



## PROGRAMA DE CURSO GESTIÓN DE LA CALIDAD

Esta versión del curso se considera excepcional, debido a la emergencia sanitaria por COVID-19. Las metodologías, calendarios y evaluaciones pueden sufrir modificaciones en el transcurso del semestre, con la finalidad de dar cumplimientos satisfactorios a los resultados de aprendizaje declarados y el propósito formativo comprometido. Los eventuales cambios se llevarán a cabo según la contingencia, serán validados por la Dirección de Escuela y se informarán de manera oportuna a sus participantes, a través de los canales formales institucionales.

Validación Programa		
Enviado por: Leonor Cecilia Armanet Bernales	Participación: Profesor Encargado	Fecha envío: 10-04-2021 18:02:23
Validado por: Ximena Alejandra Osorio Ochoa	Cargo: Coordinadora de Nivel	Fecha validación: 11-04-2021 14:07:51

Antecedentes generales	
Unidad(es) Académica(s): - Departamento de Tecnología Médica	
Código del Curso: TM09029	
Tipo de curso: Obligatorio	Línea Formativa: Especializada
Créditos: 2	Periodo: Primer Semestre año 2021
Horas Presenciales: 54	Horas No Presenciales: 0
Requisitos: TM07025	

Equipo Docente a cargo	
Nombre	Función (Sección)
Josefina Del Rosario Barrera Jiménez	Profesor Coordinador (1)
Leonor Cecilia Armanet Bernales	Profesor Encargado (1)
Sara Isabel Herbage Escalona	Profesor Coordinador (1)



### Contingencia COVID-19

NULL

### 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



**Competencia**

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.

**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



### 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 sincrónicas. Talleres de Discusión en grupo. Elaboración de Informes grupales Presentación de informes y retroalimentación. Lectura y análisis de artículos y/o material de trabajo. 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.	
Analiza las dimensiones de calidad involucradas en la acreditación de instituciones de salud.	

#### Unidad 2: Unidad II Aseguramiento de la calidad asistencial

Encargado: Sara Isabel Herbage Escalona

Indicadores de logros	Metodologías y acciones asociadas
Conoce el proceso de autoevaluación (auditorías internas y externas) y sus implicancias en el aseguramiento de la calidad.	Clases sincrónicas Talleres de Discusión en grupo.



### Unidades

<p>Describe algunos 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>Elaboración de Informes grupales</p> <p>Presentación y discusión 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
Informe de Trabajo de Calidad	Informe N°1	25.00 %	
Informe de trabajo	Informe N°2	25.00 %	
Informe Final Escrito	Informe Final Escrito	35.00 %	
Autoevaluacion y Coevaluación	Auto y Coevaluación	10.00 %	
Participacion en Foro de discusión	Foro de Discusión	5.00 %	
Suma (para nota presentación examen)		100.00%	
Nota presentación a examen		70,00%	
Examen	Presentación oral y defensa del trabajo final	30,00%	
Nota final		100,00%	



### Bibliografías

#### Bibliografía Obligatoria

- 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>

- 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)

#### 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>

- 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>



### Plan de Mejoras

Se mantiene la autoevaluación y coevaluación realizada por estudiantes sobre su propio trabajo y el trabajo realizado por su grupo

Se potenciará la evaluación formativa



**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 clases en modalidad online son de asistencia libre, sin embargo, dada la naturaleza de este curso que se dicta en modalidad online, se recomienda a los/as estudiantes asistir regularmente a las sesiones programadas o revisarlas de manera asincrónica.

Las actividades obligatorias requieren de un 100% de participación online. Son consideradas actividades obligatorias, presentaciones con fines de evaluación, discusiones y talleres.

En el caso de imposibilidad de participar en una actividad obligatoria, la justificación de inasistencia debe realizarse en un plazo máximo de tres días hábiles a contar de la fecha de la ausencia. 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. La justificación de inasistencia podrá enviarse a la PEC con copia a las coordinadoras del curso. 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 para demostrar el logro de aprendizaje.

Si no se realiza esta justificación en los plazos estipulados, 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 para demostrar el logro de aprendizaje

**Condiciones adicionales para eximirse:**

Nota mínima para eximirse: 5.5

El examen final podría no ser reprobatorio pero dependerá de la nómina oficial de cursos administrada por cada Escuela en concordancia con lo estipulado por la Dirección de Pregrado.



## 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. 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 3.99 (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.

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, en contexto de pandemia.

### 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.

Según el contexto actual, 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, claramente definido en el programa, debe 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. La justificación de inasistencias a evaluaciones puede presentarse mediante una justificación fundada, reconociendo también en este aspecto la salud mental y las situaciones derivadas de infección por COVID-19 del o la estudiante o del cuidado de personas con quienes conviven. Así mismo, se entregarán facilidades de justificación ante eventualidades como: falta de conexión a internet, corte de luz, duelo por familiar, enfermedad de estudiante o familiar; los cuáles podrán ser presentados con su debida justificación.

2. 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 verifica si las inasistencias se producen en otros cursos del nivel respectivo. A su vez lo presenta al Consejo de Escuela respectiva, instancia que, basada en los antecedentes, califica y resuelve la situación.

3. Las inasistencias debidamente justificadas a estas actividades, deberán recuperarse de acuerdo a lo indicado en el programa de curso.

4. El estudiante que sobrepase el máximo de inasistencias permitido, figurará como "Pendiente" en el Acta de Calificación Final de la asignatura, siempre que a juicio del PEC, o el Consejo de Nivel o el Consejo de Escuela, las inasistencias con el debido fundamento, tengan causa justificada (Ej, certificado médico comprobable, informe de SEMDA, causas de tipo social o familiar acreditadas por el Servicio de Bienestar Estudiantil).

5. El estudiante que sobrepase el máximo de inasistencias permitido, y no aportó elementos de juicio razonables y suficientes que justificaran el volumen de inasistencias, figuraba como "Reprobado" en el Acta de Calificación Final de la Asignatura con nota final 3.4.

6. Dado el contexto sanitario, en caso de que un estudiante, por los motivos antes señalados, no pudiese asistir a la fecha de recuperación, contará con una oportunidad adicional de fijar una nueva fecha, cumpliendo con todos los pasos anteriores, En caso de una nueva inasistencia, se procederá según el punto 4 y 5.

7. La inasistencia a una actividad 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.



## Norma operativa de inasistencia a actividades obligatorias y evaluaciones, en contexto de pandemia.

### NORMAS PARA ACTIVIDADES OBLIGATORIAS DE EVALUACIÓN

1. La justificación de inasistencias a evaluaciones puede presentarse mediante una justificación fundada, reconociendo también en este aspecto la salud mental y las situaciones derivadas de infección por COVID-19 del o la estudiante o del cuidado de personas con quienes conviven. Así mismo, se entregarán facilidades de justificación ante eventualidades como: falta de conexión a internet, corte de luz, duelo por muerte de cercano, enfermedad de estudiante o familiar; los cuáles podrán ser presentados sin justificativo médico o psicosocial.
2. La 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.
3. Las inasistencias debidamente justificadas a estas actividades, deberán recuperarse de acuerdo a 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. Dado el contexto sanitario, en caso de que un estudiante, por los motivos antes señalados, no pudiese asistir a la fecha de recuperación, contará con una oportunidad adicional de fijar una nueva fecha de evaluación, cumpliendo con todos los pasos anteriores. En caso de presentarse una nueva inasistencia a la evaluación recuperativa, se procederá según el punto 6.
6. Si no se realiza esta justificación en los plazos estipulados, el estudiante debe ser calificado con la nota mínima (1,0) en esa actividad de evaluación.

Si un estudiante con fundamento y causa justificada, no puede dar término a las actividades finales de un curso inscrito, analizados los antecedentes, por el Consejo de Nivel y/o Consejo de Escuela, el PEC puede 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.



Norma operativa de inasistencia a actividades obligatorias y evaluaciones, en contexto de pandemia.

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.