

UNIDAD DE PROYECTOS EXTERNOS

Curso nivel avanzado en materia de atención de personas usuarias con enfoque de igualdad de género y/o inclusión y/o diversidad

27 HORAS CRONOLÓGICAS

UNIDAD DE PROYECTOS EXTERNOS
FACULTAD DE GOBIERNO
2025



1. UNIVERSIDAD DE CHILE: EXCELENCIA, TRADICIÓN Y LIDERAZGO

La Universidad de Chile es una institución de educación superior de carácter nacional y pública, que asume con compromiso y vocación de excelencia la formación de personas y la contribución al desarrollo espiritual y material de la Nación, construyendo liderazgo en el desarrollo innovador de las ciencias y las tecnologías, las humanidades y las artes, a través de sus funciones de docencia, creación y extensión, con especial énfasis en la investigación y el postgrado. En el ejercicio de dichas funciones promueve el ejercicio de una ciudadanía preparada, crítica, con conciencia social y responsabilidad ética, de acuerdo a los valores de tolerancia, pluralismo y equidad, independencia intelectual y libertad de pensamiento, así como también del respeto, promoción y preservación de la diversidad en todos los ámbitos de su quehacer.

Fundada en 1842, la principal y más antigua casa de estudios superiores de Chile, y una de las de mayor prestigio y tradición de América Latina, como lo prueban diferentes reconocimientos nacionales e internacionales. En el plano nacional, la Universidad de Chile recibe en términos relativos el mayor número de estudiantes con los mejores puntajes de ingreso, cuenta con un cuerpo académico de excelencia, con una alta productividad en el campo científico y en la creación artística y cultural, y está permanentemente vinculada a la reflexión y acción respecto de los problemas nacionales.

Acreditación Institucional 2018-2025

La Universidad de Chile recibió oficialmente la acreditación institucional por parte de la [Comisión Nacional de Acreditación](#) (CNA) por el periodo máximo de tiempo de siete años tras registrar positivas evaluaciones en todas las áreas de evaluación, tanto aquellas obligatorias: gestión institucional y docencia de pregrado; como las electivas: investigación, docencia de postgrado y vinculación con el medio. [Universidad de Chile obtiene nuevamente siete años de acreditación.](#)

Su misión es ser conciencia crítica de la sociedad a la que pertenece, así como producir y transmitir el conocimiento, preparando nuevas generaciones para el desarrollo del país. Las universidades estatales, y en especial la Universidad de Chile, deben contribuir sustancialmente a dichos fines, con especial orientación hacia la creación y promoción de bienes públicos como el pluralismo, la libertad y la tolerancia, elementos fundamentales en la construcción de la sociedad.

El sello formativo de la Universidad combina la excelencia académica y profesional con un profundo sentido de responsabilidad social y compromiso con la comunidad; contribuyendo a la formación de ciudadanos capaces de aportar al desarrollo espiritual y material del país mediante soluciones técnicas con sustento ético.

La Universidad de Chile mantiene **su liderazgo**, tanto a nivel nacional como internacional, lo que se evidencia en los siguientes rankings:

- Número **139 en el mundo** (2025) y **4ª en América Latina y el Caribe** (2024), según el [QS World University Rankings](#).
- En el rango de las 401-500 universidades más importantes del mundo y **primera en Chile** en el [Academic Ranking of World Universities \(ARWU\)](#) elaborado por ShanghaiRanking Consultancy (2024).
- **Novena** mejor universidad de América Latina y el Caribe según [ranking The Times Higher Education](#) (2023).
- **444 a nivel mundial** en la medición del [Center for World University Rankings](#) (2024).
- En el [ranking SCImago](#), **Q1** a nivel mundial y **9ª** en Latinoamérica entre las instituciones de educación superior (2024).
- Número **1** en Chile y **tercera universidad en Sudamérica** en el [Ranking Nature Index](#) de producción científica (2024).
- **Primer lugar** en Chile en impacto científico, vinculación con la industria y colaboración internacional en el [CWTS Leiden Ranking](#) (2024). Undécimo lugar en Sudamérica y 511 en el mundo.
- **Primera a nivel nacional**, quinta en Latinoamérica y 315 en el mundo en el [Ranking Web de Universidades \(Webometrics\)](#) del Consejo Superior de Investigaciones Científicas de España, CSIC (julio 2024).
- **Primera** del país, novena en Latinoamérica y 418 del mundo en indicadores como productividad, impacto y colaboración internacional en base a publicaciones según [University Ranking by Academic Performance](#) (2023 - 2024).
- **Primer lugar** en Chile entre instituciones de educación superior en el [Monitor Empresarial de Reputación Corporativa \(Merco\)](#) (2024)
- Es una de las **instituciones más confiables del país** y primera entre planteles de educación superior en el [Estudio ICREO](#) (2022).

2. LA FACULTAD DE GOBIERNO

Tras más de 20 años de existencia, el 14 de junio de 2022, el Instituto de Asuntos Públicos de la Universidad de Chile se transformó en la Facultad de Gobierno. Esta transformación ha fortalecido aún más la influencia de nuestra institución, permitiendo ampliar su capacidad académica multidisciplinaria y consolidando su compromiso con la excelencia en la

investigación, la reflexión, el debate, la docencia, la extensión, la cooperación técnica y la asesoría, con un enfoque orientado a la solución de los principales problemas y temas de interés público del país.

La Facultad imparte programas de formación tanto en pregrado como en postgrado. En el ámbito de pregrado, la Escuela de Gobierno y Gestión Pública se dedica a la formación de administradores/as públicos/as y científicos políticos/as. En cuanto a los programas de postgrado, la Escuela de Postgrado ofrece el Magíster en Ciencia Política, el Magíster en Gobierno y Gerencia Pública, el Magíster en Criminología y Gestión de la Seguridad Ciudadana, y el Magíster en Gestión y Desarrollo Regional y Local. Cabe señalar que la carrera de Administración Pública de la Universidad de Chile, creada el 12 de agosto de 1954 e iniciada el 15 de marzo de 1955, fue la primera en su tipo en el país.

Dentro de sus objetivos, la Educación Continua —tanto a nivel central como en el ámbito de la Facultad— constituye un eje estratégico fundamental, ya que responde a la misión institucional de fortalecer el conocimiento y habilidades en torno al Estado mediante programas de formación y capacitación. Estos programas están dirigidos a licenciados/as, profesionales y no profesionales que deseen profundizar o actualizar sus conocimientos, habilidades, actitudes y destrezas en su área de especialización, o bien expandir sus conocimientos hacia áreas complementarias que optimicen su desempeño laboral y promuevan su desarrollo personal.

En este contexto, la Facultad de Gobierno se compromete a aportar, con esfuerzo, voluntad e inteligencia, al desarrollo del país, generando conocimiento en torno a los grandes temas nacionales, tales como la modernización del Estado, la defensa de los derechos humanos, la protección de los grupos más vulnerables, la gobernabilidad democrática, la seguridad y el desarrollo sustentable.

3. INTRODUCCIÓN AL CURSO

En el marco de los desafíos actuales de la modernización del Estado, brindar una atención de calidad a las personas usuarias se ha convertido en una prioridad estratégica para las instituciones públicas. Este curso avanzado está diseñado para fortalecer las habilidades de los equipos de atención de JUNAEB, integrando un enfoque de igualdad de género, inclusión y diversidad, con una mirada crítica y reflexiva desde las ciencias sociales.

A lo largo del curso, se abordarán herramientas conceptuales y prácticas que permitirán ofrecer una atención respetuosa, equitativa y alineada con los marcos normativos vigentes, tanto a nivel nacional como internacional. Asimismo, se destacará el valor de la función

pública en el proceso de atención, reconociendo su rol central en la promoción de derechos, la participación ciudadana y la consolidación de una institucionalidad más inclusiva.

Este espacio formativo busca no solo mejorar la experiencia de quienes acceden a los servicios, sino también fortalecer el sentido del trabajo público, posicionando la atención a las personas como una tarea esencial para avanzar hacia un Estado más justo, moderno y centrado en las personas.

El curso está diseñado para funcionarias y funcionarios que realizan atención a público en la Dirección Nacional y a nivel regional de JUNAEB, por lo que las reflexiones y actividades prácticas estarán orientadas a la realidad institucional específica.

4. METODOLOGÍA

La Actividad de Formación se plantea bajo una metodología de capacitación andragógica, orientada al aprendizaje del adulto(a) y, centrada en un modelo que pone al funcionario/a o participante en el centro del proceso educativo. Este enfoque, basado en los procesos cognitivos del aprendiz, integra momentos teóricos y prácticos dentro de un marco flexible que responde a la naturaleza cambiante y dinámica de la realidad que se busca representar y comprender, en este caso, en el ámbito de la especialización.

El modelo tiene como principios fundamentales partir de las necesidades, iniciativas y capacidades de los y las participantes, respetando su movilidad, integración y participación en los procesos de cambio o transformación de la realidad cotidiana. Se busca que los y las participantes puedan combinar el conocimiento teórico con la práctica, aplicándolo de manera efectiva al desarrollo de su entorno. Este enfoque se fundamenta en un modelo realista, flexible, coherente e innovador, que permite la retroalimentación en todas sus fases, ajustándose a las prioridades de los y las participantes, de manera que sea adaptable a sus intereses y necesidades.

El enfoque del modelo también es sistémico, basado en el desarrollo de competencias. Implica un seguimiento continuo, secuencial y organizado de todas las fases y componentes del proceso, con el objetivo de alcanzar una organización eficiente y eficaz que permita obtener resultados óptimos. Además, este proceso incluye la documentación de los avances, lo que facilita la evaluación y la posibilidad de ajustar o modificar los modelos en futuras ediciones.

El programa incluye un total de 27 horas de formación, distribuidas en 18 horas de transmisión sincrónica virtual, 2 horas destinadas a evaluación y 7 horas de trabajo autónomo. Estas horas contemplan clases teórico-prácticas, actividades de discusión y un foro habilitado en la plataforma e-learning.

El curso es completamente e-learning.

- **CLASE SINCRÓNICA:** Las clases online sincrónicas se desarrollarán utilizando la plataforma Zoom, según el cronograma del curso. Estas clases sincrónicas donde estudiantes y docentes interactúan en tiempo real, serán grabadas y posteriormente cargadas a la plataforma del curso.
- **HORAS DE TRABAJO AUTÓNOMO:** Las horas de trabajo autónomo son horas que deberá usar el estudiante como horas de estudio para preparar y elaborar el trabajo final del curso.
- **MATERIAL DOCENTE:** Apuntes de clase y otros documentos de apoyo utilizados durante las sesiones.
- **FORO DE DISCUSIÓN:** Se contará con plataforma e-learning con foro de discusión, donde se podrán plantear y desarrollar diferentes consultas o discutir posturas, las cuales serán de acceso para todos los integrantes del curso y estarán bajo seguimiento permanente del equipo docente.
- **BIBLIOGRAFÍA DE APOYO:** Listado de documentos, decretos y publicaciones dados por el equipo docente y que con su lectura colaboran a la comprensión de las materias tratadas.
- **DISCUSIÓN Y RESOLUCIÓN DE DUDAS SINCRÓNICA:** Pretende generar un espacio para la discutir, en línea, aspectos relevantes que puedan surgir del foro de discusión durante el estudio del contenido en la semana, así como resolver dudas y consultas sobre los contenidos expuestos en la clase sincrónica o de la lectura del material docente. Se realizará mediante plataforma Zoom.

5. OBJETIVOS DEL CURSO

Objetivo General

Fortalecer las habilidades de los equipos de atención a usuarias/os JUNAEB para brindar un servicio de calidad, respetuoso e inclusivo, teniendo en cuenta los marcos normativos en materia de inclusión, igualdad de género, diversidad, en el contexto de la Modernización del Estado.

Objetivos específicos

- Reconocer el valor de la función pública en la atención de Usuario/a como área fundamental del quehacer institucional, en el contexto de modernización del Estado.
- Contar con herramientas para una atención equitativa, sin discriminación, alineada con las políticas públicas de modernización del Estado y la calidad en la atención.
- Conocer y valorar la normativa internacional, nacional y sectorial en derechos de las personas usuarias y participación ciudadana, así como las políticas de inclusión y diversidad en el Estado.

- Incorporar conocimientos desde la perspectiva de las ciencias sociales para otorgar atención de calidad a personas usuarias, considerando el contexto histórico y social en la evolución de la atención al público en el país.
- Comprender los factores que influyen en la satisfacción de las personas usuarias y la valoración del trabajo que realiza la institución.

Objetivos de Aprendizaje

SABER

- Conoce los Enfoques que guían la acción dentro del Estado y su vinculación específica con la atención de personas usuarias.
- Reconoce conceptos como igualdad de género, inclusión y diversidad; y su vinculación específica con la atención de personas usuarias.
- Identifica la normativa internacional, nacional y sectorial en derechos de las personas usuarias y participación ciudadana, así como las políticas de inclusión y diversidad en el Estado.
- Conoce elementos y recomendaciones desde las ciencias sociales para otorgar atención de calidad a personas usuarias, considerando el contexto histórico y social en la evolución de la atención al público en el país.

SABER HACER

- Aplica los Enfoques que guían la acción dentro del Estado y selecciona estrategias de atención usuaria pertinentes.
- Aplica herramientas y recomendaciones desde las ciencias sociales para otorgar atención de calidad a personas usuarias, considerando el contexto histórico y social en la evolución de la atención al público en el país.
- Aplica prácticas que evidencian compromiso con la igualdad de género, inclusión y no discriminación en la atención de personas usuarias.
- Realiza adecuaciones en la atención de personas usuarias reconociendo sus características específicas (a nivel identitario, del Programa específico y de sus estilos comunicacionales).

SABER SER

- En su atención a personas usuarias se evidencia un compromiso irrestricto con los Derechos Humanos, la igualdad de género, la inclusión y la no discriminación.
- Se transforma en un agente de cambio en la institución en que desarrolla sus funciones.
- Sus actitudes y prácticas cotidianas evidencian una comprensión de cómo su rol impacta en la percepción que tiene la ciudadanía respecto de la misión insitucional.



6. DURACIÓN Y CALENDARIO

El curso cuenta con un total de 18 horas de clases sincrónicas, 7 horas de trabajo autónomo y 2 horas(*), destinadas a evaluación; las que suman un total de 27 horas cronológicas. Se propone que las clases sincrónicas se realicen en las siguientes fechas:

Módulo	Objetivo	Contenido	Horas directas	Horas indirectas	Fecha y horario
Módulo I: Introducción a la Función Pública y Atención de personas usuarias (3 horas)	Reconocer el valor de la función pública en la atención de Usuario/a como área fundamental del quehacer institucional, en el contexto de modernización del Estado.	<ul style="list-style-type: none">• Estado con foco en necesidades o Estado de Derechos.• Importancia de la función pública en el contexto institucional (Misión y Visión Institucional).• Enfoques que guían la acción dentro del Estado:<ul style="list-style-type: none">○ Enfoque de Derechos○ Enfoque de Género○ Enfoque Territorial○ Enfoque Intercultural○ Enfoque interseccional• Rol de funcionarios y funcionarias en la atención a personas usuarias.• Ética y valores en la función pública.• Ideas fuerza de documentación interna vinculada con la temática (FAP, SIIAC, Manual, otros).• Casos prácticos y discusión grupal: Levantamiento de roles y atributos para la atención de personas usuarias.	3	1	Martes 01/07/2025 14:30 a 17:30 horas
Módulo II: Herramientas para una Atención Equitativa y Sin Discriminación (4 horas)	Contar con herramientas para una atención equitativa, sin discriminación, alineada con las políticas públicas de modernización del Estado y la calidad en la atención.	<ul style="list-style-type: none">• Conceptos de igualdad de género, inclusión y diversidad.• ¿Qué tipos de diversidad podemos reconocer?:<ul style="list-style-type: none">○ Cultural○ Sexo-genérica○ Funcional• Estrategias para evitar la discriminación y materializar Enfoques de Política Pública en la atención de personas usuarias.	2	1	Jueves 03/07/2025 14:30 a 16:30 horas
		<ul style="list-style-type: none">• Políticas públicas de Modernización del Estado y calidad en la atención.• Taller práctico: Simulaciones de atención equitativa e inclusiva.• Importancia del registro, la medición y retroalimentación (FAP - encuestas de satisfacción).• Casos prácticos y discusión grupal: Análisis de instrumentos existentes a nivel institucional.	2	1	Martes 08/07/2025 14:30 a 16:30 horas



Módulo III: Normativa en Derechos de los Usuarios y Participación Ciudadana (3 horas)	<p>Conocer y valorar la normativa internacional, nacional y sectorial en derechos de las personas usuarias y participación ciudadana, así como las políticas de inclusión y diversidad en el Estado.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Normativa internacional que sustenta la atención de personas usuarias. • Trabajo grupal: Levantamiento grupal de avances y desafíos de la aplicación de la normativa en sus respectivos territorios. • Normativa nacional y sectorial que orienta la atención de personas usuarias en las instituciones del Estado: <ul style="list-style-type: none"> ○ Igualdad y no discriminación en el trato, ○ Inclusión, género, diversidad y atención preferente, en el Estado. ○ Participación ciudadana • Análisis de casos y resolución de problemas aplicando normativa. 	3	1	<p>Jueves 10/07/2025 14:30 a 17:30 horas</p>
Módulo IV: Atención de personas usuarias desde la perspectiva de las ciencias sociales (4 horas)	<p>Incorporar conocimientos desde la perspectiva de las ciencias sociales para otorgar atención de calidad a personas usuarias, considerando el contexto histórico y social en la evolución de la atención al público en el país.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Evolución histórica y social de la atención a personas usuarias en el contexto chileno. • Factores sociales, económicos, culturales y políticas que influyen en la interacción con personas usuarios. 	2	1	<p>Martes 15/07/2025 14:30 a 16:30 horas</p>
		<ul style="list-style-type: none"> • Caracterización del perfil de las personas usuarias y estrategias para la interacción. <ul style="list-style-type: none"> ○ Identidades. ○ Programas ○ Estilos comunicacionales • Recomendaciones con criterios de interseccionalidad en la atención usuaria (lenguaje claro, inclusivo y no sexista). • Actividades interactivas y <i>role-playing</i>. 	2	1	<p>Jueves 17/07/2025 14:30 a 16:30 horas</p>
Módulo V: Seguimientos y sistematización de la experiencia de personas usuarias (4 horas)	<p>Comprender los factores que influyen en la satisfacción de las personas usuarias y la valoración del trabajo que realiza la institución.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Técnicas para medir y mejorar la satisfacción del usuario. • ¿Cómo hacer seguimiento y medir la atención usuaria? • Atributos de la experiencia de la persona usuaria. 	2	1	<p>Martes 22/07/2025 14:30 a 16:30 horas</p>
		<ul style="list-style-type: none"> • Estrategias de valoración al trabajo que realiza la institución por parte de las personas usuarias. • Trabajo final: Construcción de un decálogo para la calidad de la atención. • Evaluación final y feedback (2*). 	2	2(*)	<p>Jueves 24/07/2025 14:30 a 16:30 horas</p>
HORAS TOTALES			18	7	

7. EVALUACIÓN DEL CURSO

Evaluación a las personas participantes

El curso considera una evaluación integrativa final, donde se realizará trabajo grupal. La calificación surgirá del trabajo escrito que se suba a plataforma U-cursos y se presentarán los resultados en la sesión final del curso. Previamente se entregará una guía orientadora para realizar el trabajo final y la rúbrica de evaluación a aplicar.

La escala de notas de esta evaluación será de 1,0 a 7,0, siendo la nota de aprobación un 4,0, (cuatro coma cero), y será requisito de evaluación una asistencia de 70% a las clases sincrónicas.

Evaluación de la actividad por parte de las personas participantes

Los y las participantes evaluarán el proceso del curso y a las relatoras, por medio de una pauta de evaluación, que forma parte del Sistema de gestión de Calidad de la Universidad.

8. CERTIFICACIÓN

Se entrega a cada participante un Certificado en el que se consigna la aprobación del Curso, donde se explicita además el número total de horas trabajadas y la nota final.

9. DESARROLLO DEL CURSO

El curso se desarrollará en el aula virtual de la Universidad de Chile, U-Cursos, en la que se adjuntarán materiales y se habilitarán los foros. Las clases sincrónicas se desarrollarán por medio de la aplicación Zoom Meeting.

10. RELATORAS

Sofía Schuster Ubilla.

Magíster en Estudios Internacionales, Universidad de Chile. Administradora Pública y Licenciada en Ciencias Políticas y Gubernamentales. Universidad de Chile. Cuenta con experiencia en participación ciudadana, modernización del Estado, inclusión, género diversidad y atención de personas usuarias. Se ha especializado en docencia con enfoque en inclusión y género.

Cuenta con más de 15 años de experiencia en docencia, capacitación y asesoría para el sector público. Actualmente se desempeña como Coordinadora Nacional del Programa Participación Inclusiva Territorial financiado por Servicio Nacional de la Discapacidad (SENADIS), ejecutado por el Centro de Trastornos del Movimiento (CETRAM).

Ha desarrollado capacitaciones y relatorías en diversas temáticas, entre las que destacan diversidad, inclusión, atención de personas usuarias, entre otras. Dichas temáticas las ha trabajado con Fiscalías regionales, la Contraloría General de la República, JUNAEB, diversos Servicios de Salud del país, entre otras. Su carrera docente la mantiene en la Facultad de Gobierno de la Universidad de Chile en los programas de “Género y problemas sociales contemporáneos” y “Género, gestión y liderazgo”.

Andrea Hurtado Quiñones

Magíster en antropología social y política de la Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales FACSOC, Argentina; Socióloga. Cuenta con experiencia en la elaboración de políticas de género y en la coordinación de planificación para la transversalidad de género en el contexto universitario, coordinadora de proyectos a nivel nacional y la coordinación de equipos multidisciplinarios para indagar, analizar, acompañar y describir en temas culturales y de participación ciudadana bajo la perspectiva de género e interseccional. Lo anterior tanto a nivel estatal, de universidades, organizaciones de la sociedad civil y organizaciones internacionales.

Cuenta con amplia trayectoria en el diseño de modelos de atención a personas usuarias en el ámbito educativo desde una perspectiva de derechos de género y de las diversidades sexo-genéricas, también ha diseñado modelos de atención de situaciones de discriminación y violencia de género. Análisis comparado de los cambios sociales, económicos, políticos y culturales de Chile y otros países de la Región.

Actualmente es Coordinadora proyecto Red de Universidades estatales en transversalidad de género del Consorcio de Universidades Estatales (CUECH). Se destaca su experiencia docente en diplomados de la Facultad de Gobierno de la Universidad de Chile en los programas de “Género, gestión y liderazgo” y “Postítulo Mujer y Políticas Públicas Globales”.

CONTÁCTANOS

capitacion@gobierno.uchile.cl

diplomas.cursos@gobierno.uchile.cl

