UNIVERSIDAD DE LA FRONTERA
SECRETARÍA GENERAL
DECRETACIÓN

Aprueba Convenio para la Capacitación de Funcionarios/as entre, el Servicio de Salud Metropolitano Oriente y la Universidad de La Frontera.

TEMUCO, **10 de enero de 2025**

RESOLUCION **EXENTA 0113/2025**

VISTO:

- Ley N°21.094, Ley sobre Universidades del Estado.
- DFL Nºs 17 de 1981 del MINEDUC que crea la Universidad de La Frontera.
- DFL N°25 de 2024 del MINEDUC que aprueba Estatuto de la Universidad de La Frontera.
- D.U. Nº314 de 2010 que aprueba nombramiento de Secretario General de la Universidad de La Frontera.
- Decreto TRA N°35 de 2024, que aprueba nombramiento de Vicerrector Académico de la Universidad de La Frontera.
- Resolución Exenta N°2119 de 2018, que establece orden de subrogancia a funcionarios superiores, y

CONSIDERANDO:

1.- Que, el artículo 4 inciso 2° de la Ley N°21.094 sobre Universidades Estatales, dispone que “Como rasgo propio y distintivo de su misión, dichas instituciones deben contribuir a satisfacer las necesidades e intereses generales de la sociedad, colaborando, como parte integrante del Estado, en todas aquellas políticas, planes y programas que propendan al desarrollo cultural, social, territorial, artístico, científico, tecnológico, económico y sustentable del país, a nivel nacional y regional, con una perspectiva intercultural”. Asimismo, el inciso 3° del mismo artículo señala que las Universidades “[…] podrán establecer una vinculación preferente y pertinente con la región en que tienen su domicilio y desarrollen sus actividades”:

2.- Que, por Resolución Exenta N°0708 de fecha 16 de marzo de 2022, se aprobó Misión de la Universidad de La Frontera, disponiendo en su inciso 4° que la Universidad “Promueve y aporta al país y a la región de La Araucanía, asumiendo una acción preferente y pertinente con ella, a través de la formación, la ciencia, la tecnología, la innovación, la creación y la vinculación con el medio”.

3.- Que, en Memorándum N°008/2025 de fecha 08 de enero de 2025 del Director de Bibliotecas y Recursos de Información don Carlos del Valle Rojas, solicita aprobar Convenio para la Capacitación de Funcionarios/as entre, el Servicio de Salud Metropolitano Oriente y la Universidad de La Frontera.

4.- Que, la Dirección Jurídica de la Universidad de La Frontera, otorgó visto bueno al presente convenio.

5.- Que, de conformidad a lo dispuesto en las resoluciones N° 7 de 2019 y 14 de 2023 de la Contraloría General de La República sobre toma de razón, la presente resolución se encuentra exenta del trámite de toma de razón.

R E S U E L V O:

APRUEBASE Convenio para la Capacitación de Funcionarios/as, suscrito con fecha 06 de diciembre de 2024, entre, el **Servicio de Salud Metropolitano Oriente,** persona jurídica de derecho público, Rut N°**61.608.400-3,** representado por su Director Dr. **ALBERTO VARGAS PEYREBLANQUE**, ambos domiciliados en calle Canadá N°308, Providencia, en adelante "El Servicio"; y la **UNIVERSIDAD DE LA FRONTERA**, rol único tributario N°**87.912.900-1,** representada por su Rector (S) don **RENATO ALEXIS HUNTER ALARCON,** chileno, por medio del Programa de Doctorado en Comunicación, representado por el Dr. Carlos del Valle Rojas, todos domiciliados en Avenida Francisco Salazar N°01145, cuidad de Temuco, Región de La Araucanía, en adelante la "Universidad", se ha convenido lo siguiente:

PRIMERO: El Servicio de Salud Metropolitano Oriente es un organismo estatal, funcionalmente descentralizado, dotado de personalidad jurídica y patrimonio propio para el cumplimiento de sus fines. Los Servicios de Salud se regulan por el decreto con fuerza de ley N° 1, de 2005, del MINSAL, que fija texto refundido, coordinado y sistematizado del decreto ley Nº 2.763 de 1979 y de las leyes Nº 18.933 y Nº 18.469, a cuyas políticas, normas y planes generales deben sujetarse en el ejercicio de sus actividades. Asimismo, en virtud de lo dispuesto en el artículo primero del Decreto 140 de 2004, del Ministerio de Salud, al Director del Servicio le corresponde la articulación, gestión y desarrollo de su red asistencial correspondiente, para la ejecución de las acciones integradas de fomento, protección y recuperación de la salud.

Por su parte la Universidad de La Frontera, a través del Programa Doctorado en Comunicación, tiene como propósito aportar a la vinculación del quehacer científico académico, humanístico y artístico cultural, que se cultiva con el entorno social y ambiental, generando relaciones sustentables y recíprocas con la comunidad, que enriquezcan la docencia, la investigación y contribuyan al desarrollo cultural, social y económico regional y nacional.

Que conforme lo señalado en el inciso primero del artículo 3°, en concordancia con el inciso primero del artículo 28, ambos de la ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, la Administración del Estado -de la cual forman parte tanto el Servicio como la Universidad-, debe propender al bien común por una parte, atendiendo las necesidades públicas en forma continua y permanente y, por la otra, fomentando el desarrollo del país a través del ejercicio de las atribuciones que le confiere la Constitución y la ley, y de la aprobación, ejecución y control de políticas, planes, programas y acciones de alcance nacional, regional y comunal. Enseguida, el inciso segundo de su artículo 5° previene, en armonía con el inciso segundo del anotado artículo 3°, que los órganos de la Administración del Estado deberán cumplir sus cometidos coordinadamente y propender a la unidad de acción.

A propósito de ello, la Contraloría General de la República ha manifestado mediante su dictamen N°210, de 2014, que la coordinación constituye un deber jurídico y no una mera recomendación que el legislador impone a los entes públicos, para que estos la ejecuten en el estricto marco de la competencia que a cada uno le corresponde y que, en consecuencia, es un principio general que informa la organización administrativa. Y que, en tal contexto, constituyendo la Administración del Estado un todo armónico que debe propender a la unidad de acción, es necesario que los diversos órganos que la componen ajusten sus actuaciones al principio de coordinación establecido en los artículos 3° y siguientes de la referida ley N° 18.575, lo que implica, entre otros asuntos, concertar medios y esfuerzos con una finalidad común.

Finalmente, esta exigencia de actuación coordinada y colaboración entre órganos públicos permite excluir de la ley de compras públicas los convenios que entre sí celebren dichos organismos en conformidad con lo dispuesto en la ley 19.886, artículo 3 letra b), sin perjuicio de la información básica que debe publicarse en el sistema de información según lo dispone el artículo 57 letra f) del Decreto Supremo 250/2004, Reglamento de la Ley de Compras en relación con el artículo 21 de la ley 19.886.

En relación con lo anterior, el Artículo 37 inciso primero de la Ley 21.094 sobre Universidades Estatales, señala: "Convenios excluidos de la ley Nº 19.886. No obstante, lo señalado en el artículo anterior, quedarán excluidos de la aplicación de la ley Nº 19.886 los convenios que celebren las universidades del Estado con los organismos públicos que formen parte de la Administración del Estado y los convenios que celebren dichas universidades entre sí."

En atención a las consideraciones expuestas en el presente convenio, el Servicio de Salud Metropolitano Oriente ha dispuesto capacitar a funcionarios/as en las siguientes actividades:

1. **CURSO GESTIÓN FINANCIERA DEL SECTOR PÚBLICO DE SALUD**
2. **CURSO PROCEDIMIENTOS DE COMPRAS PÚBLICAS**
3. **CURSO HUMANIZACIÓN DE LA ATENCIÓN Y CALIDAD EN EL TRATO USUARIO**
4. **CURSO SALUD INTERCULTURAL Y MIGRACIÓN**
5. **CURSO TRATO AL USUARIO (COACHING)**

SEGUNDO: Por este acto y de conformidad a lo anterior, Universidad de La Frontera se obliga mediante el presente convenio a ejecutar y desarrollar los Servicios de Docencia de los cursos antes señalado, entre el 01 de diciembre y el 30 de diciembre del 2024, salvo que las partes de común acuerdo estimen la necesidad de hacer cambios en dichas fechas.

Los programas tienen en común el Componente N°1: Fase exploratoria diagnóstica online, que considera lo siguiente:

ENFOQUE MIXTO	El análisis cualitativo y cuantitativo se requieren con el fin de entregar una mirada integral de la línea de base y abordar todas las aristas del objeto de estudio. Dado que el diseño mixto permite combinar paradigmas para acercarse a la problemática de investigación, proporciona la obtención de una mejor evidencia y comprensión de los fenómenos y por ello, facilitan el fortalecimiento de los conocimientos teóricos y prácticos.	
INSTRUMENTO	**DESCRIPCIÓN**	**APLICACIÓN**
1.- Análisis documental	La búsqueda, descripción, catalogación, selección, organización, análisis e interpretación de cualquier tipo de documentos, se les identifica dentro del "paquete técnico" de la investigación documental. Esta estrategia metodológica comprende el procesamiento analítico- sintético que, a su vez, incluye la descripción bibliográfica y general de la fuente, la clasificación, extracción, traducción y la confección de reseñas. Se propone ser un reflejo objetivo de la fuente, pero que, soslaya los nuevos mensajes subyacentes en el documento.	Primera etapa: Revisión de la normativa y documentos claves Segunda etapa: lectura y análisis de los documentos (informes, estudios previos y estadísticas, etc.) Tercera etapa: Sistematización de los documentos

2.- Aplicación de instrumentos de recogida de información	**ENTREVISTAS** Las Entrevistas semiestructuradas permiten: i) profundizar en la temática en estudio, ii) cualificar los datos sobre los que se tenía algún conocimiento y iii) descubrir nuevos aspectos de los que no se tenía conciencia. Merton, Fiske y Kendall (1956) sostienen que este tipo de entrevistas -que ellos denominan entrevista focalizada- se caracterizan por la exposición de los/as entrevistados/as a una situación social concreta que se quiere abordar, centrándose en sus experiencias subjetivas.	Se realizarán mediante modalidad online

PRODUCTO: Informe de fase diagnóstica para encuadre fase presencial

Los programas específicos de cada curso son los siguientes:

1. **CURSO GESTIÓN FINANCIERA DEL SECTOR PÚBLICO DE SALUD**

- Modalidad: Presencial (en Hospital Hanga Roa)
- Cupos Requeridos: 25 participantes
- Perfil de los Participantes: funcionarios/as de Hospital Hanga Roa
- Duración Total: 20 horas pedagógicas
- Fechas: diciembre 2024 (fechas a definir).
- Horarios: A definir

I.- DESCRIPCIÓN DEL PROGRAMA

COMPONENTE 1: Fase exploratoria diagnóstica online.

COMPONENTE 2: Curso Gestión Financiera Del Sector Público De Salud - Presencial.

II.- OBJETIVO GENERAL

Comprender el proceso de Gestión Financiera dentro de las instituciones públicas, mejorando la capacidad de análisis y prospección de escenarios de los directivos del Servicio de Salud, por medio de la utilización de técnicas de planificación presupuestaria en la toma de decisiones.

III.- OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Reconocer el contexto institucional en el que inserta la gestión presupuestaria en salud
- Comprender las principales normativas asociadas a la gestión presupuestaria
- Identificar el contexto general en el que se enmarca el ciclo presupuestario y conocer herramientas y tipologías de la Gestión Financiera en salud.

IV.- CONTENIDOS

MODULO	CONTENIDO
MÓDULO 1: Contexto Estratégico del modelo RISS en el ámbito de recursos, incentivos y presupuesto	• Modelo RISS y ámbito de Recursos e incentivos • Modernización del Estado • Contexto macroeconómico fiscal • Desafíos actuales: descentralización, transparencia, rendición de cuentas, NIC SP
MÓDULO 2: Contexto Normativo Aplicable: Breve Revisión	• Ley Orgánica de Administración Financiera del Estado (DL. 1263) • Clasificación Presupuestaria • Ley de Presupuesto del Sector Público y glosas presupuestarias • Ley de Responsabilidad Fiscal (Ley 20.128)
MÓDULO 3: Formulación Presupuestaria Gubernamental	• Objetivos y condiciones generales del Presupuesto y el rol de los organismos públicos: eficiencia y equilibrio fiscal. • Gestión presupuestaria y financiera o Ciclo presupuestario o Pronósticos y presupuesto de ingreso o Ejecución, presupuesto de gasto y administración de fondos
MÓDULO 4: Proceso presupuestario sectorial de salud	• Elementos para formular el presupuesto hospitalario de ingresos y gastos: ejecución presupuestaria, indicadores del sistema de control de gestión e información de la producción valorizada. Balanced Score Card Hospitalario. • GRD: clasificación de pacientes (case mix) para la determinación de la complejidad y variabilidad de la actividad asistencial. • Tendencias en los mecanismos de transferencias financieras a los Servicios de Salud y Hospitales según tamaño y cartera de servicios.

V.- METODOLOGÍA

Curso Presencial de 20 horas pedagógicas, se estructura de 4 módulos donde la docente trabaja las temáticas basándose fundamentalmente en el componente practico.

los temas se desarrollan bajo un enfoque practico; de manera tal que los alumnos/as participen activamente en la clase, fin de lograr la mayor práctica y aprendizaje.

VI.- EVALUACIÓN

Se elaborará una evaluación integrativa, con los contenidos trabajados en los módulos del curso siendo la nota mínima un 4.0. para su aprobación.

VII.- CERTIFICACIÓN

La Universidad de la Frontera entregará a los participantes aprobados, un diploma digital que certifique la participación del curso y su aprobación. Este incluirá:

- Nombre de la actividad.
- Nombre del participante.
- Horas de duración de la actividad.

VIII.- PRODUCTOS ENTREGABLES

Al finalizar el Programa, se entregará, en un plazo máximo de 15 días hábiles:

Informe final consolidado.

- Presentación
- Objetivos del curso, Metodología del curso.
- Resultados e impacto de las participantes.
  - Notas obtenidas por los participantes en las evaluaciones realizadas (Resultados Evaluación de Aprendizaje).
  - Resumen de actividades realizadas, análisis de trabajos grupales, observaciones en aula y propuesta de mejoras para los participantes en forma individual y a nivel global.
  - Comentarios integrados del equipo docente de resultados y sugerencias a nivel global de la transferencia al puesto de trabajo.

- **Certificados de aprobación por participante/diploma.** Con todas las características indicadas en punto anterior del presente documento.

2. CURSO PROCEDIMIENTOS DE COMPRAS PÚBLICAS

- Modalidad: Presencial (en Hospital Hanga Roa)
- Cupos Requeridos: 25 participantes
- Perfil de los Participantes: funcionarios/as de Hospital Hanga Roa
- Duración Total: 20 horas pedagógicas
- Fechas: diciembre 2024 (fechas a definir).
- Horarios: A definir

En caso de requerirse las fechas pueden ser modificadas en acuerdo con el proveedor.

I.- DESCRIPCIÓN DEL PROGRAMA

COMPONENTE 1: Fase exploratoria diagnóstica online.

COMPONENTE 2: CURSO PROCEDIMIENTOS DE COMPRAS PUBLICAS

II.- OBJETIVO GENERAL

Reconocer las regulaciones legales y normativas para realizar una compra y/o contratación dentro del marco de la Ley de Compras, identificando las actualizaciones más recientes de la normativa y jurisprudencia aplicable.

III.- OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Familiarizar a los/as participantes del curso con los principales conceptos y temáticas incorporadas en la Ley de Compras, revisando especialmente aquellos artículos que han cambiado en su última actualización.

- Comprender y aplicar los principales conceptos y temáticas incorporadas en la Ley de Compras, vinculando teoría y práctica analizando casos y ejemplos.

IV.- CONTENIDOS

MODULO	CONTENIDO
Módulo I: Contexto general de la Ley de Compras Públicas, alcances administrativos y jurídicos	• Reseña Histórica y Objetivos de la Normativa • Principios Jurídicos • Disposiciones Generales: Organismos que regula la Ley, Contratos de Suministros
Módulo II: Ámbitos de aplicación de la Ley: exclusiones y prohibiciones	• Exclusiones para la aplicación de la Ley. • Requisitos para contratar con la Administración del Estado.
Módulo III: Procedimientos de licitaciones y compras	• Modalidades de Compra. • Sistema de Convenio Marco. • Obligatoriedades. • Licitación o propuesta pública. • Licitación o propuesta privada. • Trato o contratación directa. • Casos fundados que exceptúan las licitaciones. • Actualización del Reglamento de Compras Objetivos y Complejidades. • Impulso a empresas de menor tamaño • Criterios inclusivos • Las Uniones Temporales de Proveedores. • Nuevas categorías de Licitaciones Públicas y plazos de publicación. • Modificaciones relativas al exceso en la Adjudicación. • Modificaciones en materia de Garantías. • Mejora de procedimientos • Probidad y Transparencia
Módulo IV: Institucionalidad en las compras públicas	• Plan Anual de Compras. • Contratos. • Garantías para contratar. • Término anticipado del contrato. • Cesión y subcontratación. • Registro de contratistas.
Módulo V: Tribunal de Contratación Pública	• Características, conformación, funciones y competencia del Tribunal de Contratación Pública.

V.- METODOLOGÍA

Curso Presencial de 20 horas pedagógicas, se estructura de 5 módulos donde la docente trabaja las temáticas basándose fundamentalmente en el componente practico.

los temas se desarrollan bajo un enfoque practico; de manera tal que los alumnos/as participen activamente en la clase, fin de lograr la mayor práctica y aprendizaje.

VI.- EVALUACIÓN

Se elaborará una evaluación integrativa, con los contenidos trabajados en los módulos del curso siendo la nota mínima un 4.0. para su aprobación.

VII.- CERTIFICACIÓN

La Universidad de la Frontera entregará a los participantes aprobados, un diploma digital que certifique la participación del curso y su aprobación. Este incluirá:

- Nombre de la actividad.
- Nombre del participante.
- Horas de duración de la actividad.

VIII.- PRODUCTOS ENTREGABLES

Al finalizar el Programa, se entregará, en un plazo máximo de 15 días hábiles:

Informe final consolidado.

- Presentación
- Objetivos del curso, Metodología del curso.
- Resultados e impacto de las participantes.
  - Notas obtenidas por los participantes en las evaluaciones realizadas (Resultados Evaluación de Aprendizaje).
  - Resumen de actividades realizadas, análisis de trabajos grupales, observaciones en aula y propuesta de mejoras para los participantes en forma individual y a nivel global.
  - Comentarios integrados del equipo docente de resultados y sugerencias a nivel global de la transferencia al puesto de trabajo.

- **Certificados de aprobación por participante/diploma.** Con todas las características indicadas en punto anterior del presente documento.

3. CURSO HUMANIZACIÓN DE LA ATENCIÓN Y CALIDAD EN EL TRATO USUARIO

- Modalidad: Presencial (en Hospital Hanga Roa)
- Cupos Requeridos: 19 participantes
- Perfil de los Participantes: funcionarios/as de Hospital Hanga Roa
- Duración Total: 20 horas pedagógicas
- Fechas: diciembre 2024 (fechas a definir).
- Horarios: A definir

I.- DESCRIPCIÓN DEL PROGRAMA

COMPONENTE 1: Fase exploratoria diagnóstica online.

COMPONENTE 2: CURSO HUMANIZACIÓN DE LA ATENCIÓN Y CALIDAD EN EL TRATO USUARIO

II.- OBJETIVO GENERAL

Entregar herramientas a funcionarios/as administrativos/as y relacionadas con la humanización del trato, desde el enfoque de Derechos, inclusión y no discriminación.

III.- OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Reflexionar con el equipo de salud sobre los modelos relacionales del sector salud con las personas usuarias del sistema y el valor a sus sistemas de creencias, costumbre y temores en los procesos de salud enfermedad.
- Fortalecer las habilidades relacionales necesarias para comunicarse en forma efectiva, uso correcto y eficaz del lenguaje para relacionarse con usuarios/as.
- Trabajar método de manejo de emociones, para incorporarlo como una herramienta personal que facilita el trato interno y con la comunidad usuaria.

IV.- CONTENIDOS

MODULO	CONTENIDO

MÓDULO 1: Contexto en que se inserta la atención de personas usuarias: enfoque de derechos, inclusión y no discriminación	• ¿Qué significa la titularidad de derechos?
	• Responsabilidades y deberes del ciudadano.
	• La ética del cuidado y humanización de la salud.
	• Discriminación e inclusión: elementos clave para entender la humanización de las relaciones.
	  o Atención de personas usuarias y su impacto en la relación al interior de los equipos.
	  ▪ Vulnerabilidad, cuidar y cuidarnos.
	  ▪ Curar y cuidar
	Ejercicios prácticos:
	• Experiencias y casos
	• ¿De qué hablamos cuando hablamos de salud?

MÓDULO 2: Comunicación efectiva y manejo de emociones para la humanización de la atención.	• Habilidades comunicacionales para potenciar la humanización del trato.
	  o Asertividad y empatía, indagación y escucha activa, enfoque y elocuencia.
	• Identificación y manejo de emociones.
	  o Emociones básicas y mixtas. Tónicas y fásicas.
	  o Contención de pacientes y sus familias.
	  o Re aprender a relacionarnos:
	  ▪ Trato- tacto: cómo se resignifican.
	  ▪ La importancia de la mirada.
	  ▪ La relación remota como relación presencial.
	• Cuidar a quienes cuidan.
	  ▪ Avanzar hacia una cultura de la humanización sanitaria
	Ejercicios prácticos de integración:

	• Factores protectores en las relaciones al interior del equipo. • Reconocer las emociones en mí y en los demás para generar relaciones cercanas y sostenibles.

V.- METODOLOGÍA

Curso Presencial de 20 horas pedagógicas, se estructura de 2 módulos donde el docente trabaja las temáticas basándose fundamentalmente en el componente practico.

los temas se desarrollan bajo un enfoque práctico; de manera tal que los alumnos/as participen activamente en la clase, fin de lograr la mayor práctica y aprendizaje.

VI.- EVALUACIÓN

Se elaborará una evaluación integrativa, con los contenidos trabajados en los módulos del curso siendo la nota mínima un 4.0. para su aprobación.

VII.- CERTIFICACIÓN

La Universidad de la Frontera entregará a los participantes aprobados, un diploma digital que certifique la participación del curso y su aprobación. Este incluirá:

- Nombre de la actividad.
- Nombre del participante.
- Horas de duración de la actividad.

VIII.- PRODUCTOS ENTREGABLES

Al finalizar el Programa, se entregará, en un plazo máximo de 15 días hábiles:

Informe final consolidado.

- Presentación
- Objetivos del curso, Metodología del curso.
- Resultados e impacto de las participantes.
  - Notas obtenidas por los participantes en las evaluaciones realizadas (Resultados Evaluación de Aprendizaje).
  - Resumen de actividades realizadas, análisis de trabajos grupales, observaciones en aula y propuesta de mejoras para los participantes en forma individual y a nivel global.
  - Comentarios integrados del equipo docente de resultados y sugerencias a nivel global de la transferencia al puesto de trabajo.

- **Certificados de aprobación por participante/diploma.** Con todas las características indicadas en punto anterior del presente documento.

4. CURSO SALUD INTERCULTURAL Y MIGRACIÓN

- Modalidad: Presencial (en Hospital Hanga Roa)
- Cupos Requeridos: 24 participantes
- Perfil de los Participantes: funcionarios/as de Hospital Hanga Roa
- Duración Total: 20 horas pedagógicas
- Fechas: diciembre 2024 (fechas a definir).
- Horarios: A definir

I.- DESCRIPCIÓN DEL PROGRAMA

COMPONENTE 1: Fase exploratoria diagnóstica online.

COMPONENTE 2: CURSO SALUD INTERCULTURAL Y MIGRACIÓN

II.- OBJETIVO GENERAL:

Entregar herramientas a funcionarios/as administrativos/as y profesionales del Hospital, relacionadas con la humanización del trato, desde el enfoque de Derechos, inclusión y no discriminación.

III.- OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Reflexionar con el equipo de salud sobre los modelos relacionales del sector salud con las personas usuarias del sistema y el valor a sus sistemas de creencias, costumbre y temores en los procesos de salud enfermedad.

- Fortalecer las habilidades relacionales necesarias para comunicarse en forma efectiva, uso correcto y eficaz del lenguaje para relacionarse con usuarios/as.

- Trabajar método de manejo de emociones, para incorporarlo como una herramienta personal que facilita el trato interno y con la comunidad usuaria.

IV.- CONTENIDOS

MODULOS	CONTENIDOS
MÓDULO 1: CONTEXTO EN QUE SE INSERTA LA ATENCIÓN DE PERSONAS USUARIAS: ENFOQUE DE DERECHOS, INCLUSIÓN Y NO DISCRIMINACIÓN.	• ¿Qué significa la titularidad de derechos? • Responsabilidades y deberes del ciudadano. • La ética del cuidado y humanización de la salud. Discriminación e inclusión: elementos clave para entender la humanización de las relaciones. Atención de personas usuarias y su impacto en la relación al interior de los equipos. ▯ Vulnerabilidad, cuidar y cuidarnos. ▯ Curar y cuidar: conceptos en tensión. Ejercicios prácticos: • Experiencias y casos • ¿De qué hablamos cuando hablamos de salud?
MODULO 2: SALUD INTERCULTURAL	• Introducción a la Salud Intercultural • Definición y Conceptos básicos. • Importancia de la Salud Intercultural • Impacto en la calidad de la atención • Beneficios para los pacientes y el sistema de salud • Niveles de la interculturalidad. • Multi-inter-trans culturalidad • Enfoque interseccional para el trabajo intercultural • Identificación de niveles de trabajo intercultural de la Red SSMO • Modelo interseccionalidad y conocimiento y situado para el trabajo intercultural en salud • Remirando el modelo MAIS y Determinantes Sociales de la Salud con enfoque intercultural • Condiciones socioeconómicas, culturales y ambientales. • Condiciones de vida y de trabajo.

V.- METODOLOGÍA

Curso Presencial de 20 horas pedagógicas, se estructura de 2 módulos donde el docente trabaja las temáticas basándose fundamentalmente en el componente practico.

los temas se desarrollan bajo un enfoque práctico; de manera tal que los alumnos/as participen activamente en la clase, fin de lograr la mayor práctica y aprendizaje.

VI.- EVALUACIÓN

Se elaborará una evaluación integrativa, con los contenidos trabajados en los módulos del curso siendo la nota mínima un 4.0. para su aprobación.

VII.- CERTIFICACIÓN

La Universidad de la Frontera entregará a los participantes aprobados, un diploma digital que certifique la participación del curso y su aprobación. Este incluirá:

- Nombre de la actividad.
- Nombre del participante.
- Horas de duración de la actividad.

VIII.- PRODUCTOS ENTREGABLES

Al finalizar el Programa, se entregará, en un plazo máximo de 15 días hábiles:

Informe final consolidado.

- Presentación
- Objetivos del curso, Metodología del curso.
- Resultados e impacto de las participantes.
    - Notas obtenidas por los participantes en las evaluaciones realizadas (Resultados Evaluación de Aprendizaje).
    - Resumen de actividades realizadas, análisis de trabajos grupales, observaciones en aula y propuesta de mejoras para los participantes en forma individual y a nivel global.
    - Comentarios integrados del equipo docente de resultados y sugerencias a nivel global de la transferencia al puesto de trabajo.

- **Certificados de aprobación por participante/diploma.** Con todas las características indicadas en punto anterior del presente documento.

5. CURSO TRATO AL USUARIO (COACHING)

- Modalidad: semipresencial (en Hospital Hanga Roa)
- Cupos Requeridos: 47 participantes
- Perfil de los Participantes: funcionarios/as de Hospital Hanga Roa
- Duración Total: 80 horas pedagógicas
- Fechas: diciembre 2024 (fechas a definir).
- Horarios: A definir

I.- DESCRIPCIÓN DEL PROGRAMA

COMPONENTE 1: Fase exploratoria diagnóstica online.

COMPONENTE 2: CURSO COACHING (TRATO USUARIO)

MODULO	CONTENIDOS
MÓDULO 1: MODELO RISS Y SATISFACCIÓN USUARIA	• Historia y contexto en la reforma de salud • Pilares conceptuales del Modelo RISS: o Enfoque de Derechos: interculturalidad: migrantes, pueblos originarios, género, no discriminación y humanización del trato. o Determinantes Sociales de la Salud. o Modelo de Salud Familiar. • Principios, ámbitos y atributos del Modelo RISS.
MÓDULO 2: SATISFACCIÓN USUARIA Y CALIDAD DE LA ATENCIÓN	• Momentos de verdad, círculo de la calidad del servicio y cadena de valor. • Intercambio de experiencias. • Indicadores de satisfacción usuaria y participación, Cuadro de mando integral.
MÓDULO 3: COMPETENCIAS PARA UNA ATENCIÓN DE CALIDAD:	• Habilidades comunicacionales: o Canales de comunicación con usuarias/os como agentes de salud. o Escucha activa.
	o Empatía como forma de abordar la relación entre institución y ciudadanía. o Asertividad. • Fortalecimiento de las relaciones y generación de acuerdos a través del manejo de emociones: o Modelo Alba Emoting, identificación de las emociones básicas. o Patrones respiratorios y corporales para gestión de emociones. • **Elaboración Planes de Mejora** o Diseño de plan por establecimiento según conocimientos, herramientas y metodologías adquiridas en la capacitación.

V.- METODOLOGÍA

Curso semipresencial de 80 horas pedagógicas, se estructura de 3 módulos donde el docente trabaja las temáticas basándose fundamentalmente en el componente practico.

los temas se desarrollan bajo un enfoque práctico; de manera tal que los alumnos/as participen activamente en la clase, fin de lograr la mayor práctica y aprendizaje.

VI.- EVALUACIÓN

Se elaborará una evaluación integrativa, con los contenidos trabajados en los módulos del curso siendo la nota mínima un 4.0. para su aprobación.

VII.- CERTIFICACIÓN

La Universidad de la Frontera entregará a los participantes aprobados, un diploma digital que certifique la participación del curso y su aprobación. Este incluirá:

- Nombre de la actividad.
- Nombre del participante.
- Horas de duración de la actividad.

VIII.- PRODUCTOS ENTREGABLES

Al finalizar el Programa, se entregará, en un plazo máximo de 15 días hábiles:

Informe final consolidado.

- Presentación
- Objetivos del curso, Metodología del curso.
- Resultados e impacto de las participantes.
    - Notas obtenidas por los participantes en las evaluaciones realizadas (Resultados Evaluación de Aprendizaje).
    - Resumen de actividades realizadas, análisis de trabajos grupales, observaciones en aula y propuesta de mejoras para los participantes en forma individual y a nivel global.
    - Comentarios integrados del equipo docente de resultados y sugerencias a nivel global de la transferencia al puesto de trabajo.

- **Certificados de aprobación por participante/diploma.** Con todas las características indicadas en punto anterior del presente documento.

TERCERO: Por este acto y de conformidad a lo anterior, de la Universidad de La Frontera, se obliga mediante el presente convenio a ejecutar y desarrollar los cursos previamente detallados, que está a cargo del Programa de Doctorado en Comunicación de dicha Universidad.

La Facturación se realizará en formato electrónico, a través del sitio del Servicio de Impuestos Internos (no pudiendo ser enviada por otro medio) a nombre de: Servicio de Salud Metropolitano Oriente, RUT: 61.608.400-3, domiciliado en calle Canadá N° 308, Providencia.

SEXTO: Al término de los cursos, la Universidad se obliga a entregar al Servicio un informe académico que contemple la situación de los y las participantes y en el caso de quienes hayan cumplido con las exigencias estipuladas en el descriptor de los Cursos, entregará un certificado oficial y nominativo que acredite su participación, indicando nombre completo del/la participante, nombre del curso, total horas pedagógicas o cronológicas, nota final obtenida y periodo de ejecución del curso.

SÉPTIMO: Este convenio comenzará a regir desde su suscripción, no obstante que no se encuentre totalmente tramitado el acto administrativo que lo apruebe por parte del Servicio, debiendo pagar éste el valor convenido una vez terminada su tramitación y de acuerdo a lo señalado en la cláusula quinta.

OCTAVO: El rol de Referente Técnico y Gestor del Convenio corresponderá al Depto. de Capacitación del Servicio de Salud Metropolitano Oriente, siendo sus funciones las de supervisar la correcta ejecución de las prestaciones.
Por parte de la Universidad, el referente será Dr. Carlos del Valle Rojas desde la "Universidad", en su rol de director del Programa Doctorado en Comunicación.

NOVENO: Toda modificación que las partes acuerden con el fin de ajustar contenido y productos del presente Convenio, se establecerán mediante anexo respectivo.

DÉCIMO: Por este acto y conforme a lo dispuesto en el artículo 9 de la Ley N°21.369, que regula el acoso sexual, la violencia y la discriminación de género en el ámbito de Educación Superior, las partes vienen en declarar tener conocimiento de la normativa nacional e interna de la Universidad de La Frontera sobre esta ámbito y, por tanto, se obligan a otorgar cumplimiento a lo dispuesto en Resolución Exenta N° 1141 de 2019 que aprobó protocolo para enfrentar situaciones de acoso sexual, abuso sexual, maltrato, acoso laboral y discriminación arbitraria y sus modificaciones; Resolución Exenta N°1073, de 2022, que aprobó Procedimiento de uso de nombre social para personas trans de la Universidad de La Frontera; Resolución Exenta N° 2340, de 2022 que aprobó la Política de Igualdad y Equidad de Género; Resolución Exenta N°2347, de 2022 que aprobó Modelo de Prevención contra el acoso sexual, la violencia, la discriminación de Género; y Resolución Exenta N°2348, de 2022, que aprobó Plan de Estrategia de Comunicación de la Política de Igualdad y Equidad de Género, todas de la Universidad de La Frontera, sus respectivas modificaciones y demás instrumentos que se generan en esta materia y que forman parte integrante del presente convenio, constituyéndose tal incorporación como procedimientos establecidos por la Universidad y se podrá poner término anticipado, sin perjuicio de las demás responsabilidades en que se puedan incurrir y de las acciones de carácter penal, administrativo, laboral o civil que puedan ser procedentes. La normativa antes individualizada se encuentra disponible en el sitio web: https://deg.ufro.cl/documentos/

DÉCIMO PRIMERO: Para todos los efectos derivados del presente convenio, las partes conservan sus respectivos domicilios, y se someten a la jurisdicción de sus Tribunales.

DÉCIMO SEGUNDO: Cualquier controversia que se suscite entre las partes, que no puedan ser resueltas en términos técnicos durante la vigencia del presente Convenio, con motivos de interpretación, aplicación, cumplimiento o incumplimiento, serán resuelta por la Justicia Ordinaria, sometiéndose a la competencia de sus Tribunales.

DÉCIMO TERCERO: Este convenio se extiende en dos ejemplares, de idéntico tenor y fecha, quedando uno en poder de la Universidad y uno en poder del Servicio y puede ser firmado con firma electrónica avanzada, remitiéndose por correo electrónico a las partes.

DÉCIMO CUARTO: La personería de don **RENATO ALEXIS HUNTER ALARCÓN**, para actuar en representación de Rector (s) de la UNIVERSIDAD DE LA FRONTERA, consta en Decreto TRA N°311/5/2020 de fecha 27 de mayo de 2020, tomado de Razón con fecha 02 de junio de 2020.

La personería de don **ALBERTO VARGAS PEYREBLANQUE** para actuar en representación del Servicio de Salud Metropolitano Oriente como Director del mismo, consta en el Decreto Afecto N°33 del Ministerio de Salud, de fecha 14 de diciembre de 2023, tomado de razón el 09 de mayo del 2024 por Contraloría General de la República y publicado en el Diario Oficial el 24 de mayo del 2024.

ANÓTESE Y COMUNÍQUESE

Plinio DONOSOR DURÁN GARCÍA

Firmado digitalmente por Plinio DONOSOR DURÁN GARCÍA
Fecha: 2025.01.13 12:46:27 -03'00'

PLINIO DURAN GARCIA
SECRETARIO GENERAL

Firmado digitalmente por Juan Manuel Fierro Bustos

JUAN MANUEL FIERRO BUSTOS
RECTOR SUBROGANTE

JMFB/PDG/CMI/mcc

Toma de razón
Contralor Subrogante
Universidad de La Frontera

Gustavo Becerra
cn=Gustavo Becerra, o=UFRO, ou=contraloría, email=gustavo.becerra@ufrontera.cl, c=CL
2025.01.15 12:46:31 -03'00'

Distribución:

- Dir. de Bibliotecas y Rec. Infor.
- Div. Seguim. Proy. Inst.
- Div. Operaciones Financieras

- Doña Yasna Contreras Fuentealba