

D.J. (125)

SANTIAGO, 28 ENERO 2025

RESOLUCION N° 0365 EXENTA

VISTOS: lo dispuesto en la Ley N° 19.239; en el D.S. N° 86 de 2021; en la letra d) del artículo 11 del D.F.L. N° 2 de 1994, ambos del Ministerio de Educación; la Resolución Exenta N° 05339 de fecha 24 de agosto de 2012; lo solicitado por el Director de Capacitación y Postítulos mediante Memorándum N° 64 de fecha 14 de enero de 2025; y

CONSIDERANDO:

1. Lo dispuesto en el punto 2.13 de la Resolución Exenta N° 05339 de fecha 24 de agosto de 2012 que aprueba la Operacionalización para el Diseño, Aprobación, Dictación, Administración y Modificación de Planes de Estudios.

2. Que mediante Memorándum N° 64 de fecha 14 de enero de 2025 el Director de Capacitación y Postítulos, solicita la aprobación del curso de "Desarrollo De Competencias Y Habilidades Para Implementar Un Sistema Calidad De Servicio Y Experiencia Usuaría".

3. El Informe Técnico Evaluación Curricular: Presentación Planes de Estudio: Cursos; Seminarios; Diplomas y Postítulos, de la Unidad de Innovación Curricular, con fecha 24 de marzo de 2024.

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

RESUELVO:

I. Apruébese el Curso "Desarrollo De Competencias y Habilidades para Implementar un Sistema Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría", código 060081, curso cerrado que ofrecerá la Universidad a través de la Dirección de Capacitación y Postítulos, dirigido a funcionarios / as que se desempeñen en funciones públicas en diversas reparticiones del Estado.

II. El requisito de ingreso es el siguiente:

Aquellos que se desempeñen en funciones públicas, o integren equipos de trabajo cuyas jefaturas definan que sus labores requieran de los contenidos del curso para un buen ejercicio profesional.

La condición señalada se acredita mediante certificado de la jefatura correspondiente, el que es validados por Coordinación Académica.

Los objetivos Generales del Curso son Integrar herramientas de registro y medición, en los procesos de entrega a usuarios y clientes, para la mejora de experiencias, resultados, satisfacción y calidad, acorde a la normativa vigente.

III. El curso se dictará en régimen grupal presencial y E-learning con un duración de 11 horas pedagógicas, 8 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.

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

A.9 OBJETIVOS ESPECÍFICOS CONTENIDOS Y DESGLOSE DE HORAS POR MÓDULO

Objetivos Específicos	Contenidos	Horas Cronológicas			
		T	P	e-l	TH
<p>Módulo I: Relevancia del conocimiento de la experiencia usuaria en la calidad de servicios públicos.</p> <p>Objetivo Reconoce las experiencias y trayectorias de usuarios/as, a través del viaje, identificando brechas y barreras, puntos críticos, principales problemáticas para vincular resultados y visualizar posibles mejoras.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Introducción conceptual sobre diseño de servicios públicos centrados en las personas, en el marco de la innovación de la gestión pública (Agenda de Innovación 2022-2026) y normativo. 2. Herramientas para conocer las expectativas de los usuarios y diseñar mejoras. El viaje del usuario y Design Thinking. 3. Factores que influyen en la percepción de un servicio y cómo utilizarlos para crear experiencias satisfactorias. 			2	2
<p>Módulo II: Mecanismos de comunicación efectiva.</p> <p>Objetivo Desarrolla habilidades de comunicación efectiva con los usuarios/as (de escucha, orales y escritas); para el seguimiento y solución de la demanda usuaria.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Introducción conceptual a la comunicación efectiva de servicios centrados en las personas. • Tipos y medios de comunicación efectiva. • Competencias y habilidades de escucha, orales y escritas. 			2	2
<p>Módulo III: Importancia del registro de la experiencia usuaria en la calidad de servicio.</p> <p>Objetivo Emplea herramientas de registro de la experiencia usuaria y habilidades digitales para un oportuno reporte, seguimiento y solución de la demanda usuaria.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Introducción conceptual y vinculación con la calidad de la experiencia cliente/usuario (a) • Para qué registrar/Qué registrar/Cómo registrar • ¿Cómo utilizar, integrar y aprovechar distintas herramientas digitales para facilitar y agilizar el trabajo? Gestión de la información. • Mecanismos de registro en el Servicio/ ¿Cómo mejorar y avanzar en el registro? • Ejemplo de Servicios que cuentan con registro, en Chile y el extranjero. 			2	2
<p>Módulo IV: Satisfacción Usuaria</p> <p>Objetivo Analiza las principales herramientas de medición para la satisfacción del servicio y experiencia usuaria en la Gestión Pública, considerando ejemplos en Chile.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Claves para analizar la calidad de servicio y experiencia usuaria desde la perspectiva de las personas. Identificación de debilidades, fortalezas y oportunidades. 2. Herramientas de Medición de Satisfacción Usuaria. 3. Experiencias y buenas prácticas en el ámbito de la Gestión Pública. 			2	2
	Sub Total de horas			8	8
	Total de horas				8

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

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

- Reconocer las experiencias y trayectorias de cliente/usuario (a), identificando brechas y barreras, puntos críticos, principales problemáticas para vincular resultados y visualizar posibles mejoras.
- Desarrollar habilidades de comunicación efectiva con los cliente/usuario (a), para el seguimiento y solución de la demanda usuaria.
- Emplear herramientas de registro de la experiencia usuaria y habilidades digitales para un oportuno reporte, seguimiento y solución de la demanda usuaria.
- Analizar las principales herramientas de medición para la satisfacción del servicio y experiencia usuaria en la Gestión Pública, considerando ejemplos en Chile.

V. Los requisitos para la evaluación son los siguientes:

Requisitos Técnicos	Porcentaje de Asistencia
<p>Evaluaciones:</p> <p>Las evaluaciones consistirán en:</p> <p>4.Ejercicios en pautas de desarrollo para cada uno de los 4 módulos: 25% del valor total de la nota por pauta.</p> <p>Las pautas a desarrollar para las evaluaciones tendrán siempre una metodología de trabajo de acuerdo al proceso de enseñanza aprendizaje realizado, estas son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Basado en Problemas ABP: • Aprendizaje Colaborativo. • Estudio de casos. <p>El requisito de aprobación contempla cumplir con el porcentaje de asistencia mínima y obtener calificación mayor o igual a 4.0, al finalizar cada módulo. La nota final será el promedio lineal de todos los módulos.</p>	<p>Asistencia: 80%</p> <p>Nota Final mínima de aprobación: 4,0</p> <p>OBSERVACIÓN:</p> <p>Si quien participa solo presenta asistencia y no realiza todas las evaluaciones, se le entregará un certificado de asistencia al curso.</p>

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 del mismo.

VII. Impútese los gastos al Subtítulo 1, ítem 1.4 "Honorarios" del Presupuesto vigente de la Universidad, refrendado por la Unidad de Control Presupuesto de la Vicerrectoría de Administración y Finanzas en Folio N° 603 de fecha 9 de julio de 2024.

Regístrese y Comuníquese,

Mario
Ernesto
Torres
Alcayaga

Firmado digitalmente por
Mario Ernesto
Torres Alcayaga
Fecha: 2025.01.28
19:02:21 -03'00'

MARISOL
PAMELA
DURAN SANTIS

Firmado digitalmente
por MARISOL PAMELA
DURAN SANTIS
Fecha: 2025.01.28
11:22:33 -03'00'

DISTRIBUCION:

Vicerrectoría Académica
Vicerrectoría de Transferencia Tecnológica y Extensión
Vicerrectoría de Administración y Finanzas
Vicerrectoría de Investigación y Postgrado



Contraloría Interna
Dirección General de Análisis Institucional y Desarrollo Estratégico
Dirección Jurídica
Dirección de Capacitación y Postítulos
Dirección de Finanzas
Departamento de Aranceles
Unidad de Títulos y Grados

PCT
PCT/meil.

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