



DJ (61)

SANTIAGO 14 ENERO 2026

RESOLUCIÓN N° 0104 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 el artículo 12 del D.F.L. N° 2 de 1994, ambos del Ministerio de Educación; en la Resolución Exenta N°05339 de 2012; Resolución Exenta N°02489 de 2005 que aprueba el Manual de Procedimientos de la Dirección de Educación Continua; la Resolución Exenta N°5107 de 2022; y lo solicitado por el Director de Educación Continua mediante memorándum N°1013 de 2025; y

CONSIDERANDO:

1. Lo dispuesto en el punto 2.13 de la Resolución Exenta N°05339 de 2012 que aprueba la Operacionalización para el Diseño, Aprobación, Dictación, Administración y Modificación de Planes de Estudios.
2. 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 DIRECAP de carácter cerrado, cuyo origen sea un requerimiento formal de una institución o entidad externa a la Universidad Tecnológica Metropolitana.
3. El Informe Técnico Evaluación Curricular: Presentación Planes de Estudio: Cursos; Seminarios; Diplomas y Postítulos, de la Unidad de Innovación Curricular, de fecha 18 de noviembre de 2025.
4. El memorándum N°1013 de 2025, y documentación adjunta, del Director de Educación Continua dirigido al Director Jurídico, solicitando gestionar resolución de aprobación del Curso Enfoque Bioético para una mejor experiencia usuaria, código 060137.
5. Que, así las cosas, el memorándum N°1013 de 2025, dirigido al Director Jurídico es procedente; por tanto

RESUELVO:

- I. **Apruébese**, el Curso **ENFOQUE BIOÉTICO PARA UNA MEJOR EXPERIENCIA USUARIA**, código 060137, que ofrecerá la Universidad Tecnológica Metropolitana, a través de la Dirección de Educación Continua, dirigido Personas que trabajen en diferentes tipos de instituciones públicas o privadas en el sector salud, como a continuación se indica:
- II. El objetivo general del curso será desarrollar técnicas y estrategias en procesos de atención de salud, integrando una mirada bioética y humanizada, que permita mejorar la experiencia usuaria en diferentes momentos de la atención de salud preventiva y/o curativa.
- III. Requisito de Ingreso:
 - Profesionales y/o Técnicos con certificado Laboral que acredite trabajar en alguna institución pública o privada, cualquiera sea su régimen de contratación y que corresponda al sector de salud.

IV. Al finalizar el curso, el o la estudiante alcanzará los siguientes logros de aprendizaje:

1. Emplear definiciones y principios de la bioética como herramienta que permita la humanización de la atención y gestión de la experiencia usuaria.
2. Aplicar los principios éticos en la práctica cotidiana que permitan la toma de decisiones en equipos clínicos y no clínicos, de acuerdo con la normativa de los centros de salud y legislación vigente.
3. Emplear técnicas y estrategias que permitan el desarrollo de habilidades de empatía, trato digno, escucha activa y comunicación en asertiva en la atención de pacientes de diferentes centros de salud, en base a los requerimientos y demandas de diferentes contextos.

V. El curso es un plan cerrado que se dictará en régimen modular grupal, presencial, con una duración de 24 horas cronológicas y 3 módulos, cuya descripción, objetivos específicos, unidades, 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.

Los Módulos y/o Temáticas son las siguientes:

Objetivos Específicos	Contenidos	Horas			
		T	P	e-I	TH
Módulo I Fundamentos de Bioética y su Aplicación en la Experiencia Usuaria. Objetivo Emplear definiciones y principios de la bioética como herramienta que permita la humanización de la atención y gestión de la experiencia usuaria.	• Conceptualización de la Bioética y la Humanización de la Atención: ○ Definición de bioética y sus principios fundamentales (beneficencia, no maleficencia, autonomía y justicia). ○ La humanización de la atención como eje central de la calidad. ○ Conexión entre bioética, humanización y experiencia usuaria. • Principios Éticos en la Práctica Diaria: ○ Análisis de dilemas éticos comunes en el ámbito de la salud. ○ Aplicación de los principios éticos para la toma de decisiones en el trato con los usuarios. ○ Casos prácticos de aplicación de principios éticos en situaciones de primer contacto (OIRS, SOME, Admisión) y en la gestión de equipos.	4	4		8
Módulo II Herramientas para una Atención Centrada en el Usuario Objetivo aplicar los principios éticos en la práctica cotidiana que permitan la toma de decisiones en equipos clínicos y no clínicos, de acuerdo con la normativa de los centros de salud y legislación vigente.	• Empatía y Trato Digno: ○ Definición y desarrollo de la empatía como habilidad clave en la atención de salud. ○ Estrategias para brindar un trato digno y respetuoso, reconociendo la diversidad del usuario. ○ Manejo de situaciones de conflicto o insatisfacción desde una perspectiva de trato digno. • Comunicación Asertiva y Escucha Activa: ○ Técnicas de escucha activa para comprender las necesidades y preocupaciones de los usuarios. ○ Comunicación asertiva para entregar información de forma clara, precisa y respetuosa. ○ Role-playing y simulaciones de conversaciones difíciles.	4	4		8

	- Integración del Concepto de Experiencia Usaria: - Definición del concepto de experiencia usaria en el contexto de un servicio de salud. - El proceso de salud desde la perspectiva del usuario: puntos de contacto clave y momentos de verdad. - Diseño de flujos de atención que prioricen una experiencia positiva.				
Módulo III Monitoreo, Evaluación y Liderazgo Ético Objetivo Emplear técnicas y estrategias que permitan el desarrollo de habilidades de empatía, trato digno, escucha activa y comunicación en asertiva en la atención de pacientes de diferentes centros de salud, en base a los requerimientos y demandas de diferentes contextos.	- Instalación y Medición de la Experiencia Usaria: - Metodologías para medir la satisfacción y la experiencia usaria. - Indicadores de Calidad y Experiencia Usaria (encuestas, tasa de reclamos, etc.). - Análisis de resultados e identificación de oportunidades de mejora. - Liderazgo y Gestión de Equipos con Enfoque Bioético: - Rol de los Jefes de sector en la promoción de una cultura de calidad y humanización. - Estrategias para motivar a los equipos a incorporar los principios bioéticos en su trabajo diario. - Mecanismos de retroalimentación y mejora continua del equipo. - Proyecto Final Integrador: - Los participantes trabajarán en grupos para desarrollar un plan de acción para implementar mejoras en la experiencia usaria en su área de trabajo, basándose en los principios bioéticos y las herramientas aprendidas.	4	4		8
Sub total de horas		12	12		24
Total General de horas					24

VI. 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,

Mario
Ernesto
Torres
Alcayaga

Firmado digitalmente por Mario Ernesto Torres Alcayaga
Fecha: 2026.01.14 22:36:30 -03'00'

MARISOL
PAMELA
DURAN
SANTIS

Firmado digitalmente por MARISOL PAMELA DURAN SANTIS

DISTRIBUCIÓN:
Vicerrectoría Académica
Vicerrectoría de Vinculación con el Medio
Vicerrectoría de Administración y Finanzas
Contraloría Interna
Dirección General de Análisis Institucional y Desarrollo Estratégico
Dirección Jurídica

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA
METROPOLITANA

DOCUMENTO TOTALMENTE
TRAMITADO



UNIVERSIDAD
TECNOLÓGICA
METROPOLITANA
del Estado de Chile

Dirección de Finanzas
Dirección Educación Continua (Anexo 1)
Dirección General de Docencia (Anexo 1)
Subdirección General de Docencia (Anexo 1)
Unidad de Títulos y Grados (Anexo 1)

PCT
PCT/ppp

A handwritten signature in blue ink, appearing to be "Luis", is located on the left side of the page.