



PROGRAMA DE CURSO  
GESTIÓN DE LA CALIDAD

Validación Programa

Enviado por: Hernán Rodrigo Torres Rivera	Participación: Profesor Encargado	Fecha envío: 16-08-2024 16:39:15
Validado por: Ximena Alejandra Osorio Ochoa	Cargo: Coordinadora de ramos transversales 2do a 5to	Fecha validación: 18-08-2024 19:50:11

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 2024
Horas Presenciales: 54	Horas No Presenciales: 0
Requisitos: TM07025	

Equipo Docente a cargo

Nombre	Función (Sección)
Hernán Rodrigo Torres Rivera	Profesor Encargado (1)
Ignacio Andres Osorio Caro	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.



<b>Competencia</b>
<b>SubCompetencia: Subcompetencia 2.1</b>
Analizando los elementos involucrados en la gestión de calidad asistencial
<b>SubCompetencia: Subcompetencia 2.2</b>
Utilizando las herramientas de calidad que le permitan evaluar la efectividad y eficiencia de los procesos asociados a su quehacer
<b>Dominio: Tecnología En Biomedicina</b>
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.
<b>Competencia: Competencia 3</b>
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.
<b>SubCompetencia: Subcompetencia 3.1</b>
Organizando y analizando información biomédica actualizada y relevante, que le permita comprender las situaciones y problemas de salud.



Resultados de aprendizaje
<p>RA1.</p> <p>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.</p>
<p>RA2.</p> <p>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.</p>
<p>RA3.</p> <p>Utilizar eficazmente la expresión oral y escrita tanto en trabajos grupales como individuales utilizando lenguaje formal y científico que permite la comprensión del mensaje.</p>

Unidades	
Unidad 1: Conceptos, normas y elementos de la calidad asistencial	
Encargado: Ignacio Andres Osorio Caro	
Indicadores de logros	Metodologías y acciones asociadas
Describe los elementos de una cultura de calidad organizacional.	Clases Expositivas.
Conceptualiza y analiza la gestión del cambio en una organización y el manejo de conflictos.	Talleres de Discusión.
Describe las bases conceptuales de la gestión de calidad asistencial.	Elaboración de Informes grupales.
Conceptualiza y reconoce una política de calidad en salud y sus principales componentes.	Presentación de informes y retroalimentación.
Comprende el proceso de acreditación de instituciones de salud y su aporte a mejorar la calidad de los procesos a su cargo.	Lectura y análisis de artículos y/o material de trabajo.
Analiza las dimensiones de calidad involucradas en la acreditación de instituciones de salud.	Participación en foro.
Unidad 2: Unidad II Aseguramiento de la calidad asistencial	



Unidades	
Encargado: Hernán Rodrigo Torres Rivera	
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>Elaboración de Informes grupales.</p> <p>Presentación de informes y retroalimentación.</p> <p>Lectura y análisis de artículos y/o material de trabajo.</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](http://www.supersalud.gob.cl) ,  
[https://www.supersalud.gob.cl/observatorio/671/articles-14437\\_recurso\\_1.pdf](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](http://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) ,  
<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](http://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](http://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

Se aumentó la cantidad de sesiones de Taller para fortalecer el trabajo en el aula y la resolución de dudas respecto a los productos intermedios.

Se modificarán las pautas y rúbricas de evaluación de presentación y de evaluaciones entre pares para unificar y clarificar los criterios de evaluación.





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:

Corresponden a actividades obligatorias no recuperables, cuya asistencia mínima sumada debe ser mayor a 80%.

- Talleres de discusión y retroalimentación
- Presentaciones Grupales
- Discusiones

Considerando lo anterior, los y las estudiantes podrán tener un máximo total de 1 inasistencia a actividades obligatorias no recuperables, debidamente justificada. Después de esto se encontrará en causal de reprobación del curso.

La evaluación de las presentaciones y el Examen Final corresponden a una actividad obligatoria recuperable. La asistencia mínima es de 100%.

Considerando la importancia del trabajo en grupo y la discusión en sala, retrasos mayores a 15 minutos de la hora de inicio de las actividades obligatorias (recuperables y no recuperables) se considerará como Inasistencia

Inasistencias a actividades obligatorias

Cualquier inasistencia a las actividades antes mencionadas, deberá ser respaldada a través de certificado escrito otorgado por el médico o profesional tratante, que indique el número de días de reposo. El PEC podrá también aceptar otras justificaciones que obedezcan a alguna situación especial grave, pudiendo para ello solicitar antecedentes que comprueben la versión del/de la estudiante. Los/as alumnos que no cumplan los requisitos especiales de asistencia estipulados se encontrarán en causal de reprobación del curso.

Cuando produzca una inasistencia a alguna de las actividades descritas, el/la estudiante deberá avisar por correo electrónico dentro de las 24 horas siguientes al PEC de curso y al docente encargado de la actividad. La justificación de inasistencia debe realizarse en un plazo máximo de cinco días hábiles a contar de la fecha de la inasistencia, incluyendo los respaldos descritos previamente (Certificado Médico, Informe SEMDA o informe de Bienestar Estudiantil).

Los certificados médicos que justifiquen inasistencias de los estudiantes deberán ser presentados en una hoja con membrete y teléfono de contacto de la institución que lo emite o del médico tratante. Además, deberán consignar nombre, RUT, y firma de médico tratante y el timbre correspondiente y adjuntar una copia del bono o boleta de atención. El uso de documentación adulterada o falsa para justificar inasistencias implicará la aplicación del Reglamento de Jurisdicción Disciplinaria en casos que



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

se compruebe esta situación. Los certificados médicos deberán ser presentados a través de la plataforma DPI.

La inasistencia a actividades obligatorias evaluadas debidamente justificadas se recuperarán previo al Presentación Final del curso (Examen)

Si un estudiante sobrepasa el máximo de inasistencias permitido, y analizados los antecedentes por PEC y/o el Consejo de Escuela se considera que las inasistencias cuentan con fundamento y causa justificada, el estudiante no reprueba el curso, quedando en el registro académico en estado de Eliminado del curso ("E") y en el Acta de Calificación Final del curso el nombre del estudiante aparecerá tachado. Esto implica que el o la estudiante deberá cursar la asignatura en un próximo semestre en su totalidad en la primera oportunidad que se oferte. Los y las estudiantes en esta situación deben ser informados por la Escuela con oficio a Secretaría de Estudios para el registro.

Si un estudiante sobrepasa el máximo de inasistencias permitido, y no aporta fundamentos y causa que justifiquen el volumen de inasistencias, el estudiante reprueba el curso. En este caso el estudiante pierde el derecho a rendir el Examen debiendo registrarse con nota mínima (1.00) en esta instancia. Quedando en el registro académico en estado de "Reprobado" y en el Acta de Calificación Final del curso con nota final 1.00.

**Las modalidades de recuperación de actividades obligatorias y de evaluación:**

Solo serán susceptibles de recuperarse las actividades obligatorias evaluadas. La recuperación se realizará de forma oral frente una comisión y de carácter acumulativo.

**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.



### Normas de asistencia a actividad curriculares.

Para el caso de actividades curriculares cuya asistencia sea considerada como obligatoria por la Escuela respectiva, el o la estudiante deberá justificar su inasistencia de acuerdo al procedimiento establecido.

Cada programa de curso -y según su naturaleza y condiciones de ejecución- podrá considerar un porcentaje y número máximo permisible de inasistencias a actividades obligatorias, excluyendo actividades calificadas. Este porcentaje no debe superar el 20% del total de actividades obligatorias programadas.

Las actividades de recuperación, deberán ser fijadas y llevadas a cabo en forma previa al examen del curso. Cada estudiante tendrá derecho a presentarse al examen sólo si ha recuperado las inasistencias. En el caso de cursos que no contemplen examen, las actividades recuperativas deben ser realizadas antes de la fecha definida semestralmente para el cierre de actas.

#### PROCEDIMIENTO DE JUSTIFICACIÓN:

1. En el caso de inasistencias a actividades obligatorias, incluidas las de evaluación definidas en cada programa de curso, el o la estudiante debe avisar su inasistencia al PEC, dentro de las 24 horas siguientes por correo electrónico institucional.
2. Además, vía solicitud al sistema en línea de justificación de inasistencias provisto en el [Portal de Estudiantes](#), el o la estudiante debe presentar la justificación de inasistencia por escrito con sus respectivos respaldos, a modo de ejemplo: certificado médico comprobable, informe de SEMDA., causas de tipo social o familiar acreditadas por el Servicio de Bienestar Estudiantil; en un plazo máximo de cinco días hábiles a contar de la fecha de la inasistencia.
3. La Escuela o quién esta designe deberá resolver la solicitud, informando a el o la PEC a la brevedad posible a fin de reprogramar la actividad si correspondiese.

Si el estudiante usa documentación adulterada o falsa para justificar sus inasistencias, deberá ser sometido a los procesos y sanciones establecidos en el Reglamento de Jurisdicción Disciplinaria.

Para el caso de que la inasistencia se produjera por fallecimiento de un familiar directo: padres, hermanos, hijos, cónyuge o conviviente civil, entre otros; los estudiantes tendrán derecho a 5 días hábiles de inasistencia justificada, y podrá acceder a instancias de recuperación de actividades que corresponda.



### Normas de asistencia a actividad curriculares.

#### RECUPERACIÓN DE ACTIVIDADES:

Si el o la estudiante realiza la justificación de la inasistencia de acuerdo a los mecanismos y plazos estipulados, la actividad de evaluación debe ser recuperada de acuerdo a lo establecido en el programa, resguardando las condiciones equivalentes a las definidas para la evaluación originalmente programadas.

Si una inasistencia justificada es posteriormente recuperada íntegramente de acuerdo a los criterios del artículo tercero anterior, dicha inasistencia desaparece para efectos del cómputo del porcentaje de inasistencia. Cualquier inasistencia a actividades obligatorias que superen el porcentaje establecido en programa que no sea justificada implica reprobación del curso.

#### SOBREPASO DE MÁXIMO DE INASISTENCIAS PERMITIDAS:

Si un o una estudiante sobrepasa el máximo de inasistencias permitido y, analizados los antecedentes por su PEC, y/o el Consejo de Escuela, se considera que las inasistencias están debidamente fundadas, el o la estudiante no reprobará el curso, quedando en el registro académico en estado de Eliminado(a) del curso ("E") y reflejado en el Acta de Calificación Final del curso. Esto implicará que él o la estudiante deberá cursar la asignatura o actividad académica en un semestre próximo, en su totalidad, en la primera oportunidad que la Escuela le indique.

Si el o la estudiante sobrepasa el máximo de inasistencias permitido, y no aporta fundamentos y causa que justifiquen el volumen de inasistencias, el o la estudiante reprobará el curso.

Si el o la estudiante, habiendo justificado sus inasistencias adecuadamente, no puede dar término a las actividades finales de un curso inscrito, y analizados los antecedentes el Consejo de Escuela, el PEC podrá 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.

Cualquier situación no contemplada en esta Norma de Regulación de la Asistencia, debe ser evaluada en los Consejos de Escuela considerando las disposiciones de reglamentación universitaria vigente.

Estas normativas están establecidas en resolución que fija las Normas de Asistencia a Actividades Curriculares de las Carreras de Pregrado que Imparte la Facultad de Medicina (Exenta N°111 del 26 de enero de 2024) y vigente actualmente.



### 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.