

## INSTRUCTIVO VAEC N°03/2025

### **MAT: TÉRMINOS Y CONDICIONES SERVICIOS DEPORTIVOS DE LA UNIVERSIDAD DE CHILE ESCUELAS Y TALLERES**

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 las Escuelas y Talleres.

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

La Universidad de Chile, a través de su Dirección de Deportes y Actividad Física (DDAF), ofrece servicios deportivos no conducentes a título, destinados a estudiantes, funcionarios y público

general, los que se rigen por el presente reglamento, cuya aceptación constituye un acto jurídico válido conforme al artículo 17 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**

La participación en escuelas y talleres implica asumir una actitud de respeto mutuo, responsabilidad y promoción de un entorno seguro, inclusivo y colaborativo para todas las personas involucradas. Se espera de todos los participantes y apoderados un comportamiento acorde a los valores institucionales de la Universidad de Chile, fomentando la buena convivencia y el trato digno como principios fundamentales del quehacer deportivo y formativo.

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° 20.000 y Ley N°19.419 sobre ambientes libres de humo).
- Ingresar con mascotas (excepto perros guías conforme a Ley N° 20.422 sobre inclusión).
- Intervención no autorizada de apoderados en actividades, talleres o encuentros: no gritar indicaciones, insultos o realizar intervenciones directas.

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° 19.496 sobre incumplimientos contractuales por parte del consumidor.

De todas formas, la Universidad de Chile podrá cancelar la inscripción 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° 19.880 y la Ley N° 18.575.

Toda notificación relativa a inscripciones, 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° 19.880, sobre Bases de los Procedimientos Administrativos, y en la Ley N° 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 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° 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 cicleros 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° 18.290.

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

- El usuario o su apoderado declara expresamente que se encuentra en condiciones de salud compatibles con la actividad física y deportiva, y exime a la Universidad de toda responsabilidad por lesiones derivadas de condiciones médicas no informadas, conforme al principio de autonomía de la voluntad regulado por el Código Civil y la Ley del Consumidor (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 del menor 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**

- Todos los pagos deberán realizarse a través de la plataforma institucional <https://inscripcion.deporteazul.cl>.
- Con el fin de dar prioridad a usuarios antiguos, la Dirección podrá establecer un período de inscripción exclusiva para ellos (renovantes), lo que será debidamente informado en la plataforma de inscripción y reforzado mediante correo electrónico y redes sociales

institucionales. En caso de no formalizar su inscripción durante dicho período, **el cupo podrá quedar disponible para nuevos usuarios, sin perjuicio del historial previo.**

- La Dirección podrá restringir el ingreso a clases en caso de incumplimiento de pagos u otras obligaciones contractuales.
- El usuario asume la responsabilidad de asistir a sus clases contratadas y renuncia a cualquier reembolso por inasistencias, cualquiera sea su causa, excepto en casos de:
  - Licencia médica por más de 15 días (presentada dentro del mismo mes), o certificado médico superior a 15 días en caso de menores o usuarios sin vínculo laboral.
  - Enfermedad o accidente grave acreditando médicamente el no poder realizar actividad física por más de 30 días.
- En caso de devoluciones, se actuará conforme al Art. 3 bis letra b) de la Ley N° 19.496, y el monto será proporcional a las clases no realizadas del período contratado.
- En caso de no informar oportunamente su situación dentro de los primeros 5 días hábiles del inicio de mes contratado, el usuario asume la pérdida del cupo y del valor pagado, dado que su inscripción impidió la incorporación de otros interesados. Esta medida se ampara en el artículo 3 bis letra b) de la Ley N° 19.496 y en el 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° 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° 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° 19.496. Todo lo anterior se desarrollará en el marco del principio de responsabilidad administrativa regulado por la Ley N° 18.575 y con pleno respeto a los principios del debido proceso establecidos en la Ley N° 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**