



FACULTAD DE MEDICINA
UNIVERSIDAD DE CHILE

Diploma E-Learning Gestión de Calidad en Salud para la Gestión del Cuidado



ACREDITACIÓN MÁXIMA DIC 2011 - DIC 2018
Docencia de pregrado
Gestión institucional
Docencia de postgrado
Investigación
Vinculación con el medio

7
años



Información General

Versión:	12 ^a (2018-2019)
Modalidad:	E-learning
Duración Total:	358 horas
E-Learning:	358 horas
Fecha de Inicio:	12 de marzo de 2018
Fecha de Término:	6 de enero de 2019
Vacantes:	100 alumnos
Precio:	\$ 1.900.000.-

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 definición de los destinatarios es de exclusiva responsabilidad del Departamento que imparte este Programa.

Requisitos de Inscripción

Paso 1:

- Completar formulario de Pre-inscripción disponible en <http://formularios.medichi.cl/medichi/medichi.php?tipo=2>

Paso 2:

- Será contactado por un asistente comercial que le solicitará la siguiente documentación:
- Copia del certificado de título profesional
- Fotocopia del Carnet de Identidad o Pasaporte Vigente en caso de ser extranjero.
- Currículo vitae (resumido)
- Enviar firmado el documento de las condiciones de inscripción, descargable desde http://www.medichi.uchile.cl/cond_inscripcion.pdf
- En el caso de este Diploma, los participantes se incorporan si cumplen con el requisito de ser Enfermera(o) Matrona (ón) Universitaria, Licenciada.

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. Este Diploma pretende ser una valiosa contribución teórica y práctica a 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.

Lo que hoy denominamos gestión del cuidado, es tan antiguo como la práctica del cuidado de los enfermos, 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 de 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 las 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 usuarios.

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 usuarios.



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 profesionales.

Certificación

Facultad de Medicina de la Universidad de Chile:

- Escuela de Postgrado
- Escuela de Salud Pública

Objetivos

Propósito

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.

Objetivos

- a. Contribuir 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. Contribuir 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. Favorecer la formación en calidad, de un número creciente de Enfermeras(os) y Matronas(es) clínicas(os) interesadas en el tema.

- d. Apoyar la implementación de Políticas y Planes Estratégicos de Calidad con selección y priorización de dimensiones de calidad.
- e. Lograr la elaboración de Diagnósticos de Problemas de enfermería y matronería y el desarrollo de Proyectos de Mejora, metodológicamente desarrollados
- f. Apoyar el Desarrollo de Procesos de Evaluación y Monitoreo de la Calidad:
 - Selección de Procesos de Enfermería y Matronería, Prioritarios y Críticos
 - Supervisión, con Planes de Supervisión e Instrumentos estandarizados (Pautas de Cotejo, validadas)
 - Auditoría de Instrumentos de Enfermería y Matronería, privilegiando los de uso más frecuente y crítico.
 - Autoevaluación
 - Revisión de Pares
 - Medición del Grado de Satisfacción del Usuario externo
 - Medición del Grado de Satisfacción del Usuario Interno
- g. Aportar elementos claves para permitir la Evaluación de la Calidad del Trabajo en Equipo y el Liderazgo en los equipos de enfermería.
- h. Entregar 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.

Productos esperados:

- Enfermeras(os) y Matronas(es) a Cargo de Subdirecciones y Unidades de Gestión del Cuidado, capacitadas en Gestión de calidad.
- Políticas y Planes Estratégicos de Calidad definidos.
- Diagnósticos de Problemas de Calidad de la Gestión/ Provisión de Servicios
- Proyectos de Mejora de la Calidad elaborados e iniciándose.
- Planes de Supervisión con sus Instrumentos elaborados e implementándose.
- Auditoría de Instrumentos de Enfermería y Matronería con instrumentos Ad-Hoc elaborados y en aplicación.
- Encuestas de Satisfacción del Usuario Externo, orientadas a la Gestión del Cuidado.
- Encuestas de Satisfacción del Usuario Interno, aplicadas.
- Diagnóstico de Situación de los Equipos de Enfermería y Matronería, y su Liderazgo.
- Políticas y Planes de Autocuidado de los equipos, elaboradas.
- Bibliotecas de Regulación y Calidad implementada en el Diploma.
- Monografías elaboradas y aplicadas en función de la realidad laboral de cada alumno(a).

Contenidos

MÓDULO 1:

La realidad de la Reforma y la situación de Salud en Chile

- Situación Actual del Sistema de Salud, Reforma.
- 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 Gestión de Calidad en el contexto de las Reformas en Chile.

MÓDULO 2:

Historia de la Calidad

- Desarrollo del concepto de calidad a través del tiempo.
- Los precursores de la calidad en la Industria
- Los precursores de la calidad en el área de los Servicios.
- La Historia del Programa de Calidad de la Atención/Gestión en el Sistema Público de Salud en Chile (MINSAL 1991-2005)

MÓDULO 3:

Marco Conceptual: Las Dimensiones de la Calidad

- Marco Conceptual
- Concepto de Calidad; Dimensiones de la Calidad: su relación con el AUGE
- Integración de las Dimensiones de la Calidad a un Plan de Calidad, en el contexto de un Programa de Salud

MÓDULO 4:

Ética y Calidad

- Ética
- Calidad
- Principios Fundamentales de la Bioética
- Valores en Salud y Educación
- Seguridad de la Atención en Salud
- Medicina Basada en Evidencias

MÓDULO 5:

El Ciclo de Mejora Continua de la Calidad

Unidad I: Diagnóstico de problemas de calidad: definición y priorización de problemas

- Cómo elaborar un Ciclo de Evaluación y Mejoramiento Continuo de la Calidad.
- Definición de problemas: oportunidades de mejora.
- Identificación, Definición y Priorización de problemas de Calidad de la Atención/ Gestión

Unidad II: Análisis de Problemas

- Análisis de Problemas.
- Elaboración de un Diagrama Causa-Efecto.
- Puede ser también un Flujograma de un proceso crítico y/o prioritario.

Unidad III: Evaluación de la Calidad: Fijación de Criterios y Estándares.

- El proceso de vinculación entre la Regulación, la Evaluación y el Monitoreo de la Calidad.
- La Regulación como base: Normas, Protocolos, Guías Clínicas, Manuales de Procedimiento, Leyes.
- Decretos y Reglamentos.
- Evaluación de la Calidad: concepto, implicancias.
- Herramientas de Evaluación de la Calidad; Productos Criterios y Estándares de Calidad.
- Construcción de Instrumentos de Evaluación:
 - Pautas de Cotejo.
 - Pautas de Autoevaluación.
 - Pautas para Revisión de Pares.
- Los Instrumentos de Evaluación Externa en el Sistema: a) Instrumento de Evaluación de Hospitales Autogestionados; b) PECAH; c) Evaluación de Excelencia Hospitalaria: semejanzas, diferencias, énfasis.

Unidad IV: Monitoreo de la Calidad: Definir Indicadores y Diseñar un Plan.

- Identificación, selección y construcción de indicadores.
- Plan de Monitoreo integrador. El Cuadro de Mando Integral, significado.
- Métodos de Recolección e Instrumentos de Registro.
- La importancia de la calidad de los instrumentos de Registro: su elaboración.

MÓDULO 6:

Trabajo en Equipo y Liderazgo

- Trabajo en Equipo; definición y significado.
- Diagnóstico de la situación actual del equipo. FODA
- Rueda de Desarrollo 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.
- Diagnóstico del Equipo.
- Liderazgo. Concepto y definiciones.
- Descripción de Efectividad y Adaptabilidad del Líder (autoevaluación de liderazgo).
- Construya su propio árbol.

MÓDULO 7:

Satisfacción del Usuario Externo

- Satisfacción del Usuario, Derechos y Deberes del paciente, Ley de Derechos y Deberes del usuario.
- Métodos de Medición de la Satisfacción Usuaría.
- Grupos Focales.
- Libros de Sugerencias, Felicitaciones y Reclamos: Rol de las OIRs.
- Buzones de Opinión.
- Encuestas de Satisfacción.

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.

MÓDULO 9:

Autocuidado de los Equipos.

- El Autocuidado de los equipos: situación actual. Diagnóstico de Situación
- Burnout y Mobbing; Resiliencia.
- Plan de Calidad, para el Autocuidado de los Equipos.

MÓDULO 10:

La Supervisión de Procesos, como Herramienta de Gestión de Calidad.

- Definición de Supervisión.
- Diagnóstico de la situación de la Regulación con la Supervisión.
- Elaboración de un Plan de Supervisión

MÓDULO 11:

La Auditoría de Instrumentos como Herramienta de Gestión de Calidad

- La Auditoría en el contexto del Sistema de Salud. Auditoría y Hospitales Autogestionados.
- Definiciones y Tipos de Auditoría.
- La Auditoría de Instrumentos: el Rol de la Enfermería y Matronería en este contexto.
- El desarrollo de Instrumentos de Auditoría en Enfermería y Matronería.

MÓDULO 12:

Calidad y Costo.

- Calidad y costo
- Aspectos atingentes a costo y calidad
- El costo de la calidad: costos de evaluación; costos de prevención; costos de fallas internas u externas; costos de la NO Calidad.
- Los Centros de Responsabilidad: significado, desarrollo.

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.
- El Rol de los Colegios Profesionales en la implantación de la Gestión del Cuidado en el Sistema de Salud.

MÓDULO 14:

Política y Plan Estratégico de Calidad.

- Concepto, definición
- Planificación Estratégica versus Planificación tradicional
- Requisitos para la Planificación
- Ventajas y Riesgos
- Fases en el desarrollo de la Planificación Estratégica
- FODA
- Visión
- Misión; Valores; Principios.
- Estrategias
- Políticas
- Objetivos Estratégicos
- Monitoreo

Trabajo Final de Aplicación; que es el trabajo personal de cada alumno/a al final del Diploma

Metodología

La formación será realizada, luego de una única actividad presencial de inicio, solo a través de la modalidad e-learning.

- I.- 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, largamente validados en los 12 Diplomas de Gestión de Calidad dirigido a todo tipo de profesionales, y que denominamos Diploma Tradicional ya realizados: 2004, 2005; dos el 2006; dos durante el año 2007, y los años 2008, 2009, 2010, 2011, 2012, 2013, 2014, 2015, 2016 y 2017 con un total de 1.667 alumnos(as), así como los Diplomas de Gestión de Calidad para la Gestión del Cuidado, del cual este Programa es parte, constituyéndose en su Duodécima Versión, los que han capacitado a 507 profesionales.

- b. Guías de Trabajo de Grupo, a ser resueltas por los alumnos al interior de los grupos de trabajo, con apoyo de un Tutor a cargo, que asesora al grupo durante todo el Diploma.
 - c. Cada Módulo temático tiene horas de lectura y desarrollo de trabajos, calculadas.
 - d. La evaluación de los trabajos se hace en escala de uno a siete y con notas diferenciadas entre los alumnos, según criterio del docente en función de la participación efectiva y aportes de cada alumno/a.
- II.- 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%).
- III.- 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.

- IV.- Habrá una Biblioteca Virtual en que se coloca material, seleccionado y complementario a los contenidos de los Módulos. Además se colocan allí, los Módulos en lenguaje PDF.
- V.- Habrá 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.

Evaluación y Aprobación

Para la evaluación de los alumnos, se efectúan tres pruebas de Múltiple elección, un Trabajo Final de carácter individual o Monografía antes señalada, 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%
- Monografía: 40%
- Primera Prueba: 6%
- Segunda Prueba: 7%
- Tercera Prueba: 7%

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 de los alumnos, que es de carácter obligatorio y que consta de 72 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 en un CD que contendrá además:

- Todo el material docente incluido en el diploma, lo que es una Biblioteca Virtual.
- Todos los Trabajos de Grupo realizados por los Grupos de Trabajo conformados por los alumnos.
- Todos los Trabajos Finales de Aplicación.
- El Informe final de Evaluación
- A ello se agregará la Autoevaluación de los Docentes, que es integrada al informe final.

Requisitos de Aprobación

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 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 5,0 (cinco).
4. Haber cumplido todos sus compromisos económicos con la Facultad a través de Medichi.

Equipo Docente

DIRECTORA DEL DIPLOMA

- **Dra. Gilda Gnecco T.**
Médico Pediatra - Salubrista
Profesor Adjunto
Facultad de Medicina de la Universidad de Chile

CUERPO DOCENTE

- **Carlos Abde F.**
Oficial de Ejército
Magíster en Salud Pública
Universidad de Chile
- **Gabriel Mancini M.**
Psicólogo
Curso Avanzado Bioética de la Investigación en Seres Humanos.
Universidad de Chile
- **Manuel Arriagada F.**
Ingeniero Civil Químico
Diploma en Evaluaciones Económicas EMIC-EE
Escuela de Medicina, Universidad Católica
- **Dr. Cristian Rebolledo D.**
Médico Salubrista
Diplomado en Bioética Clínica
- **Dra. María Soledad Martínez G.**
Médico Cirujano
Magíster en Salud Pública
Universidad de Chile
- **Dra. Alejandra Fuentes-García**
Socióloga
Doctora en Salud Pública
- **Dr. Oscar Arteaga H.**
Médico Cirujano
Doctor en Salud Pública
Universidad de Londres

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 256 MB.
- Disco duro de 40 Gb.
- Espacio libre en el disco duro 5 Gb.
- Sistema Operativo Windows XP o superior, Mac OSX (para Mac).
- Quienes cuenten con Windows Vista deberán verificar que los programas funcionen adecuadamente con la plataforma de estudio (como Office 2007)
- Conexión a Internet por Banda Ancha (ADSL/ Cable) o Wi Fi desde el lugar donde se conectará al Curso o Diploma (Hogar, Lugar de Trabajo, Cybercafé o Infocentros, etc.). No se recomienda la conexión mediante módem telefónico por su velocidad.
- Un navegador (Browser) que permita conectarse a Internet y acceder a sitios web. Recomendamos que utilice como browser Mozilla Firefox 1.0.7 o Internet Explorer 6.0.

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

- Las características técnicas del computador utilizado (Sistema Operativo, Hardware, etc.)
- El proveedor de acceso a internet (ISP) que utilice; si usted se conectará a su Curso o Diploma desde su lugar de trabajo, recuerde verificar con su Depto. de Informática que su red de navegación por internet está habilitada para operar con la aplicación Java.
- 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.