

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 1	CLASE 2	CLASE 3	CLASE 4	ACTIVIDADES EN PLATAFORMA
1	<b>Unidad I</b>  <b>Gestión de calidad</b> <b>Encuadre- Presentación de la materia</b>	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□ d□	1.3.1.4 Modelo de control total de la calidad (ISHIKAWA)□	1.4 Concepto de Calidad	<b>RETROALIMENTACION DE CONTENIDO</b>	
4	<b>EXAMEN 1a. UNIDAD</b>	<b>Unidad II</b> <b>Gestión de los procesos</b> <b>Introducción □</b>	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	2.3 Elementos de un proceso de calidad <input type="checkbox"/>	2.4 Metodologías de la gestión por procesos.	2.4 Metodologías de la gestión por procesos.	<b>RETROALIMENTACION DE CONTENIDO</b>	
7	<b>EXAMEN 2a. UNIDAD</b>	<b>Unidad III</b> <input type="checkbox"/> <b>Indicadores</b> <input type="checkbox"/> <b>Introducción</b> <input type="checkbox"/>	3.1 Indicadores de calidad <input type="checkbox"/>	3.1.1 ¿Qué son los Indicadores de calidad? <input type="checkbox"/> de Atención Médica en México:	
8	3.1.2. Características de los indicadores de calidad <input type="checkbox"/> Establecimientos	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 <input type="checkbox"/>	
9	3.1.4 La selección de los indicadores de calidad <input type="checkbox"/>	3.2 Tipos de Indicadores <input type="checkbox"/>	3.2 Tipos de Indicadores <input type="checkbox"/>	3.3 Requisitos para formular un Sistema de Gestión de Calidad	
10	3.4 Normas ISO 9001 <input type="checkbox"/> 3.4.1 Clasificación de la Norma ISO 9001 2015 <input type="checkbox"/>	3.5 Concepto de la Certificación y Acreditación	<input type="checkbox"/> 3.5.1. Tipos de Certificación La Certificación de	<b>RETROALIMENTACION DE CONTENIDO</b>	
11	<b>EXAMEN 3a. UNIDAD</b>	<b>Unidad IV</b> <input type="checkbox"/> <b>La calidad y las mejoras continuas</b> <b>Introducción</b> <input type="checkbox"/>	4.1 Estándares de calidad <input type="checkbox"/>	4.1 Estándares de calidad <input type="checkbox"/>	
12	4.2 La mejora continua Deming <input type="checkbox"/>	4.2 La mejora continua Deming <input type="checkbox"/>	4.3 Cultura organizacional y la calidad <input type="checkbox"/>	4.3 Cultura organizacional y la calidad <input type="checkbox"/>	
13	4.4 La Gestión de la Calidad como función especializada y profesionalizada <input type="checkbox"/>	4.4 La Gestión de la Calidad como función especializada y profesionalizada	4.5 Los costos de Calidad y no Calidad	<b>RETROALIMENTACION DE CONTENIDO</b>	
14	<b>EXAMEN FINAL</b>				

<b>ACTIVIDADES EN EL AULA PERMITIDAS:</b>	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.
---	--

<b>ACTIVIDADES NO PERMITIDAS:</b>	1. Exámenes Orales. 2. Exposiciones como Evaluación. 3. Improvisaciones.
-----------------------------------	--

SUGERENCIA BIBLIOGRAFICA				
No	TIPO	TITULO	AUTOR	EDITORIAL
1	Libro	Administración por calidad	•Adana, de V. L., Alvarez, B. P. F., Bernat, T., C. et al.	Alfaomega
2	Libro	Definiciones y conceptos fundamentales para el mejoramiento de la calidad de la atención a la salud	•Ejardo, 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	<a href="https://youtu.be/AxzCDzEbkOA">https://youtu.be/AxzCDzEbkOA</a>	•Tanta Jhon. S/F.
2	Video	Principios del Sistema de Gestión de Calidad	<a href="https://youtu.be/mGx1jYNEIHg?list=RDLVs114gQl7iU0">https://youtu.be/mGx1jYNEIHg?list=RDLVs114gQl7iU0</a>	•Procem Consultores
3	Video	Gestión de la Calidad y modelos de Gestión de la Calidad	<a href="https://youtu.be/s114gQl7iU0">https://youtu.be/s114gQl7iU0</a>	•Sesión Bs.

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

<b>NOTA:</b>	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.
--------------	--