



PROGRAMA DE CURSO
GESTIÓN DE LA CALIDAD

Validación Programa

Enviado por: Sara Isabel Herbage Escalona	Participación: Profesor Coordinador	Fecha envío: 17-08-2023 13:09:41
Validado por: Marisel Angélica González Vergara	Cargo: Coordinadora de ramos transversales 2do a 5to	Fecha validación: 17-08-2023 13:36:44

Antecedentes generales

Unidad(es) Académica(s): - Departamento de Tecnología Médica	
Código del Curso: TM09029	
Tipo de curso: Obligatorio	Línea Formativa: Especializada
Créditos: 2	Periodo: Segundo Semestre año 2023
Horas Presenciales: 54	Horas No Presenciales: 0
Requisitos: TM07025	

Equipo Docente a cargo

Nombre	Función (Sección)
María Claudia Goya Lizana	Profesor Encargado (1)
Sara Isabel Herbage Escalona	Profesor Coordinador (1)



Propósito Formativo

Este curso entrega bases teóricas y principios básicos de la gestión de calidad en organizaciones de salud, otorgando una visión global del tema e introduciendo a los y las estudiantes en algunas bases a considerar en el aseguramiento de la calidad de una organización, promoviendo buenas prácticas y orientando los cambios necesarios desde un enfoque actualizado y pertinente. Gestión de la calidad se vincula curricularmente con el dominio de gestión, por lo tanto, se relaciona con las asignaturas de Gestión I y Gestión II. Aporta al Dominio Genérico Transversal, generando por una parte competencias para trabajo en equipo y expresión oral y escrita y por otra a un análisis crítico y reflexivo de las decisiones, acciones y procedimientos que realiza. El curso contribuye al perfil de egreso para que el profesional genere condiciones y oportunidades de aseguramiento de la calidad, proponiendo acciones que favorezcan la eficiencia, eficacia y confiabilidad de su quehacer profesional.

Competencia

Dominio: Genérico Transversal

Corresponde a aquellas competencias del Tecnólogo(a) Médico(a) que articuladas con los saberes, acciones y desempeños propios de su profesión, le permiten lograr una comprensión, integración y comunicación con el individuo y su entorno, así como la valoración de los principios humanistas, ciudadanos y éticos; contribuyendo a su desarrollo personal y ciudadano.

Competencia: Competencia 2

Ser un profesional crítico y reflexivo en las decisiones, acciones y procedimientos que realiza, para contribuir eficazmente en los distintos ámbitos o dominios de desempeño del Tecnólogo(a) Médico(a).

SubCompetencia: Subcompetencia 2.1

Actuando analítica y reflexivamente, con una visión de la complejidad de los procesos y de su contexto

Competencia: Competencia 3

Utilizar herramientas de aproximación a las personas de acuerdo a sus características individuales, a su contexto grupal y social, para interactuar de manera pertinente a la situación y para obtener la información necesaria que permita decidir las acciones a desarrollar en su ámbito profesional.

SubCompetencia: Subcompetencia 3.1

Utilizando eficazmente la comunicación verbal, corporal y escrita para facilitar y optimizar la comprensión del mensaje

Dominio: Gestión

Corresponde a las acciones que realiza el Tecnólogo(a) Médico(a) al aplicar con liderazgo, la gestión administrativa y el aseguramiento de la calidad en su desempeño profesional, sobre una base de conocimientos de perfiles epidemiológicos y demográficos, interpretando los indicadores de la situación de salud, generando condiciones y oportunidades, instalando necesidades y realizando acciones que favorezcan la eficiencia, eficacia y confiabilidad de su quehacer, para contribuir a abordar los desafíos de las políticas de salud, y los objetivos sanitarios.

Competencia: Competencia 2

Aplicar la gestión de calidad logrando la máxima eficiencia, eficacia y confiabilidad de su quehacer, como una contribución al logro de las metas y objetivos sanitarios.



Competencia
SubCompetencia: Subcompetencia 2.1
Analizando los elementos involucrados en la gestión de calidad asistencial
SubCompetencia: Subcompetencia 2.2
Utilizando las herramientas de calidad que le permitan evaluar la efectividad y eficiencia de los procesos asociados a su quehacer
Dominio: Tecnología En Biomedicina
Este dominio corresponde a las acciones que realiza el Tecnólogo(a) Médico(a) al aplicar la tecnología en biomedicina, fundándose en sólidos conocimientos científicos para obtener y entregar una información eficaz, eficiente, oportuna, veraz y relevante, contribuyendo así a la prevención, diagnóstico y tratamiento de la salud del individuo, el entorno y/o la sociedad.
Competencia: Competencia 3
Incorporar en forma permanente, pertinente y confiable los avances metodológicos y tecnológicos del área de su mención para cumplir su rol de acuerdo al contexto en que se desempeña.
SubCompetencia: Subcompetencia 3.1
Organizando y analizando información biomédica actualizada y relevante, que le permita comprender las situaciones y problemas de salud.



Resultados de aprendizaje
RA1. Realizar aplicaciones básicas y reflexionar sobre elementos de las normativas y de los sistemas de acreditación, para la mejora de la calidad asistencial, fundamentando las principales razones por las que un/a Tecnólogo/a Médico/a necesita contar con un sistema de gestión de la calidad en su quehacer profesional, reconociendo la cultura de calidad de su organización.
RA2. Analizar críticamente un servicio clínico de su mención o de otra naturaleza en que participa, evidenciando las oportunidades de mejora, reflexionando sobre el proceso de control y evaluación como una herramienta de aseguramiento de la calidad de la gestión asistencial y general, generado propuestas básicas de mejora y su correspondiente monitoreo.
RA3. Utilizar eficazmente la expresión oral y escrita tanto en trabajos grupales como individuales utilizando lenguaje formal y científico que permite la comprensión del mensaje.

Unidades	
Unidad 1:Unidad I Conceptos, normas y elementos de la calidad asistencial	
Encargado: Sara Isabel Herbage Escalona	
Indicadores de logros	Metodologías y acciones asociadas
Describe los elementos de una cultura de calidad organizacional.	Clases presenciales. Talleres de Discusión en grupo. Presentación de informes y comentarios. Búsqueda y selección de publicaciones indexadas Participación en foro.
Conceptualiza y analiza la gestión del cambio en una organización y el manejo de conflictos.	
Describe las bases conceptuales de la gestión de calidad asistencial.	
Conceptualiza y reconoce una política de calidad en salud y sus principales componentes.	
Comprende el proceso de acreditación de instituciones de salud y su aporte a mejorar la calidad de los procesos a su cargo.	



Unidades	
Analiza las dimensiones de calidad involucradas en la acreditación de instituciones de salud	
Unidad 2: Unidad II Aseguramiento de la calidad asistencial	
Encargado: María Claudia Goya Lizana	
Indicadores de logros	Metodologías y acciones asociadas
<p>Describe los elementos de un sistema de aseguramiento de la calidad y los dispositivos que lo constituyen</p> <p>Identifica algunas metodologías y herramientas fundamentales utilizadas en el aseguramiento de calidad asistencial.</p> <p>Analiza crítica y reflexivamente un proceso correspondiente a su ámbito de desempeño, discutiendo los fundamentos y las posibilidades de optimización.</p> <p>Aplica herramientas destinadas al mejoramiento continuo de la calidad de un servicio clínico y elaborar indicadores básicos de la calidad de los procesos o productos.</p> <p>Relaciona los procesos de acreditación y autoevaluación con el aseguramiento de calidad asistencial.</p> <p>Realiza trabajo en equipo y presenta informe del resultado de los talleres realizados.</p> <p>Presenta y defiende el trabajo realizado.</p>	<p>Clases expositivas.</p> <p>Talleres de Discusión.</p> <p>Presentación y discusión de informes y retroalimentación.</p> <p>Búsqueda y selección de publicaciones indexadas</p> <p>Participación en foro.</p>



Estrategias de evaluación			
Tipo_Evaluación	Nombre_Evaluación	Porcentaje	Observaciones
Presentación individual o grupal	Presentación Taller N°1	40.00 %	
Presentación individual o grupal	Presentación Taller N°2	45.00 %	
Autoevaluación y coevaluación	Autoevaluación y coevaluación	15.00 %	
Suma (para nota presentación examen)		100.00%	
Nota presentación a examen		70,00%	
Examen	Presentación Final	30,00%	Examen_Sin_obs
Nota final		100,00%	



Bibliografías

Bibliografía Obligatoria

- E.U Jiménez L., Dra. Valdés J., E.U Álvarez M.E. , 2021 , INDICADORES DE CALIDAD , Español , www.supersalud.gob.cl ,
https://www.supersalud.gob.cl/observatorio/671/articles-14437_recurso_1.pdf

- Superintendencia de Salud , 2021 , Manuales de Acreditación para Prestadores Institucionales de Salud , Español , www.supersalud.gob.cl ,
<https://www.supersalud.gob.cl/observatorio/671/w3-propertyvalue-4737.html>

Bibliografía Complementaria

- Superintendencia de Salud , 2021 , Secciones Observatorio Salud , Español , www.supersalud.gob.cl ,
<http://www.supersalud.gob.cl/observatorio/671/w3-propertyname-541.html>

- OMS/OPS , Indicadores de salud. Aspectos conceptuales y operativos , Español , OPS , , www3.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=14405:health-indicators-conceptual-and-operational-considerations&Itemid=0&lang=es#gsc.tab=0

- Organización Internacional de Normalización (ISO) , 2021 , Estándares , Español , www.iso.org/standards.html , <https://www.iso.org/standards.html>

- E.U Leonardo Jiménez Q. Dra. Javiera Valdés P. E.U María Elena Álvarez Á. , Indicadores de calidad. Ejemplos de indicadores solicitados en la Pauta de Cotejo para la Acreditación de Prestadores Institucionales de Atención Abierta. , Unidad de Asesoría Técnica Intendencia de Prestado , Español , 27



Plan de Mejoras

Considerando la opinión de los estudiantes en la encuesta de evaluación del desempeño docente del primer semestre del 2023, se aumentará el tiempo destinado a las evaluaciones grupales y al examen, según el número de estudiantes que se inscriban este semestre, cuatelando que éstas se realicen, en el horio del curso.

Se cambió la evaluación en los foros (5%) por evaluaciones formativas

Se mantiene la autoevaluación y coevaluación realizada por estudiantes sobre su propio trabajo y el trabajo realizado por su grupo, ya que lo consideran muy relevante y de valor formativo.

Se potenciará la evaluación formativa y la retroalimentación del trabajo en diferentes momentos del proceso analítico y reflexivo.

Se analiza y hace redistribución de los tiempos en el calendario de trabajo para los talleres y actividades evaluadas, recogiendo la opinión de los y las estudiantes al finalizar el curso y en la Encuesta de Desempeño Docente , en relación a la carga académica.

Se modificará la forma de realizar la retroalimentación de las presentaciones grupales de manera de hacerlas más personalizadas y aumentar la eficiencia en la utilización del tiempo presencial.

Se potenciará la reflexión personal y grupal con foco en los talleres, la retroalimentación de las evaluaciones de los talleres N°1 y 2, los foros y otras vías de comunicación.

Se eliminará el informe escrito, para potenciar los tiempos disponibles en el semestre para las otras actividades, con el fin de desarrollar el proyecto de cada grupo, basados en la metodología propuesta, con énfasis en la reflexión personal y grupal

Se solicitará búsqueda y selección de publicaciones indexadas, adicionales a las entregadas en el curso, para incorporarlas como apoyo o complemento, durante todo el proceso de desarrollo del trabajo grupal y se entregaran criterios para su búsqueda y el uso de nomenclatura para referenciarla.



Requisitos de aprobación y asistencia adicionales a lo indicado en decreto Exento N°23842 del 04 de julio de 2013.

Porcentaje y número máximo permisible de inasistencias que sean factibles de recuperar:

Las actividades obligatorias requieren de un 100% de participación. Son consideradas actividades obligatorias, presentaciones con fines de evaluación, discusiones, talleres y retroalimentación al trabajo de los y las estudiantes.

En el caso de imposibilidad de participar en una actividad obligatoria, la justificación de inasistencia debe realizarse en un plazo máximo de cinco días hábiles a contar de la fecha de la ausencia, a través de la plataforma del DPI, desde donde se enviará un informe a la Profesora Encargada de Curso. El/la estudiante deberá avisar por la vía más expedita posible (telefónica - electrónica) dentro de las 24 horas siguientes a la PEC y/o coordinadoras del curso y a través de los canales formales establecidos para los y las estudiantes.

Se permitirá ausentarse a un máximo de una actividad de talleres y/o una de retroalimentación, con justificación.

Si no se realiza la justificación en los plazos estipulados, en el caso de una Evaluación, el/la estudiante será calificado con la nota mínima (1.0) en la evaluación en la que no participa ni justifica.

Las modalidades de recuperación de actividades obligatorias y de evaluación:

Si la cuantía de las inasistencias lo permite y no entorpece el trabajo de grupo, se buscará la forma de recuperación. De lo contrario, deberá realizar un trabajo individual (oral o escrito) para demostrar el logro de aprendizaje

Otros requisitos de aprobación:

Condiciones adicionales para eximirse:

Curso no posee exención de examen.



ANEXOS

Requisitos de aprobación.

Artículo 24: El rendimiento académico de los(las) estudiantes será calificado en la escala de notas de 1,0 a 7. La nota mínima de aprobación de cada una de las actividades curriculares para todos los efectos será 4,0, con aproximación. Las calificaciones parciales, las de presentación a actividad final y la nota de actividad final se colocarán con centésima (2 decimales). La nota final de la actividad curricular se colocará con un decimal para las notas aprobatorias, en cuyo caso el 0,05 o mayor se aproximará al dígito superior y el menor a 0,05 al dígito inferior(*).

Artículo 25: El alumno(a) que falte sin la debida justificación a cualquier actividad evaluada, será calificado automáticamente con la nota mínima de la escala (1,0).

Artículo 26: La calificación de la actividad curricular se hará sobre la base de los logros que evidencie el(la) estudiante en las competencias establecidas en ellos. La calificación final de los diversos cursos y actividades curriculares se obtendrá a partir de la ponderación de las calificaciones de cada unidad de aprendizaje y de la actividad final del curso si la hubiera. La nota de aprobación mínima es de 4,0 y cada programa de curso deberá explicitar los requisitos y condiciones de aprobación previa aceptación del Consejo de Escuela.

Artículo 27: Los profesores o profesoras responsables de evaluar actividades parciales dentro de un curso deberán entregar los resultados a los(as) estudiantes y al(la) Profesor(a) Encargado(a) en un plazo que no exceda los 15 días hábiles después de la evaluación y antes de la siguiente evaluación. En aquellos cursos que contemplan Examen Final, la nota de presentación a éste deberá estar publicada como mínimo 3 días hábiles antes del examen y efectuarlo será responsabilidad del(la) Profesor(a) Encargado(a) del Curso.

Artículo 28: Al finalizar el curso, o unidad de aprendizaje podrán existir hasta dos instancias para evaluar los logros de aprendizaje esperados en el(la) estudiante, debiendo completarse el proceso de calificación en un plazo no superior a 15 días continuos desde la fecha de rendición del examen de primera oportunidad.

Artículo 29: Aquellos cursos que contemplan una actividad de evaluación final, el programa deberá establecer claramente las condiciones de presentación a esta.

1. Será de carácter obligatoria.
2. Si la nota es igual o mayor a 4.0 el estudiante tendrá derecho a dos oportunidades de evaluación final.
3. Si la nota de presentación a evaluación final está entre 3.50 y 3.94 (ambas incluidas), el estudiante sólo tendrá una oportunidad de evaluación final.
4. Si la nota de presentación es igual o inferior a 3.49, el estudiante pierde el derecho a evaluación final, reprobando el curso. En este caso la calificación final del curso será igual a la nota de presentación.
5. Para eximirse de la evaluación final, la nota de presentación no debe ser inferior a 5,0 y debe estar especificado en el programa cuando exista la eximición del curso.



Requisitos de aprobación.

(*) la vía oficial para el ingreso de notas es u-cursos, deben ser ingresadas con dos decimales. sólo la nota del acta de curso es con aproximación y con decimal, siendo realizado esto automáticamente por el sistema

Reglamento general de los planes de formación conducentes a las Licenciaturas y títulos profesionales otorgados por la Facultad de Medicina, Decreto Exento N° 23842 del 04 de julio de 2013.



Norma operativa de inasistencia a actividades obligatorias y evaluaciones.

ACTIVIDADES OBLIGATORIAS:

Todos los cursos deben explicitar en su programa, y en la sesión inaugural, las actividades que son obligatorias y que requieren un porcentaje de asistencia sin ser evaluaciones; si estas son recuperables o no y los respectivos mecanismos de recuperación. Esta acción es de responsabilidad del PEC o Coordinador de Curso y debe ser de carácter presencial.

La cantidad de actividades obligatorias que no son evaluaciones debe representar un mínimo del programa y debe estar debidamente justificadas en su pertinencia para la formación. Asimismo, el porcentaje máximo de inasistencias debe estar claramente definido en el programa y responder a criterios de flexibilidad y posibilidades de recuperación.

Frente a inasistencias a estas actividades, se deberán seguir los siguientes pasos:

NORMAS PARA ACTIVIDADES OBLIGATORIAS QUE NO SON EVALUACIONES

1. Si bien bajo el reglamento vigente, no es obligación el presentar una justificación a actividades obligatorias que no son evaluadas, se recomienda que presenten una justificación fundada, ya sea por causas de salud o psicosociales.
2. Las inasistencias debidamente justificadas a estas actividades podrán recuperarse de acuerdo con lo indicado en el programa de curso y la factibilidad para ello (Ej.: restricción de cupos y fechas en campo clínico).
3. La inasistencia a una actividad obligatoria no evaluada deberá ser comunicada, vía solicitud al sistema en línea de justificación de inasistencias provisto para los y las estudiantes en el [Portal de Estudiantes](#) e informada directamente a la coordinación de nivel por la vía disponible para cada estudiante.
4. Si un estudiante se aproxima o sobrepasa el número máximo de inasistencias, el Profesor Encargado de Curso debe presentar el caso al Coordinador de Nivel, quien verificará si las inasistencias se producen en otros cursos del nivel respectivo.
5. No obstante, lo descrito en el punto 1, el estudiante que sobrepase el máximo de inasistencias permitido debe presentar elementos que justifiquen las inasistencias (Ej, certificado médico comprobable, informe de SEMDA, causas de tipo social o familiar acreditadas por el Servicio de Bienestar Estudiantil), siendo facultad del PEC, Consejo de Nivel o Consejo de Escuela, determinar si es aceptada o no.
6. El estudiante que sobrepase el máximo de inasistencias permitido, y no aportó elementos de juicio razonables y suficientes que justificaran el volumen de inasistencias, figurará como "Reprobado" en el Acta de Calificación Final de la Asignatura con nota final 3.4.



Norma operativa de inasistencia a actividades obligatorias y evaluaciones.

NORMAS PARA ACTIVIDADES OBLIGATORIAS DE EVALUACIÓN

1. La justificación de inasistencias a evaluaciones debe presentar una justificación fundada, ya sea por causas de salud o psicosociales.
2. La justificación de cada inasistencia a una evaluación deberá ser comunicada vía solicitud al sistema en línea de justificación de inasistencias, provisto para los y las estudiantes en el [Portal de Estudiantes](#), en un plazo máximo de 5 días e informada directamente a la coordinación de nivel por la vía disponible para cada estudiante, presentando elementos que justifiquen las inasistencias (Ej.: certificado médico comprobable, informe de SEMDA, causas de tipo social o familiar acreditadas por el Servicio de Bienestar Estudiantil).
3. Las inasistencias debidamente justificadas a estas actividades deberán recuperarse de acuerdo con lo indicado en el programa de curso.
4. Si la justificación se realiza en los plazos estipulados y el PEC acoge la justificación, la actividad deberá ser recuperada según la forma y plazos informados en el programa.
5. Si no se realiza esta justificación en los plazos estipulados, el estudiante debe ser calificado con la nota mínima (1,00) en esa actividad de evaluación.

Si un estudiante con fundamento excepcional y debidamente comprobado no puede dar término a las actividades finales de un curso inscrito, su situación debe ser analizada por el Consejo de Nivel y/o Consejo de Escuela, el PEC y en caso de ser aceptado, se debe dejar pendiente el envío de Acta de Calificación Final por un periodo máximo de 20 días hábiles, a contar de la fecha de cierre de semestre establecida en el calendario académico de la Facultad. Transcurrido este periodo, es responsabilidad del PEC enviar el Acta de Calificación Final (Art. 20 D.E. N°23842/2013). La Dirección de Escuela debe estar en conocimiento e informar oportunamente a Secretaría de Estudios de esta situación. Cabe destacar que la postergación del envío del acta de esta situación en particular, no condiciona el envío del acta del resto del curso, las cuales deben ser enviadas en los plazos regulares y establecidos según calendario académico del año en curso.

*Estas normativas están establecidas en base a la Norma Operativa de Asistencia a Actividades Curriculares Obligatorias – Carreras de Pregrado N° 1466, aprobada el 16 de octubre del 2008 y el vigente actualmente. Sin desmedro de esto, se está revisando esta normativa y será actualizada en el transcurso del segundo semestre con carácter retroactiva, lo que actualizará automáticamente lo descrito en este acápite.



Norma operativa de inasistencia a actividades obligatorias y evaluaciones.

DISPOSICIONES FINALES:

1. Cualquier situación no contemplada en esta normativa, debe ser evaluada en Consejos de Escuelas respectivos. Lo anterior, teniendo en consideración las disposiciones de reglamentación universitaria vigente.
2. Es responsabilidad de las Direcciones de Escuela, poner en conocimiento de los Coordinadores de Nivel, Profesores Encargados de Curso (PEC), académicos y estudiantes la presente normativa.
3. Las fechas destinadas a actividades de recuperación, deben ser previas al examen final del curso. El estudiante tendrá derecho a presentarse al examen final sólo con sus inasistencias recuperadas.
4. En el caso de cursos que no contemplen examen final, las actividades recuperativas deben ser realizadas antes de la fecha definida semestralmente para el cierre de actas.
5. En caso de inasistencia a cualquier actividad obligatoria, se sugiere que, adicionalmente, el estudiante comunique su inasistencia por la vía más expedita (correo, teléfono, delegada de curso, coordinación de nivel, etc.) a su PEC. Esto puede complementar el ingreso de justificación a la plataforma, favorece la comunicación directa según exista la necesidad de aportar mayores antecedentes para resolver el caso o planificar acciones de acompañamiento futuro.



Política de corresponsabilidad social en la conciliación de las responsabilidades familiares y las actividades universitarias.

Con el fin de cumplir con los objetivos de propender a la superación de las barreras culturales e institucionales que impiden un pleno despliegue, en igualdad de condiciones, de las mujeres y hombres en la Universidad y el país; Garantizar igualdad de oportunidades para la participación equitativa de hombres y mujeres en distintos ámbitos del quehacer universitario; Desarrollar medidas y acciones que favorezcan la corresponsabilidad social en el cuidado de niñas y niños y permitan conciliar la vida laboral, estudiantil y familiar; y, Desarrollar un marco normativo pertinente a través del estudio y análisis de la normativa universitaria vigente y su eventual modificación, así como de la creación de una nueva reglamentación y de normas generales relativas a las políticas y planes de desarrollo de la Universidad; se contempla cinco líneas de acción complementarias:

Línea de Acción N°1: proveer servicios de cuidado y educación inicial a hijos(as) de estudiantes, académicas(os) y personal de colaboración, facilitando de este modo el ejercicio de sus roles y funciones laborales o de estudio, mediante la instalación de salas cunas y jardines infantiles públicos en los diversos campus universitarios.

Línea de Acción N°2: favorecer la conciliación entre el desempeño de responsabilidades estudiantiles y familiares, mediante el establecimiento en la normativa universitaria de criterios que permitan a los y las estudiantes obtener la necesaria asistencia de las unidades académicas en el marco de la corresponsabilidad social en el cuidado de niñas y niños.

Línea de Acción N°3: garantizar equidad de género en los procesos de evaluación y calificación académica, a través de la adecuación de la normativa universitaria respectiva, con el fin de permitir la igualdad de oportunidades entre académicas y académicos en las distintas instancias, considerando los efectos de la maternidad y las responsabilidades familiares en el desempeño y la productividad tanto profesional como académico, según corresponda.

Para más detalles remitirse al Reglamento de corresponsabilidad social en cuidado de hijas e hijos de estudiantes. Aprobado por Decreto Universitario Exento N°003408 de 15 de enero 2018.