toda persona cuyos datos personales sean registrados por esta institución tiene derecho a solicitar su rectificación, actualización o eliminación, mediante comunicación formal por plataforma o dirigida al responsable del tratamiento de datos.

### **IV. Derechos y Obligaciones del Consumidor (Ley N° 19.496)**

#### **Derechos:**

- Ser informado clara y oportunamente respecto del servicio ofrecido, sus condiciones, restricciones, valores y modalidades de uso (Art. 3° letra b).
- Recibir el servicio en condiciones de calidad, continuidad y seguridad adecuadas (Art. 3° letra c).
- Optar a mecanismos de reclamo y devolución en los casos establecidos.
- De conformidad con el artículo 50 de la Ley N° 19.496, toda persona tiene derecho a recibir una respuesta formal y oportuna a sus reclamos, dentro de un plazo razonable.

#### **Obligaciones del usuario:**

- Cumplir el instructivo general de uso de las instalaciones y los instructivos particulares de cada espacio deportivo.

- Respetar normas de seguridad, convivencia y salubridad.
- Mantener pagos al día conforme al consentimiento prestado mediante acto electrónico.
- No incurrir en conductas sancionadas por este instructivo o por el ordenamiento jurídico.
- El usuario será responsable de mantener actualizados sus datos de contacto registrados en la plataforma, a fin de asegurar la trazabilidad y correcta comunicación institucional.

#### **V. Convivencia, Sanciones y Conductas Incompatibles en el Arriendo de Canchas y Espacios Deportivos**

La reserva y uso de canchas y espacios deportivos implica asumir una actitud de respeto, responsabilidad y cuidado de los espacios comunes. Se espera un comportamiento acorde a los valores institucionales de la Universidad de Chile, promoviendo un entorno seguro y de buena convivencia.

En coherencia con lo anterior, el usuario declara conocer y aceptar la aplicación de la normativa interna en materia de acoso sexual, violencia y discriminación de género en el ámbito académico de la Universidad de Chile, particularmente la Política Universitaria para Prevenir el Acoso Sexual (Resolución Exenta N°01024, de 2017), el Reglamento de Estudiantes (D.U. N° 007586, de 1993), el Reglamento de Jurisdicción Disciplinaria de Estudiantes (D.U. N° 0026685, de 2019), el Nuevo Protocolo de Actuación ante Denuncias sobre acoso sexual, violencia de género, acoso laboral y discriminación arbitraria (D.U. N° 0019942, de 2019) y el Protocolo para la Prevención del Acoso Laboral, Acoso Sexual y Violencia en el Trabajo de la Universidad de Chile (D.U. N°0027041, de 2024) disponibles en el sitio oficial: <https://uchile.cl/presentacion/informacion-publica/marconormativo>.

Quedan prohibidas expresamente las siguientes conductas:

- Maltrato físico o verbal a funcionarios, instructores, profesores, entrenadores o usuarios.
- Presencia bajo efectos o consumo de alcohol, drogas o cigarrillos tanto en instalaciones como en sus inmediaciones (Prohibido por Ley N.º 20.000 y Ley N°19.419 sobre ambientes libres de humo).
- Subarriendo, cesión del espacio o ingreso de terceros no autorizados.
- Ingresar con mascotas (excepto perros guías conforme a Ley N.º 20.422 sobre inclusión).
- Actividades distintas a las declaradas al momento de la reserva.

Quien incurra en infracciones será sancionado mediante amonestación escrita, y en caso de reincidencia podrá ser sancionado con la cancelación del servicio sin derecho a reembolso, en conformidad con el art. 4° de la Ley N.º 19.496 sobre incumplimientos contractuales por parte del consumidor.

De todas formas, la Universidad de Chile podrá cancelar la reserva o arriendo del usuario, sin reembolso, ante incumplimientos graves o conductas que pongan en riesgo la seguridad de otros,

lo que se formalizará mediante acto administrativo conforme a los artículos 11, 41 y 53 de la Ley N.º 19.880 y la Ley N.º 18.575.

Toda notificación relativa a reserva o arriendo, cancelaciones, sanciones u otras decisiones institucionales podrá efectuarse válidamente por medio del correo electrónico informado por el usuario o cliente en la plataforma. Esta forma de notificación se considera plenamente válida conforme a lo dispuesto en los artículos 19 y 46 de la Ley N.º 19.880, sobre Bases de los Procedimientos Administrativos, y en la Ley N.º 19.799, sobre Documentos Electrónicos y Firma Electrónica.

Las normas de convivencia descritas en este instructivo se aplican también a cualquier persona que, sin ser usuario ni tutor, acceda a las instalaciones en calidad de acompañante, espectador o público general en actividades presenciales. Toda persona que incurra en conductas inapropiadas, agresivas o disruptivas, tales como insultos, desórdenes o interferencia en el normal desarrollo de las actividades, podrá ser retirada del recinto por personal autorizado institucionalmente. Esta medida se adopta conforme al artículo 4 de la Ley N.º 19.496 y a los artículos 2 y 4 de la Ley N.º 18.575, que otorgan a los órganos públicos la facultad de dictar normas internas y resguardar el orden y la seguridad en sus dependencias.

## **VI. Seguridad y Responsabilidad**

- El usuario y asistentes deben seguir en todo momento las instrucciones del personal, entrenadores y funcionarios.
- La Universidad no se hace responsable por accidentes o lesiones ocurridas fuera del horario reservado o por causas derivadas del uso indebido de los espacios.
- La responsabilidad de instructores y profesores de la Universidad respecto a la seguridad del usuario se limita a la duración de la clase, taller o encuentro dirigido.
- En caso de menores el apoderado o responsable deberá hacerse cargo del alumno antes del inicio y al término de la actividad, velando por su ingreso y salida segura, y evitando que permanezca sin supervisión o realice actos que comprometan su integridad dentro o fuera del recinto.
- No se responderá por pérdidas o extravíos dentro o fuera del recinto. Conforme a lo dispuesto en el artículo 4º de la Ley N.º 18.575, la Universidad, como entidad pública, no puede asumir responsabilidad por daños o perjuicios a bienes personales cuya custodia no le ha sido encomendada formalmente.
- Prohibición de grabar o fotografiar actividades sin autorización institucional, como medida de protección a usuarios y menores.
- El acceso al recinto implica la aceptación de normas de seguridad y control de ingreso (registro visual, identificación, entre otros).

- Los estacionamientos vehiculares y bicicleteros no son exclusivos ni garantizados, y su uso está sujeto a disponibilidad. La Universidad podrá limitar el acceso por razones de seguridad, mantención u otros eventos institucionales. No podrán hacer uso de estos espacios quienes realicen actividades fuera de las dependencias de la Dirección de Deportes y Actividad Física, por lo que su uso deberá restringirse exclusivamente al período en que se desarrollen las actividades.
- Prohibido estacionar en cruces peatonales, zonas reservadas o lugares señalizados. Velocidad máxima permitida: 20 km/h. Prioridad peatonal obligatoria según Ley N.º 18.290.

## **VII. Salud, Declaración Médica y Responsabilidad**

- Al momento de reservar, el usuario declara estar en condiciones físicas adecuadas para realizar actividad deportiva, eximiendo a la Universidad de responsabilidad por condiciones médicas no informadas, conforme al principio de autonomía de la voluntad (Ley N° 19.496, art. 3 letra e). En caso de menores, el apoderado asume la responsabilidad médica y de cuidados.
- La Universidad no ofrece seguros asociados a estos servicios, y se presume la aceptación voluntaria del riesgo propio de la actividad física.
- En caso de accidente, se aplicará el protocolo de primeros auxilios donde la universidad mantiene personal con capacitación básica (sin sustituir atención profesional), de ser necesario se solicitará ambulancia pública (131), y se notificará al responsable en caso de proceder.
- Fuera de situaciones de emergencia vital, el traslado a centros asistenciales será responsabilidad propia del usuario, del apoderado o familiar designado. Se respetará el principio de consentimiento informado y voluntariedad conforme a lo establecido en la Ley N° 20.584, sobre derechos y deberes de las personas en atención de salud.

## **VIII. Pagos, Devoluciones y Cancelaciones**

- Los pagos deberán realizarse a través de la plataforma institucional <https://inscripcion.deporteazul.cl> o según el medio que disponga la Dirección de acuerdo con las capacidades del recinto.
- Las reservas son personales, intransferibles y válidas solo para el horario y fecha establecidos.
- El usuario no tendrá derecho a devolución por no uso del servicio, salvo en caso de cancelación informada con al menos 24 horas de anticipación.
- Las suspensiones imputables al servicio podrán ser reagendadas en nuevos horarios o solicitar devolución según lo dispuesto en el artículo 3 bis letra b) de la Ley N° 19.496, y el

monto será proporcional al tiempo no utilizado, cuando la no utilización no sea imputable al usuario.

- El no aviso dentro del plazo indicado implicará la pérdida del monto pagado, dada la ocupación de un cupo que no pudo ser reasignado, conforme al principio de buena fe contractual.
- Todas las solicitudes de devolución deben realizarse por escrito, vía correo institucional, adjuntando antecedentes formales, evitando reclamos verbales o informales. El plazo de devolución una vez aprobada la solicitud será responsabilidad de la Dirección Económica y Administrativa Central de la Universidad de Chile.

#### **IX. Suspensión de Servicios por Fuerza Mayor**

Las suspensiones se informarán por medios oficiales ya sea mediante correo electrónico o redes sociales institucionales, además la Universidad no está obligada a compensar eventos fuera de su control.

Por tanto, no habrá derecho a reembolso en caso de:

- Catástrofes naturales o emergencias sanitarias.
- Manifestaciones externas que afecten la operación del recinto.
- Mantenciones urgentes por razones de seguridad.
- Feriados institucionales o decisiones fundadas de la autoridad universitaria.

Todo lo anterior se ajusta a lo dispuesto en el Art. 45 del Código Civil sobre casos fortuitos y fuerza mayor, y en el principio de continuidad razonable de los servicios no esenciales regulado por SERNAC.

#### **X. Uso de Imagen**

El usuario autoriza a la Universidad de Chile, sin costo adicional, a captar, modificar y difundir imágenes y registros audiovisuales de actividades institucionales, conforme al artículo 4° de la Ley N.º 19.628, limitando dicho uso a fines educativos, deportivos y de difusión sin afectar la honra, dignidad ni intimidad de los usuarios.

Se puede hacer uso de **revocación futura**, se debe solicitar por escrito o mediante correo electrónico a la coordinación del servicio si se desea retirar el consentimiento para uso de imagen.

#### **XI. Control Interno y Validación Legal**

Este instructivo se dicta como instrumento complementario de gestión administrativa y control interno, conforme a lo establecido en la Resolución Exenta N.º 1.962/2022 de la Contraloría General

de la República, que exige contar con políticas internas, procedimientos y actos administrativos formales para la gestión de servicios institucionales.

La Universidad se reserva el derecho a actualizar este instructivo conforme a la evolución normativa, emitiendo los respectivos actos administrativos internos y asegurando su trazabilidad y publicidad a través de los canales institucionales.

## **XII. Jurisdicción y Reclamos**

Para efectos de reclamos o controversias derivadas de la aplicación del presente instructivo, el usuario podrá presentar su requerimiento ante la Dirección de Deportes y Actividad Física (DDAF), como instancia primaria de resolución. En caso de no obtener respuesta satisfactoria, podrá elevarlo ante la Vicerrectoría de Asuntos Estudiantiles y Comunitarios (VAEC), y posteriormente, de ser necesario, ante la Dirección Jurídica (DIRJU) de la Universidad de Chile. Si el conflicto persiste, el usuario podrá recurrir al Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC), conforme a los mecanismos establecidos en el Título III de la Ley N.º 19.496. Todo lo anterior se desarrollará en el marco del principio de responsabilidad administrativa regulado por la Ley N.º 18.575 y con pleno respeto a los principios del debido proceso establecidos en la Ley N.º 19.880.

Dudas y/o consultas al correo [contacto@deporteazul.cl](mailto:contacto@deporteazul.cl).

**Prof. JOSIANE BONNEFOY MUÑOZ**  
**Vicerrectora de Asuntos Estudiantiles y Comunitarios**  
**Universidad de Chile**