



FACULTAD DE MEDICINA
UNIVERSIDAD DE CHILE
ESCUELA DE
POSTGRADO



Diploma de Gestión de Calidad en Salud para la Gestión del Cuidado

Información General

Versión:	16 ^a (2025-2026)
Modalidad:	E-Learning
Duración Total:	358 horas
Fecha de Inicio:	3 de marzo de 2025
Fecha de Término:	18 de enero de 2026
Vacantes*:	Mínimo 30, máximo 100 alumnos.
Arancel:	\$1.800.000.-

Dirigido a:**

Enfermeras(os) y matronas(es) del país, del ámbito público o privado, asistencial o docente, de todos los niveles de atención, que quieran incorporar, ampliar o reforzar contenidos de calidad, en su formación profesional para promover, implementar, evaluar y monitorear la calidad de la gestión/ atención, apoyando con ello, desde la gestión de calidad, la implantación de la gestión del cuidado en sus organizaciones.

* La realización del programa está sujeta a la cantidad mínima de participantes.

** La definición de los destinatarios es de exclusiva responsabilidad del departamento que imparte este programa.

Descripción y Fundamentos

La mejora continua de la calidad de la atención de salud que reciben hombres y mujeres a lo largo de nuestro país es una tarea colectiva que debe involucrar a todos los actores del sistema de salud. Este diploma pretende ser una valiosa contribución teórica y práctica para todos quienes quieran hacerse parte de este hermoso y urgente desafío.

En el contexto de la formación profesional y fundamentalmente en lo que dice relación con la gestión de calidad y su implantación en el sistema de salud, el tema de la gestión del cuidado ha tomado especial vigencia, toda vez que pone el énfasis en todas aquellas actividades que contribuyen a mejorar los estándares de calidad de la atención que se desea otorgar a los usuarios, familias y comunidad.

La experiencia lograda en la implementación y desarrollo de los diplomas anteriores (2007 a 2021, con un total de 784 alumnos-as), así como los resultados obtenidos y la evaluación de docentes y alumnos, ha permitido realizar la revisión y readecuación permanente de sus contenidos teóricos y su correspondiente apoyo metodológico.

Lo que hoy denominamos gestión del cuidado, es tan antiguo como la práctica del cuidado de los(as) enfermos(as), solo que se ha ido estructurando como una función indispensable en el quehacer diario de las organizaciones de salud, cuyo objetivo central es dar salud y satisfacción a sus usuarios(as). A lo largo del tiempo, su relevancia ha sido largamente discutida en tanto requiere que se conjuguen, en ella, aspectos como la formación profesional de quienes cuidan, la regulación vigente que establece lo que se debe cumplir en término de estándares de calidad en pro de la excelencia de los servicios que se otorgan y el manejo ético profesional, además de la incorporación progresiva de la evidencia científica disponible. Es esta conjugación de saberes la que le confiere a la gestión del cuidado la importancia que hoy tiene o debería tener en el ámbito de la salud, especialmente porque enfoca su acción en las personas; en su salud, integridad, dignidad y autonomía.

En Chile y especialmente en el sistema público de salud, el tema ha sido motivo de debate y al mismo tiempo de controversias, que se han ido resolviendo con el tiempo, al establecerse de manera técnica y legal, los ámbitos de su gestión y los responsables de hacerla realidad.

La Ley N°19.937 de Autoridad Sanitaria – declara la gestión del cuidado como requisito mínimo y común en la reorganización de los Servicios de Salud, Hospitales y Centros de atención ambulatoria.

El nuevo modelo de gestión hospitalaria se fundamenta en el modelo integral de atención en salud, definido como “el conjunto de acciones que promueven y facilitan la atención eficiente, eficaz y oportuna que se dirige, más que al paciente o a la enfermedad como hechos aislados, a las personas, consideradas en su integralidad física y mental y como seres sociales pertenecientes a diferentes tipos de familia y comunidad, que

están en un permanente proceso de integración y adaptación a su medio ambiente físico, social y cultural”.

La gestión clínica forma parte de estas reformas y ha sido definida como el más adecuado uso de los recursos de personal, tecnológicos y organizativos para el mejor cuidado de los enfermos. La gestión clínica se sustenta en dos pilares fundamentales que conforman la base de toda respuesta sanitaria institucionalizada, a saber: **La atención médica y la “gestión del cuidado”**.

Se intenta lograr los mejores resultados posibles en la práctica (efectividad). Esto, acorde con la información científica disponible que haya demostrado su capacidad para cambiar, de forma favorable, el curso clínico de la enfermedad (eficacia), y que considere los menores inconvenientes y costos para el usuario y para la sociedad en su conjunto (eficiencia).


La necesidad de las redes en este proceso de reforma, es gestionar las camas hospitalarias según criterio de riesgo-dependencia del paciente e intensidad del uso de recursos, predominando estos criterios por sobre la diferenciación de camas por especialidad. Presupone, además, clasificar a los pacientes hospitalizados considerando dos variables centrales a saber: Complejidad médica y grado de dependencia según necesidades.

La gestión del cuidado es considerada una las estrategias indispensables con que deben contar los Servicios de Salud y los establecimientos de atención cerrada y ambulatoria, incorporándolas en los reglamentos y manuales de organización de dichos establecimientos. Esto implica, que en la planificación estratégica debe haber metas específicas en el ámbito de la “gestión del cuidado”.

Desde su carácter de integralidad, la gestión del cuidado debe organizarse desde los niveles de mayor complejidad hasta el nivel domiciliario, en ambos sentidos, abarcando todos los niveles de atención (promoción, prevención, recuperación y rehabilitación) así como a la prevención y curación de enfermedades, poniendo énfasis en la concepción sistémica de la provisión y gestión de servicios de salud.

La gestión del cuidado da cuenta de los actos profesionales de la enfermera (enfermero), constituyendo un aspecto clave y central de la calidad de la atención de los pacientes, así como también de las actividades que los matrones (as) realizan para la atención cerrada de los servicios y/o unidades de hospitalización de obstetricia, ginecología, neonatología, urgencia gineco-obstétrica y pabellón quirúrgico gineco-obstétrico en los establecimientos hospitalarios de alta y mediana complejidad, al implementar los procedimientos técnicos y administrativos que aseguren los mejores resultados en la atención de los(las) usuarios(as).

Tanto la Norma N°19 entregada mediante Resolución Exenta N°1127 del 14 de diciembre de 2007, como la Norma N°21, mediante Resolución Exenta N°678 del 1 de septiembre de 2010, refuerzan la responsabilidad que dichos profesionales tienen respecto del cuidado de los(las) usuarios(as).



En este contexto, las normas antes mencionadas han propuesto la creación de instancias organizacionales que promuevan, apoyen, evalúen y monitoreen todos aquellos aspectos de la atención de salud vinculados a la gestión del cuidado, reflejada en la presencia de unidades de gestión del cuidado en el caso de las enfermeras(os) y en unidades de administración de los cuidados de matronas(es), en el caso de estas(os) profesionales, con dependencias explicitadas de los niveles directivos correspondientes y con funciones específicas en cada caso.


Considerando que todos estos elementos han constituido el eje de la formación en gestión de calidad, realizada, previamente, por los diplomas de gestión de calidad a distancia, se ha considerado fundamental apoyar el proceso a través del diploma, orientado a enfermeras(os) y matronas(es), dejando en claro que este diploma no aborda contenidos tales como modelos de enfermería o de matronería que son motivo de la formación de pregrado de estos(as) profesionales.

La irrupción del COVID-19 nos recordó también, que la salud, como objetivo de la sociedad en su conjunto, no puede ser alcanzada solo con la participación del sistema de salud, pues, como nos plantea la OMS, la salud física, mental y social y el bienestar están imbricados, íntimamente interconectados, siendo la salud influenciada por un amplio rango de determinantes que se encuentran más allá del sector salud.

La experiencia lograda en la implementación y desarrollo de los diplomas anteriores (2004 a 2021), así como los resultados pedagógicos obtenidos y la evaluación de docentes y alumnos(as), nos permitió realizar la revisión y readecuación permanente de contenidos teóricos y su correspondiente apoyo metodológico, considerando muy especialmente, el impacto que tuvo la pandemia COVID-19 en la prevención de la enfermedad y en la atención de salud.

Desde el inicio de la pandemia se fueron produciendo cambios importantes en el sistema de salud en Chile, que podemos resumir de la siguiente manera:

- Gestión de camas de unidades de cuidados intensivos centralizada desde Minsal, incluyendo las del sector privado.
- Aumento significativo de lugares de atención: Nuevos hospitales, apertura anticipada de algunos aún no autorizados oficialmente, instalación de hospitales modulares, y habilitación de atención de salud en recintos diferentes a los tradicionales.
- Incremento exponencial y mantenido de la demanda de recursos de protección personal, medicamentos, equipamiento especial, e insumos para exámenes de laboratorio específicos.
- Creación de las residencias sanitarias, como espacios para aislamiento y cuarentena.
- Uso de establecimientos de atención primaria (CESFAM) para observación prolongada de pacientes.

- 
- Traslado de pacientes críticos entre Servicios de Salud, según demanda y disponibilidad de camas UCI y manejo de respiradores mecánicos.
 - Reducción de personal activo por contagio con COVID en los 3 niveles de atención, debiendo reorganizarse el personal remanente y/o contratar personal nuevo.
 - Reorganización interna de muchos equipos de salud para responder a las nuevas demandas.
 - Visualización de falencias en la articulación de los diferentes niveles de organización del sistema de salud, derivadas de la separación de funciones entre la autoridad sanitaria regional y el nivel primario de atención, lo que dificulta el seguimiento de los casos de COVID-19 y sus contactos.
 - Implementación de una nueva forma de trabajo, vinculada a la trazabilidad de pacientes COVID.
 - Efectos negativos de la presión asistencial en la salud de los trabajadores de la salud y sus familias, especialmente en su salud mental.
 - Efectos, aún no analizados específicamente, respecto del efecto de la pandemia en la salud mental de la población y en la planificación de la atención de salud en los distintos programas, incidiendo en el cumplimiento de sus coberturas y resultados.
 - Propuestas al inicio y desarrollo progresivo de programas para la prevención y tratamiento de problemas de salud mental en los equipos de salud y sus familias.
 - Disminución del acceso a la atención, de pacientes con enfermedades NO COVID, particularmente en atención ambulatoria y cirugías electivas, tanto GES como NO GES.
 - Diseño de nuevos objetivos estratégicos para resolver las listas de espera GES atrasadas y vigentes, la lista de espera quirúrgica, las consultas de especialidad, el fortalecimiento y la optimización de los procesos ambulatorios y quirúrgicos en contexto de pandemia.
 - Rearticulación de muchos equipos de salud cuyos propósitos, objetivos estratégicos habituales, fueron sufriendo cambios importantes en lo relacionado con la cantidad, tipo y calidad de los recursos disponibles, tanto en lo que se refiere a RRHH, materiales, infraestructura y dependencia técnico-administrativa entre otros, con los consiguientes efectos sobre el personal de salud y los resultados de su gestión.
 - Transformación digital y tecnológica en la atención de salud que seguramente ocurrirá post pandemia.

De acuerdo a lo ya señalado, es evidente y urgente la necesidad de reforzar algunos aspectos del programa ya establecido, lo que queremos ir logrando con esta propuesta y de alguna manera, ir adaptando algunas actividades en el camino, a nivel de cada grupo, ya que pueden ocurrir situaciones impredecibles en la gestión actual del sistema de salud.

Certificación

Facultad de Medicina de la Universidad de Chile.


- **Unidad Académica Responsable:**
-Escuela de Salud Pública.

Propósito Formativo

Aumentar la masa crítica de enfermeras(os) y matronas(es) capacitadas(os) en el tema de la calidad de la gestión/provisión de servicios, para potenciar la implantación de políticas y planes de calidad y en ese contexto la gestión del cuidado en el sistema de salud, generando una red de apoyo permanente a lo largo del país, que permita la retroalimentación oportuna a planes y proyectos de mejora de la calidad, vinculados a la gestión del cuidado.

Se espera que el alumno(a):

- a. Contribuya a la formación en gestión de calidad de las enfermeras(os) y matronas(es), responsables de las unidades o subdirecciones de gestión del cuidado a nivel de las direcciones de los Servicios de Salud.
- b. Contribuya a la formación en calidad de las enfermeras(os) y matronas(es) responsables de las subdirecciones de gestión del cuidado en los hospitales autogestionados.
- c. Favorezca la formación en calidad, de un número creciente de enfermeras(os) y matronas(es) clínicas(os) interesadas en el tema.
- d. Apoye la implementación de políticas y planes estratégicos de calidad con selección y priorización de dimensiones de calidad.
- e. Logre la elaboración de diagnósticos de problemas de enfermería y matronería y el desarrollo de proyectos de mejora, metodológicamente desarrollados y que sean capaces de obtener resultados que demuestren los cambios logrados.

- 
- f. Apoye el desarrollo de procesos de evaluación y monitoreo de la calidad:
- Selección de procesos de enfermería y matronería, prioritarios y críticos.
 - Supervisión de procesos mediante la elaboración y puesta en marcha de planes de supervisión e instrumentos estandarizados (pautas de cotejo, verificación o chequeo, convenientemente validadas)
 - Auditoría de instrumentos de enfermería y matronería, privilegiando los de uso más frecuente y crítico.
 - Autoevaluación de procesos.
 - Revisión de pares.
 - Medición del grado de satisfacción – insatisfacción del usuario externo.
 - Medición del grado de satisfacción – insatisfacción del usuario interno.
- g. Aporte elementos claves para permitir la evaluación de la calidad del trabajo en equipo y el liderazgo en los equipos de enfermería y matronería.
- h. Entregue elementos conceptuales y metodológicos que permitan el desarrollo del autocuidado en los equipos de enfermería y matronería y el desarrollo de planes específicos vinculados a él.
- i. Revise la situación actual de la gestión del cuidado y elaborar un plan específico.
- j. Comprenda el significado y relevancia de un sistema de gestión de calidad: Conocer los distintos sistemas de gestión y su aplicabilidad.
- k. Elabore políticas y un plan estratégico de calidad con todos sus componentes; visión, misión, estrategias, objetivos estratégicos, actividades, metas, estructuras responsables.

Contenidos

Módulo 1:

La realidad de la reforma y de la situación de salud actual efecto de la pandemia de COVID-19.

- Situación actual del sistema de salud y de la reforma del sector.
- La situación actual de la atención de salud, indicadores de salud; situación de la legislación en torno al auge y la reforma. Cumplimiento de los objetivos sanitarios, en Chile.
- La formación en calidad en este contexto.
- Los efectos y consecuencias de la pandemia, en la estructura y atención de salud en el sistema.



Módulo 2: **Historia de la calidad.**

- Las etapas históricas del desarrollo de la calidad, en la industria.
- Las etapas de desarrollo de la calidad en el área de los Servicios de Salud.
- Los grandes aportes de expertos a la gestión de calidad.

Módulo 3: **Marco conceptual: Las dimensiones de la calidad.**

- ¿Qué es calidad de la atención en salud? Sus dimensiones:
 - Accesibilidad.
 - Equidad.
 - Competencia profesional.
 - Satisfacción usuario externo.
 - Efectividad.
 - Eficiencia.
 - Eficacia.
 - Seguridad.
 - Comodidades, amenidades o confort.
 - Continuidad.
 - Oportunidad.
 - Privacidad.
 - Confidencialidad.
- ¿Cómo se mide la calidad de la atención en salud?
- ¿Para qué se mide la calidad de la atención en salud?
- ¿Quién es responsable de evaluar la calidad?
- ¿Qué es un programa de evaluación y mejoramiento continuo de la calidad de la atención?
- ¿Cómo empezar un programa de mejora continua?
- ¿Cuáles son las características centrales de un programa de mejora continua de la calidad?

Módulo 4: **Ética y calidad.**

- Ética y calidad.
- Ética y ejercicio profesional.
- Evidencia, guías clínicas y protocolos.
- Valores de hoy, sentido y experiencias en salud y en educación.
- Los comités hospitalarios de ética.

Módulo 5: El ciclo de mejora continua de la calidad.

- El ciclo de mejora continua y sus etapas:
- **Primera etapa:**
Definición de problemas de calidad:
 - a) de estructura;
 - b) asistenciales; organizacionales y mixtos.
- El significado de los problemas y su implicancia para la toma de decisiones.
- **Segunda etapa:**
Análisis de problemas: Que requieren datos previos y los que no requieren cuantificación inicial.
 - Definición y características y elaboración de flujogramas.
 - Definición y características y elaboración del diagrama causa-efecto o método de Ishikawa.
 - Elaboración de un proyecto de mejora en función de las causas modificables.
- **Tercera etapa:**
El concepto y la relevancia de la evaluación y de la gestión de procesos.
 - La importancia de la identificación de procesos prioritarios y críticos. La relación con la gestión de riesgos.
 - El concepto de producto, definición, elaboración de requisitos de calidad, criterios de evaluación y estándares de calidad.
 - La construcción de instrumentos: Pautas de cotejo para la supervisión, pautas de autoevaluación (autocontrol) y pautas para revisión de pares (Peer Review).
 - La evaluación externa en el sistema de salud: Semejanzas y diferencias, dificultades y logros de: PECAH, excelencia hospitalaria; evaluación de hospitales autogestionados.
 - La acreditación hospitalaria y en APS.
- **Cuarta etapa:**
Identificación, selección, clasificación y construcción de indicadores.
- Construcción de un plan de monitoreo respecto de un servicio, unidad o programa seleccionado por cada grupo de trabajo.

Módulo 6: Trabajo en equipo y liderazgo.

- Trabajo en equipo; definición y significado.
- Diagnóstico de la situación actual del equipo: FODA.
- Rueda de desarrollo y madurez del equipo: Sus etapas.
- Características de los equipos eficaces y efectivos.
- Herramientas y métodos que facilitan el trabajo en equipo: Reuniones efectivas.
- Evaluación del proceso de una reunión.
- Manejo del proceso de toma de decisiones, manejo de conflicto y negociación.
- Definición de trabajo en equipo.
- Test de salud del equipo.

- Compruebe la satisfacción de los demás con su esfuerzo: Factores de calidad personal.
- Diagnóstico del equipo.
- Liderazgo. Concepto y definiciones.
- Descripción de la efectividad y adaptabilidad del líder.
- Construya su propio árbol.

Módulo 7:

Satisfacción del usuario externo.

- Satisfacción del usuario, derechos y deberes del paciente, carta de derechos y deberes del usuario(a).
- Ley de derechos y deberes del usuario(a).
- Métodos de medición de la satisfacción usuaria.
- Grupos focales.
- Libros de sugerencias, felicitaciones y reclamos: Rol de las OIR.
- Buzones de opinión.
- Encuestas de satisfacción.
- Modelos estandarizados.

Módulo 8:

Satisfacción del usuario interno.

- Concepto de satisfacción-insatisfacción del usuario interno.
- Análisis de encuesta de satisfacción del usuario interno.
- Aplicación de la encuesta y análisis crítico de sus resultados.
- Mobbing y burnout en los equipos de salud.

Módulo 9:

Autocuidado de los equipos.

- Justificación del tema.
- Definición y causas de burnout.
- Definición y causas de mobbing.
- Estadísticas respectivas.
- Mecanismos de adaptación.
- Resiliencia.
- Etapas en la implantación de un programa de autocuidado.

Módulo 10:

La supervisión de procesos, como herramienta de gestión de calidad.

- La supervisión en la gestión del sistema de salud. Su vinculación con la auditoría de instrumentos en la evaluación del cumplimiento de la regulación vigente.
- Diferencias y similitudes con la auditoría de instrumentos.
- Definición, ámbitos de aplicación.
- Características centrales del proceso de supervisión. Sus objetivos esenciales.
- El rol del supervisor(a), sus funciones.
- Planes de supervisión, significado y elaboración.
- Elaboración de pautas de cotejo, validación.
- Ejemplos de proyectos de supervisión exitosos, que hacen “benchmarking”.

Módulo 11:

La auditoría de instrumentos como herramienta de gestión de calidad.

- Definiciones y tipos de auditoría: Auditoría de muertes, auditoría operacional y auditoría de instrumentos de registro.
- La auditoría de instrumentos: El rol de los médicos y otros profesionales respecto de esta función.
- El desarrollo de instrumentos de auditoría en función de un instrumento de registro seleccionado por cada grupo. Calificación en auditoría.
- La auditoría en el contexto del proceso de acreditación.

Módulo 12:

Calidad y costo.

- Calidad y costo.
- El costo de la calidad: Costos de evaluación, costos de prevención; costos de las fallas u internas y externas. Costo de la no calidad.
- Sistema de Gestión de Costos. Definición, significado y metodología para abordar el tema del costo en salud.
- Los centros de responsabilidad: Significado, desarrollo.
- Los conceptos de costo-efectividad; costo-beneficio; otros.

Módulo 13:

La gestión del cuidado.

- La Gestión del cuidado: Antecedentes técnicos y jurídicos.
- El significado e implicancias de la gestión del cuidado: Estructuras responsables, rol y funciones.
- Diagnóstico local del desarrollo del proceso de implantación de la gestión del cuidado.
- El Rol del Colegio de Enfermeras y Colegio de Matronas en la implantación de la gestión del cuidado en el sistema de salud.
- Análisis de las situaciones de crisis surgidas a raíz de la gestión del cuidado.
- Plan de gestión del cuidado; objetivos y actividades concretas, evaluación e indicadores para monitorear su desarrollo.

Módulo 14:

Política de calidad-plan de calidad.

- Concepto de sistema de gestión de calidad.
- Distintos sistemas de gestión de calidad. Características de cada uno.
- Garantía de calidad.
- Mejoramiento continuo.
- Calidad total.
- Reingeniería.
- Benchmarking
- ISO-9000 y otras.
- Concepto de política y políticas de calidad.
- Planificación en salud: Elementos claves.
- Plan estratégico de calidad: Etapas de su elaboración.
- Visión.
- Misión.
- Estrategias.
- Objetivos estratégicos.
- Actividades.
- Indicadores y metas.

Monografía:

Contenido seleccionado por cada alumno(a) de acuerdo a sus intereses personales y previo acuerdo con su docente. **Además, el requisito básico es contar con la aprobación explícita del directivo del cual depende el alumno(a) en su lugar de trabajo.**

Metodología

La formación será realizada sólo a través de la modalidad E-Learning, luego de una única actividad presencial de inicio, si ella resulta factible.

- 1.- El programa será desarrollado a través de módulos temáticos específicos, que abordan los temas más relevantes de la gestión de calidad, mediante la entrega de:
 - a.- **Módulos de formación**, el diploma cuenta con 13 módulos en total. En cada módulo se desarrollan trabajos grupales y se participa en el foro del grupo respectivo.
 - b.- **Guías de trabajo de grupo**, a ser resueltas por los alumnos al interior de los grupos de trabajo, con apoyo de un docente guía a cargo, que asesora al grupo durante todo el diploma. Cada módulo, dependiendo de su extensión y de la complejidad del tema tiene un número predeterminado de trabajos de grupos: Uno, dos, tres o cuatro.
 - c.- **Cada módulo temático** tiene horas de lectura y desarrollo de trabajos, calculadas y que constan en la guía de trabajo de grupo que se entrega al inicio de cada módulo.
 - d.- **La evaluación de los trabajos** se hace en escala de uno a siete y con notas diferenciadas entre los alumnos, según criterio del (la) docente en función de la participación efectiva y aportes de cada alumno(a).
- 2.- Al término del diploma, último mes, los alumnos(as) deben presentar **“Trabajo final de aplicación” o “Monografía”** sobre un tema tratado en el diploma y que sea de su interés. Es un documento técnico de 24 páginas a espacio y medio, con título, fundamentación, propósito, metodología y bibliografía. Valoración de 1 a 7 y con la más alta ponderación del diploma en términos de nota (40%).

La realización de la monografía debe contar con la **aprobación formal**, por escrito, del directivo oficial del lugar donde se llevará a efecto (CESFAM, servicio clínico o unidad administrativa, docente a cargo de un xx programa). Su ejecución y resultados deben constituirse en un aporte concreto a nivel local.

- 3.- **Los trabajos de grupo miden**, además de conocimientos, capacidad de trabajar en grupo, participar, consensuar, aceptar críticas y hacerse autocrítica.

Las pruebas y el trabajo final de aplicación, son las que establecen finalmente las capacidades individuales específicas.

- 4.- **Habrará una biblioteca virtual** con material seleccionado y complementario a los contenidos de cada módulo el que se pone al día cada año. Además, se colocan allí, los módulos del diploma en lenguaje PDF.

5.- Habrá 2 foros generales, respecto de temas puntuales en los que interesa generar un debate más amplio de todos los alumnos(as) participantes. Los temas de los foros generales serán:

- a. Situación de salud del país, reforma y calidad; calidad y formación en calidad.
- b. Gestión del cuidado: Situación actual.

Se ha creado un foro adicional para la entrega mensual de la estadística del comportamiento de los foros de trabajo, para que alumnos(as) y docentes analicen el grado y forma de conectividad de cada grupo.

La directora del diploma coordina las actividades académicas con el equipo Médichi, que da soporte al diploma y con el equipo docente a cargo de los grupos de trabajo. Su trabajo es apoyado por un coordinador docente.

Los docentes son profesionales con formación sólida en calidad, algunos previamente fueron monitores de calidad formados en el Programa de Evaluación y Mejoramiento Continuo de la Calidad del MINSAL, con formación adicional a través del Diploma de Gestión de Calidad a distancia de la facultad, más docentes de la Escuela de Salud Pública de la Facultad. Todos han sido docentes en varios diplomas, lo que garantiza su experiencia respecto del tema y el manejo acabado de la metodología de e-learning.

El diálogo entre los docentes se lleva a efecto a través del “Foro docente”, en que se debaten problemas técnicos, se intercambian posiciones y se establece el diálogo humano y solidario.

Los grupos tendrán un foro asignado y un(a) guía a cargo, que los acompañará durante todo el proceso del diploma.

Correos: Cada alumno/a y cada docente, así como la diseñadora instruccional y la asistente de alumnos(as), tiene un correo personal. Además, existen correos de cada grupo como tal, lo que facilita las comunicaciones, además de los foros ya descritos.

Evaluación y Aprobación

Para la evaluación de los(as) alumnos(as), se efectúan tres pruebas de múltiple elección, un trabajo final de carácter individual, además de la calificación correspondiente a cada uno de los trabajos de grupo realizados.

Los contenidos son ponderados de acuerdo a su relevancia y significado en la formación:

- Trabajos de grupo: 40%
- Primera prueba: 6%
- Segunda prueba: 7%
- Tercera prueba: 7%
- Monografía: 40%

Se considera un remedial en caso de reprobación en el promedio de las 3 pruebas, mediante un examen final de entrada como requisito para el desarrollo de la monografía.

Requisitos de evaluación

1. Haber realizado todos los trabajos de grupo. En el caso de que un alumno, no participe de un trabajo y no lo haga individualmente (previa aprobación de su docente) obtendrá la calificación mínima en ese trabajo.
2. Haber entregado el trabajo final de aplicación, que es la monografía, en la fecha y con los requisitos establecidos. En caso de comprobarse que el alumno(a) falló a la ética, copiando material pre existente, la nota será automáticamente un uno, sin derecho a apelación.
3. Tener promedio general mínimo de 4,0 (cuatro).

Además, para la evaluación de la calidad de la docencia impartida en el diploma, se hará al final una **encuesta de opinión y grado de satisfacción - insatisfacción** de los alumnos, que es de carácter obligatorio y que consta de 75 preguntas, la que luego de tabuladas y analizadas, se transforma en un **“Informe de Evaluación Final”**, que será entregado a las autoridades de la facultad, a los docentes y a los alumnos(as) al que se agregará la autoevaluación de los docentes.

Equipo Docente

Directora del Diploma:

Dra. Gilda Gnecco Tassara

Prof. Adjunta
Facultad de Medicina U. de Chile
Médico Pediatra,
Universidad de Chile
Magíster en Salud Pública
Universidad de Carolina del Norte,
Chapel Hill, U.S.A

Cuerpo Docente:

Dra. Gilda Gnecco Tassara

Prof. Adjunta
Facultad de Medicina U. de Chile
Médico Pediatra,
Universidad de Chile
Magíster en Salud Pública
Universidad de Carolina del Norte,
Chapel Hill, U.S.A

Dr. Oscar Arteaga Herrera

Prof. Asociado
Facultad de Medicina U. de Chile
Médico Salubrista
Doctor en Salud Pública
Universidad de Londres

Dr. Cristian Rebolledo Díaz

Prof. Asistente
Facultad de Medicina U. de Chile
Médico Salubrista
Doctor y Magíster en Salud Pública
Universidad de Chile

Docentes Invitados:

Ing. Manuel Arriagada Figueroa

Universidad de Chile
Diplomado en Evaluaciones
Económicas EMIC-EE
Pontificia U. Católica de Chile

Psic. Gabriel Mancini Morgado

Universidad Central
Diplomado en Gestión de
Calidad en Salud
Universidad de Chile

Q.F. Adriana Pinto Tacussis

Especialista en Laboratorio
Clínico y Salud Pública
Magíster en Salud Pública
Universidad de Chile

Mg. Carlos Abde Flandes

Magíster en Salud Pública
Universidad de Chile

Mat. M. Angélica Cifuentes Canales

Universidad de Concepción
Diplomada en IAAS
Universidad de Chile

Requisitos Técnicos

Para conectarse es necesario un computador que cumpla los siguientes requisitos mínimos de configuración:

- Procesador Pentium IV de 2.0 Ghz o superior equivalente.
- Memoria RAM mínimo 4 GB. Recomendado 8 GB o superior.
- Equipamiento: Audífonos, micrófono, cámara web integrada o vía cable USB con resolución de mínimo 640 x 480 px y recomendado de 1280 x 720 px
- Disco duro de 40 Gb.
- Espacio libre en el disco duro 5 Gb.
- Sistema Operativo Mínimo: Windows 10, MacOS 12 (Monterey).
Recomendado: Windows 11, MacOS 13 (Ventura).
- Resolución de pantalla mínimo: 1280 x 720 px
- Quienes cuenten con Windows Vista deberán verificar que los programas funcionen adecuadamente con la plataforma de estudio (como Office 2007)
- Navegadores: Google Chrome actualizado, Mozilla Firefox actualizado, Microsoft Edge actualizado, Safari 12 o superior (MacOs)

La rapidez de acceso y navegación en la plataforma, así como la descarga de material educativo, dependerá de:

- Conexión a internet: Cableado ethernet recomendado, Wi-fi mantener un nivel alto de señal.
- Ancho de banda (Internet) mínimo 10 Mbps, recomendado 15 Mbps o superior.
- El tipo de conexión (ADSL/Cable/Módem) esto determinará su velocidad de navegación.
- Contar con las aplicaciones, programas y herramientas como Java, Microsoft Office, Acrobat Reader, Windows Media Player, Flash Player, Win Zip, etc.