



**D.J. (1693)**

**SANTIAGO, 12 DICIEMBRE 2025**

**RESOLUCION N° 05235 EXENTA**

**VISTOS:** lo dispuesto en la Ley N° 19.239; en el D.S. N° 96 de 2025; en la letra d) del artículo 11 y artículo 12 del D.F.L. N° 2 de 1994, ambos del Ministerio de Educación; en la Resolución Exenta N° 02489 de fecha 6 de julio de 2005, que aprueba el Manual de Procedimientos de la Dirección de Educación Continua; en la Resolución Exenta N° 05107 de 2022, que establece requisitos para la aprobación y dictación de programas de cursos de capacitación generados en la Dirección de Educación Continua de carácter cerrado, cuyo origen sea un requerimiento formal de una institución o entidad externa a la Universidad Tecnológica Metropolitana; Resolución Exenta N° 04150 de fecha 2 de octubre de 2025; en lo solicitado por el Director de Educación Continua mediante Memorándum N° 992 de fecha 17 de noviembre de 2025; y

**CONSIDERANDO:**

**1.** Lo dispuesto en la Resolución Exenta N° 05339 de fecha 24 de agosto de 2012, que aprueba el Manual de Operacionalización para el Diseño, aprobación, Dictación, Administración y Modificación de Planes de Estudios.

**2.** Lo dispuesto en la Resolución Exenta N° 02489 de fecha 6 de julio de 2005, que aprueba el Manual de Procedimientos de la Dirección de Educación Continua.

**3.** Lo dispuesto en la Resolución Exenta N° 05107 de 2022, que establece requisitos para la aprobación y dictación de programas de cursos de capacitación generados en la Dirección de Educación Continua de carácter cerrado, cuyo origen sea un requerimiento formal de una institución o entidad externa a la Universidad Tecnológica Metropolitana.

**4.** Que mediante Memorándum N° 992 de fecha 17 de noviembre de 2025 el Director de Educación Continua, solicita la aprobación del curso de “Capacitación Avanzada en Materia de calidad de Servicio y Experiencia Usuaria”, Código 060135.

**5.** El curso “Capacitación Avanzada en Materia de Calidad de Servicios y Experiencia Usuaria” ha sido evaluado de acuerdo con lo estipulado en la Resolución N° 05339/2012, y las Resoluciones de la Dirección de Educación Continua, N° 02489/2005 y N° 05107/2022. Se concluye que el curso sí se ajusta a los lineamientos del Modelo Educativo para su aprobación curricular y asignación de código por parte de la Dirección General de Docencia.

**6.** El Informe Técnico Evaluación Curricular: Presentación Planes de Estudio: Cursos; Seminarios; Diplomas y Postítulos, Modelo Educativo 2011, de la Unidad de Innovación Curricular, con fecha 14 de agosto de 2025.



7. Que, en ese contexto se hace necesario aprobar el curso mediante el acto administrativo correspondiente, por tanto

**RESUELVO:**

**I.** Apruébese el Curso “**CAPACITACIÓN AVANZADA EN MATERIA DE CALIDAD DE SERVICIOS Y EXPERIENCIA USUARIA**”, código 060135, que ofrecerá la Universidad a través de la Dirección de Educación Continua, dirigido a quienes se desempeñen en funciones que requieran ejercer labores de atención ciudadana de calidad.

**II.** El requisito de ingreso será el Certificado Laboral que acredite experiencia en servicios o instituciones públicas, cualquiera sea su régimen de contratación.

**III.** Los objetivos Generales del Curso son desarrollar competencias y habilidades que garanticen un servicio eficiente, empático e inclusivo, acorde a las necesidades de la ciudadanía, para una atención de calidad y el fomento de un ambiente laboral positivo y colaborativo.

**IV.** El curso se dictará en régimen grupal a distancia y E-learning sincrónica, con un duración de 21 horas pedagógicas, 16 horas cronológicas cuya descripción, objetivos específicos, contenidos, metodología y sistema de evaluación, son los que se indican en el documento que como Anexo 1 se acompaña a la presente resolución exenta formando parte integrante de la misma.

**V.** Los objetivos Específicos, contenidos y desglose de horas por módulo, son los siguientes:

<b>Objetivos Específicos</b>	<b>Contenidos</b>	<b>Horas</b>			
		<b>T</b>	<b>P</b>	<b>e-I</b>	<b>TH</b>
<b>Módulo I</b> Fortalecimiento de habilidades interpersonales y de comunicación.	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ <b>Comunicación efectiva:</b> Elementos clave (emisor, receptor, feedback) y barreras (ruido, prejuicios)</li> <li>○ <b>Escucha activa:</b> Técnicas de validación y paráfrasis.</li> <li>○ <b>Comunicación no verbal:</b> Postura, contacto visual, gestos.</li> <li>○ <b>Empatía:</b> Herramientas para comprender necesidades diversas.</li> <li>○ <b>Gestión emocional:</b> Técnicas para mantener la calma en situaciones tensas.</li> </ul>			4	4
<b>Objetivo</b> Desarrollar habilidades de comunicación efectiva, que permitan el seguimiento y solución de la demanda usuaria.					



<p><b>Módulo II</b> Potenciación de la resolución efectiva de problemas.</p> <p><b>Objetivo</b> Desarrollar estrategias de resolución de problemas y manejo de conflictos, aplicando métodos creativos y herramientas de mediación, en situaciones complejas de atención ciudadana.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- -Proceso de resolución: Identificación, análisis de causas, soluciones creativas (brainstorming, mapas mentales).</li> <li>- -Toma de decisiones: Métodos basados en datos y contexto.</li> <li>- -Manejo de conflictos: Negociación colaborativa y mediación.</li> <li>- -Resiliencia: Estrategias para mantener productividad en adversidad.</li> </ul>		4	4
<p><b>Módulo III</b> Creación de un ambiente de trabajo colaborativo y motivador.</p> <p><b>Objetivo</b> Promover un ambiente laboral colaborativo y motivador, mediante el fortalecimiento del trabajo en equipo, el liderazgo positivo y prácticas de reconocimiento que mejoren el clima organizacional.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Trabajo en equipo: Roles, comunicación interna y sinergia.</li> <li>- Liderazgo positivo: Características de un líder inspirador.</li> <li>- Clima organizacional: Inclusión, respeto y reconocimiento.</li> <li>- Motivación: Propósito en el servicio público y retroalimentación constructiva.</li> </ul>		4	4
<p><b>Módulo IV</b> Gestión del stress y bienestar en el trabajo.</p> <p><b>Objetivo</b> Gestionar el estrés y fomentar el bienestar laboral mediante técnicas de autocuidado, establecimiento de límites saludables y prevención del agotamiento profesional (burnout).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificación de estrés: Factores laborales y personales.</li> <li>- Técnicas de relajación: Mindfulness, respiración diafragmática.</li> <li>- Autocuidado: Rutinas para prevenir burnout.</li> <li>- Límites saludables: Balance entre eficiencia y bienestar.</li> </ul>		4	4
<b>Sub total de horas</b>			<b>16</b>	<b>16</b>
<b>Total General de horas</b>				<b>16</b>

T: trabajo teórico / P: trabajo práctico / E-l: e-learning / TH: total horas



**VI.** Los requisitos para la evaluación son los siguientes:

<b>Requisitos Técnicos</b>	<b>Porcentaje de Asistencia</b>
<p>Cada módulo tendrá una evaluación sumativa que pondera un 25% del resultado final, los instrumentos serán diseñados de acuerdo con las siguientes metodologías:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Trabajo Colaborativo</li> <li>○ Aprendizaje Basado en Problemas</li> <li>○ Estudio de Caso</li> </ul> <p>La evaluación considera un promedio de escala única numérica del 1,0 al 7,0; siendo 7,0 la nota máxima, que representa un 100% de logro y 4,0 la nota mínima de aprobación, que equivale a un 60% de logro.</p>	<p>80%</p> <p>Nota Final mínima de aprobación: 4,0</p> <p><b>OBSERVACIÓN:</b></p> <p>Si quien participa solo presenta asistencia y no realiza todas las evaluaciones consideradas, se le entregará un certificado de asistencia al curso.</p>

**VII.** Los cupos, horas, fechas, horarios y lugar en que se impartirá el Curso se establecerán en las resoluciones exentas que autoricen la dictación de cada una de las versiones de este.

**Regístrese y Comuníquese,**



Firmado  
digitalmente por  
Mario Ernesto  
Torres Alcayaga  
Fecha: 2025.12.16  
11:13:00 -03'00'

MARISOL  
PAMELA  
DURAN  
SANTIS

Firmado  
digitalmente por  
MARISOL  
PAMELA DURAN  
SANTIS  
Fecha: 2025.12.12  
16:48:21 -03'00'

**DISTRIBUCION:**

Vicerrectoría Académica  
Vicerrectoría de Vinculación con el Medio  
Vicerrectoría de Administración y Finanzas  
Vicerrectoría de Investigación y Postgrado  
Contraloría Interna  
Dirección General de Análisis Institucional y Desarrollo Estratégico  
Dirección Jurídica  
Dirección de Educación Continua  
Dirección de Finanzas  
Departamento de Aranceles  
Unidad de Títulos y Grados  
**PCT**  
PCT/meil.

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA  
METROPOLITANA  
-----  
DOCUMENTO TOTALMENTE  
TRAMITADO