

Licenciatura:

NUTRICION

Materia: CALIDAD EN LOS SERVICIOS

Clave:

LNU804

Modalidad:

ESCOLAR

Cuatrimestre: 8°

Horas: 4

OBJETIVO:

- Comprender los servicios de las unidades de información dentro de un enfoque de gestión de los procesos.

S	CLASE I	CLASE 2	CLASE 3	CLASE 4	ACTIVIDADES EN PLATAFORMA
1	UNIDAD I GESTIÓN DE CALIDAD Encuadre- Presentación de la materia	1.1 Contexto actual de la Gestión de la Calidad.	1.2 Breve desarrollo de la Gestión de la Calidad	1.2 Breve desarrollo de la Gestión de la Calidad	
2	1.3 Filosofía sobre la Gestión de la Calidad	1.3 Filosofía sobre la Gestión de la Calidad	1.3.1 Los actores clave en la historia del movimiento por la calidad	1.3.1.2 MODELO DE ADMINISTRACIÓN DE LA CALIDAD DE JOSEPH JURAN	
3	1.3.1.3 PHILIP B. CROSBY	1.3.1.4 MODELO DE CONTROL TOTAL DE LA CALIDAD (ISHIKAWA)	1.4 CONCEPTO DE CALIDAD 1.5 CALIDAD EN SALUD.	RETROALIMENTACION DE CONTENIDO	
4	EXAMEN 1a. UNIDAD	UNIDAD II GESTIÓN DE LOS PROCESOS Introducción	2.1 ¿Qué es la gestión de procesos?	2.1 ¿Qué es la gestión de procesos?	
5	2.2 El Enfoque de los procesos	2.2 El Enfoque de los procesos	2.3 Elementos de un proceso de calidad	2.3 Elementos de un proceso de calidad	
6	2.4 Metodologías de la gestión por procesos.	2.4 Metodologías de la gestión por procesos.	2.5 Clasificación de los procesos de una organización .	RETROALIMENTACION DE CONTENIDO	
7	EXAMEN 2a. UNIDAD	UNIDAD III INDICADORES Introducción	3.1 Indicadores de calidad 3.1.1 ¿Qué son los Indicadores de calidad?	3.1.1 ¿Qué son los Indicadores de calidad? 3.1.2. Características de los indicadores de calidad	

8	3.1.2. Características de los indicadores de calidad 3.1.3 Clasificación de los indicadores de calidad Los indicadores pueden clasificarse	3.1.3 Clasificación de los indicadores de calidad Los indicadores pueden clasificarse	3.1.3 Clasificación de los indicadores de calidad Los indicadores pueden clasificarse 3.1.4 La selección de los indicadores de calidad	3.1.4 La selección de los indicadores de calidad	
9	3.1.4 La selección de los indicadores de calidad 3.2 Tipos de Indicadores	3.2 Tipos de Indicadores	3.2 Tipos de Indicadores 3.3 Requisitos para formular un Sistema de Gestión de Calidad	3.3 Requisitos para formular un Sistema de Gestión de Calidad	
10	3.4 Metodología de indicadores.	3.5 Normas ISO 9001 3.5.1 Clasificación de la Norma ISO 9001 2015	3.6 Concepto de la Certificación y Acreditación 3.6.1. Tipos de Certificación La Certificación de Establecimientos de Atención Médica en México:	RETROALIMENTACION DE CONTENIDO	
11	EXAMEN 3a. UNIDAD	UNIDAD IV LA CALIDAD Y LAS MEJORAS CONTINUAS Introducción	4.1 Estándares de calidad	4.1 Estándares de calidad	
12	4.2 La mejora continua Deming	4.2 La mejora continua Deming	4.3 Cultura organizacional y la calidad	4.3 Cultura organizacional y la calidad	
13	4.4 La Gestión de la Calidad como función especializada y profesionalizada	4.4 La Gestión de la Calidad como función especializada y profesionalizada	4.5 Los costos de Calidad y no Calidad	RETROALIMENTACION DE CONTENIDO	
14	EXAMEN FINAL				

ACTIVIDADES EN EL AULA PERMITIDAS:	1.-Conducción Docente, manejo de Esquemas, Conceptos Básicos y Referentes Teóricos (Pizarrón) 2.-Estructuración de Reportes de Lectura y Fichas de Trabajo; uso de Medios Audiovisuales. (Pantalla). 3.-Realizar Lecturas de Referencias Bibliográficas Sugeridas y Adicionales para generar Lluvia de Ideas. 4.-Propiciar Actividades de Interés dentro del Proceso de Enseñanza - Aprendizaje para generar Investigaciones. 5.-Vinculación de la Materia con Casos Prácticos y Reales que se puedan sustentar teóricamente. 6.- 2 Exposiciones durante el Cuatrimestre.
---	--

ACTIVIDADES NO PERMITIDAS:	1. Exámenes Orales. 2. Exposiciones como Evaluación. 3. Improvisaciones.
-----------------------------------	--

SUGERENCIA BIBLIOGRAFICA

No	TIPO	TITULO	AUTOR	EDITORIAL
1	Libro	Administración por calidad	• Aldana, de V. L., Álvarez, B. M. P., Bernal, T., C, et al	Alfaomega
2	Libro	Definiciones y conceptos fundamentales para el mejoramiento de la calidad de la atención a la salud	• Fajardo, D. G. y Hernández, T. F	SSA
3	Libro	Administración proceso, estrategia y vanguardia.	• Sergio Hernández y Rodríguez	Omega

SUGERENCIAS DE VIDEOS ACADEMICOS

No	TIPO	TITULO	LINK	AUTOR
1	Video	Mejora continua	https://youtu.be/AxzCDzEbKOA	• Tanta Jhon. S/F.
2	Video	Principios del Sistema de Gestión de Calidad	https://youtu.be/mGX1jYNEIHg?list=RDLVs1I4gQI7iU0	• Procem Consultores
3	Video	Gestión de la Calidad y modelos de Gestión de la Calidad	https://youtu.be/s1I4gQI7iU0	• Sesión Bs.

CRITERIOS, PROCEDIMIENTOS DE EVALUACION Y ACREDITACION.	
Actividades áulicas	10%
Actividad en Plataforma Educativa	30%
Examen	60%
Total	100%
Escala de calificación	7- 10
Minima aprobatoria	7

NOTA:	En la planeación los exámenes aparecen siempre en día lunes, pero dependerá de la programación de la subdirección académica, y en esa semana se podrán hacer los cambios necesarios.
--------------	--