



Código: D-PA-P01-F07	Versión: 02	Página 1 de 7
----------------------	-------------	---------------

IDENTIFICACIÓN DE LA ASIGNATURA			
Facultad de Estudios a Distancia – FESAD			
Escuela: Ciencias Administrativas y Económicas			
Programa: <b>TECNOLOGÍA EN GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE SERVICIOS EN SALUD</b>	Código: 1504	Plan:	15031
Asignatura/módulo: <b>GARANTÍA DE LA CALIDAD EN SALUD</b>		Código: 8110155	
Semestre al cual pertenece la asignatura/módulo: V		Periodo académico: II- 2025	

APOYO TUTORIAL		
Nombre Docente	Información de Contacto	CREADS

PERFIL GLOBAL DEL EGRESADO
<p>El Tecnólogo en Gestión Administrativa de Servicios de Salud de la Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia (UPTC), <b>Gestiona</b> procesos y acciones del área de la Salud a través de la aplicación de la ciencia, tecnología e innovación con el propósito de aportar al desarrollo de la salud y bienestar de las personas. A la vez, <b>ejecuta</b> labores administrativas en Salud en Instituciones públicas, privadas y en empresas productivas multisectoriales, desde un enfoque financiero y de producción social, <b>interviene</b> en proyectos de desarrollo social y en actividades de mitigación del riesgo en salud para prestar servicios integrales. <b>Orienta</b> actividades que faciliten la implementación y operación de sistemas integrados en salud, a través de proyectos productivos y de salud pública, que contribuyen a mejorar la calidad de vida de las personas. <b>Resuelve</b> de manera efectiva a partir de procesos investigativos y del trabajo con equipos multidisciplinarios, problemas del área administrativa de salud.</p>

PROPOSITO DE FORMACIÓN
<p>La asignatura Garantía de Calidad en Salud brinda al estudiante de Gestión administrativa de servicios de salud las herramientas necesarias para poder comprometerse y obtener excelentes resultados en su campo de desempeño profesional, sea en una institución como un todo o en el grupo humano en el que se desempeñe, al saber utilizar sabiamente los recursos presupuestales, los equipos, la infraestructura física, los elementos que se utilizan en el diario vivir y ser capaz de prestar un servicio oportuno y diligente a la comunidad tomando como base los temas de estudio de esta asignatura. El buen desempeño del profesional será el producto de una buena planeación, de una excelente gestión gerencial y administrativa, de una educación consistente del personal, de una permanente evaluación y una rigurosa retroalimentación, de una continua labor investigativa, de una motivación general, de una voluntad incondicional de hacer todas las cosas bien para un fin único que es la satisfacción del paciente.</p>
METODOLOGÍA
<p>La metodología corresponde a la modalidad de <b>Educación Virtual</b>, por lo que asumir la actividad académica propuesta, implica que el estudiante debe garantizar la obtención de los medios de interacción con la comunidad académica tales como: el celular, Internet, computador, textos y medios escritos. La Institución educativa garantizará la contratación del docente, proporcionará espacios físicos, plataforma virtual, y demás recursos tecnológicos de comunicación e información.</p> <p>La interacción de los actores se dará en las sedes principales y los centros regionales de educación a distancia que estime la Universidad para el desplazamiento de docentes y la asesoría a estudiantes. Se tiene en cuenta el Aprendizaje Autónomo como elemento central del proceso educativo, que estimula al estudiante para que sea el autor de su propio desarrollo y en especial construya por sí mismo su conocimiento, bajo la orientación y acompañamiento del tutor, siguiendo los pilares de la UNESCO como: aprender a conocer, aprender a hacer, aprender a vivir juntos y aprender a ser.</p> <p>Se orienta al estudiante a través de los siguientes pasos metodológicos:</p>

- Uso de guía de autoaprendizaje con los siguientes componentes: Información institucional, apoyo tutorial que hace referencia a la información del docente y el entorno en que se desempeña, datos del perfil profesional, propósitos del curso, contenido temático del curso, actividades para el desarrollo del curso, tiempos para el desarrollo de productos, fuentes de consulta bibliográfica e infografía.
- Acompañamiento permanente a través de las tecnologías de la información y la comunicación y sesiones tutoriales para la interacción de los actores del proceso de aprendizaje.
- El estudiante debe verificar su inscripción dentro del curso virtual en la plataforma Moodle y el acceso a todos los recursos de trabajo, en caso de detectarse problemas, debe remitirse a la oficina de educación virtual de la UPTC para reportar la situación.
- A través de la valoración, validación (retroalimentación) y evaluación se presentan los resultados del trabajo académico del docente y del estudiante.
- El estudiante cuenta con unas herramientas de comunicación con el docente, como son: el correo electrónico, los foros, los mensajes internos por plataforma, el teléfono celular, aplicaciones de mensajería como WhatsApp, las video llamadas por internet, y el chat de soporte. Este último será programado por el tutor indicando la hora, la fecha y el tema a tratar.
- Los espacios de tutoría sincrónica, son oportunidades que todos los estudiantes pueden utilizar si se cuenta con la facilidad de asistencia virtual y si se ha programado en el horario del respectivo cread, su finalidad, es resolver algunas dudas acerca de los temas enunciados en esta guía.

#### Recomendaciones para el estudiante:

- Tener presente el calendario establecido por la Universidad, y la duración del semestre académico de 16 semanas. *Puede consultarlo en cada CREAD, en la página web de la Universidad o en la página web de la Escuela: <http://administrativafesad.wixsite.com/ecae>*
- Utilizar la cuenta de correo electrónico institucional y/o la plataforma virtual para cualquier consulta con el tutor.
- Las actividades de aprendizaje se deben enviar al docente asignado como tutor, únicamente a través de la plataforma virtual, completamente terminadas y en las fechas establecidas.
- En la metodología de educación Virtual es recomendable aprovechar el encuentro sincrónico para superar dudas y reforzar los conceptos vistos en la plataforma. Se debe tener en cuenta que sí es obligatorio cumplir con la entrega de actividades y presentación de evaluaciones en las fechas establecidas en el calendario.

#### EVALUACIÓN

La evaluación tiene como objetivo central, examinar el dominio y comprensión de los contenidos de la asignatura tanto en lo teórico, conceptual, metodológico y bibliográfico.

La evaluación de la asignatura se realizará en dos partes iguales (primer 50%, segundo 50%)

**-PRIMER 50%:** Mediante la entrega de las actividades propuestas **y la participación en la plataforma** se evaluarán los conocimientos adquiridos en el desarrollo de las unidades comprendidas entre la semana 1 hasta la semana 8 del calendario académico. Se programarán Talleres, Foros, Evaluaciones virtuales y otras que el docente tutor considere pertinente para lograr los objetivos del curso.

**-SEGUNDO 50%:** Mediante la entrega de las actividades propuestas **y la participación en la plataforma** se evaluarán los conocimientos adquiridos en el desarrollo de las unidades comprendidas entre la semana 9 hasta la semana 16 del calendario académico. Se programarán Talleres, Foros, Evaluaciones virtuales y otras que el docente tutor considere pertinente para lograr los objetivos del curso.

**-HABILITACIONES:** Semana 17

#### COMPETENCIAS

Al finalizar el programa de Tecnología en Gestión Administrativa de Servicios de Salud, el estudiante estará en capacidad de aplicar el contenido descrito en el perfil global del egresado, teniendo en cuenta las siguientes competencias:

**COMPETENCIAS GENERALES:** Se apropia de los conocimientos que comprende el programa, mediante las técnicas de aprendizaje autónomo, incorporando estrategias que le permitan interrelacionarlos y aplicarlos en situaciones reales del entorno; se asocia con el contexto disciplinar y socio cultural realizando el proceso de interpretar casos reales, argumentar problemas y proponer soluciones al Sistema General de Garantía de Calidad en Salud.

**COMPETENCIAS TRANSVERSALES:** Efectúa acciones que fortalecen la competitividad laboral a través de capacidades interdisciplinarias adquiridas, de acuerdo con la planeación y requerimiento del sector externo e interno de las empresas, identificando necesidades acordes con los objetivos de desarrollo sostenible.

**COMPETENCIAS ESPECÍFICAS:** Ser integral empoderado que lo caracteriza como un tecnólogo responsable para el desarrollo de sus funciones acorde con las necesidades del Sistema General de Seguridad Social, formado para aportar nuevos conocimientos y mejorar el Sistema de Salud.

#### Competencias Específicas del curso:

- **Competencias del Saber:** Presta un servicio oportuno y diligente a la comunidad tomando como base el conocimiento adquirido en la asignatura “Garantía de la Calidad en Salud” y a la vez hace parte del Sistema de salud, aportando soluciones oportunas.
- **Competencias del ser:** Propicia el mejoramiento continuo del clima organizacional como una confluencia de objetivos entre los estudiantes y las organizaciones del sector salud, lo que permite empoderamiento en el desarrollo de la calidad como un proceso dinámico y responsable.
- **Competencias del hacer:** El estudiante se prepara para realizar la planeación, la gestión gerencial y administrativa y la permanente evaluación como mecanismos que favorezcan la calidad en salud para una atención óptima a los usuarios y disminución de factores de riesgo que alteren la prestación de los servicios de salud.

#### FUENTES DE INFORMACIÓN SUGERIDAS

##### Bibliográficos:

- Álvarez F., et al (2017). Calidad y auditoria en salud. Segunda Edición. Bogotá, Colombia: ECOE Ediciones
- Palacio, D., et al (2019). Primer informe nacional de calidad de la atención en salud “Incas Colombia 2009”. Bogotá, Colombia: Ministerio de Protección Social.
- Santamaría, M., et al (2018). Guía práctica del sistema obligatorio de garantía de la calidad en salud (SOGCS). Bogotá, Colombia: Ministerio de Protección Social.
- Isaza, Serrano A. (2017) Garantía de calidad en salud, cómo organizar una empresa del sector salud, 3ra edición, Ediciones de la U, Bogotá, Colombia.
- Montaña, Hormigo F. (2018) Auditoría de las áreas de las empresas, 3ra edición, ediciones de la U, Bogotá, Colombia.

##### Recursos digitales

- Berteloglio, J. (192). Introducción a la teoría general del sistema. Consulta en línea 13/02/2018 Recuperado de [http://www.manuelugarte.org/modulos/teoria\\_sistemica/introduccion\\_a\\_la\\_teor%C3%ADa\\_general\\_de\\_sistemas\\_berteloglio.pdf](http://www.manuelugarte.org/modulos/teoria_sistemica/introduccion_a_la_teor%C3%ADa_general_de_sistemas_berteloglio.pdf)
- **Calidad en los servicios de salud: un reto ineludible:** [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-02892014000200011](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-02892014000200011)
- **Guías de prácticas clínicas en el Régimen de garantías en salud: una evaluación crítica de su calidad:** [https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0034-98872012001100003&script=sci\\_arttext](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0034-98872012001100003&script=sci_arttext)
- **Calidad educativa:** [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=s0864-21412010000200013](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=s0864-21412010000200013)
- **Garantía de calidad en Europa:** <https://www.redalyc.org/pdf/106/10635308.pdf>
- **Calidad en los servicios farmacéuticos hospitalarios:** [http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S0034-75152008000300006&script=sci\\_arttext&tlng=en](http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S0034-75152008000300006&script=sci_arttext&tlng=en)
- **Calidad en la prestación de servicios de salud:** <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5599360>
- **La seguridad del paciente una responsabilidad en el acto del cuidado:** [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=s0864-03192006000300007](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=s0864-03192006000300007)
- Kerguelén C. (2018). Calidad en la salud en Colombia. Los principios. Bogotá, Colombia: Programa de Apoyo a la Reforma en Salud (PARS)
- Mejora tu Gestión. (2016). Que es un sistema de gestión. Consulta en línea 13/02/2018. Recuperado de <http://mejoratugestion.com/mejora-tu-gestion/que-es-un-sistema-de-gestion/>
- Malagón G, Galán R, Pontón L. 2016. Garantía de Calidad en Salud. Editorial Médica Panamericana.
- Ministerio de Protección Social (3 de abril de 2006). Decreto número 1011 de 2006. Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud.
- Min Salud. 2016. Salud pública. Consulta en línea: 13/02/2018. Disponible en la web: <https://www.minsalud.gov.co/salud/Paginas/SaludPublica.aspx>
- Ministerio de Salud y Protección Social, MINSALUD. (2018). Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad (SOGC). Consulta en línea 13/02/2018. Recuperado de <https://www.minsalud.gov.co/salud/Paginas/Sistema-Obligatorio-Garant%C3%ADa-Calidad-SOGC.aspx>
- Organización Mundial de la Salud, OMS. (2017). Preguntas más frecuentes. Consulta en línea 13/02/2018. Recuperado de <http://www.who.int/suggestions/faq/es/>



## DESARROLLO DE UNIDADES

### PRIMER 50%

#### UNIDAD 1. LA CALIDAD Y EL ENFOQUE DE SISTEMAS

- Tema 1.** La salud y los sistemas
- Tema 2.** Definición de sistemas
- Tema 3.** Clases de Sistema
- Tema 4.** Etapas para definir un sistema
- Tema 5.** Sistema Obligatorio de Garantía de calidad

#### UNIDAD 2. GARANTIA DE CALIDAD Y LOS ATRIBUTOS DE LA CALIDAD

- Tema 1.** Garantía de Calidad
- Tema 2.** Los atributos de la Calidad
- Tema 3.** Manual de Garantía de Calidad
- Tema 4.** Normatividad
- Tema 5.** Comités de Auditoria

### SEGUNDO 50%

#### UNIDAD 3. ESTANDARES E INDICADORES DE LOS SERVICIOS DE SALUD

- Tema 1.** Medición de la Calidad en Salud
- Tema 2.** Indicadores en Salud
- Tema 3.** Metodología para el diseño de Indicadores
- Tema 4.** Concepto de estándares de Calidad en Salud
- Tema 5.** Costo de aplicar y no aplicar Sistema de Calidad

## PROGRAMACIÓN DE ACTIVIDADES EVALUABLES

### PRIMER 50%

No.	ACTIVIDAD	Unidad Evaluada	Forma de entrega	Plazo	% de Evaluación
1	Actividad 1. Estudio de Caso	Unidad 1	Individual	Semana 4	40%
2	Actividad 2 Estudio de caso	Unidad 1	Grupal	Semana 7	40%
3	<b>Evaluación Unidad 1</b>	Unidad 1	Individual	Semana 8	20%
<b>SEGUNDO 50%</b>					
4	Actividad 3. Exposición	Unidad 2	Grupal	Semana 11	40%
5	Actividad 4. Taller y video	Unidad 3	Grupal	Semana 13	40%
6	<b>Evaluación Integral</b>	Unidades 1, 2 y 3	Individual	Semana 16	20%
<b>Habilitación</b>		Unidades 1, 2 y 3	Individual	Semana 17	100%



### OBSERVACIONES

El uso del material multimedia dispuesto en la Plataforma Virtual es obligatorio, y totalmente necesario para realizar las actividades de aprendizaje de cada tema. Allí se dispondrá material de apoyo para consulta del estudiante y se propondrán actividades de aprendizaje colaborativo.

Una vez ingresadas las calificaciones al sistema, el estudiante tiene tres días para hacer cualquier reclamación; superado este tiempo se asumirá la conformidad por parte del estudiante. (Artículo 73 Acuerdo 097 de 2006).

#### UNIDAD 1

COMPETENCIA	RESULTADO DE APRENDIZAJE	ACTIVIDAD	EVIDENCIA
Analizar la historia del Sistema Obligatorio de Garantía de calidad en salud, conformado como un sistema y las respectivas normas que lo establecen.	Análisis del Sistema Obligatorio de Garantía de calidad en salud, conformado como sistema y las respectivas normas que lo establecen	El estudiante debe realizar de manera individual el análisis de un estudio de caso y debe responder las preguntas del taller, a la vez realizar un cuadro sinóptico y consultar y describir qué es un sistema y los diferentes sistemas de salud que existen a nivel mundial.	Análisis del estudio de caso y responder el taller del estudio de caso, realizar el cuadro sinóptico con el tema sugerido y subir a la plataforma Moodle en un trabajo con normas APA, en la fecha establecida y sustentada en la tutoría sincrónica.

#### UNIDAD 2

COMPETENCIA	RESULTADO DE APRENDIZAJE	ACTIVIDAD	EVIDENCIA
Describir los atributos de la calidad, la forma de financiación del sistema de salud y la importancia de prestar servicios de salud con calidad	Describo los atributos de la calidad y las formas de financiación del sistema de salud, y la importancia de prestación de servicios de salud con calidad.	El estudiante debe resolver un estudio de caso en donde deje evidenciar que leyó el material de apoyo plasmando sus conocimientos a través del desarrollo de un taller.	Estudio de caso analizado y subido al aula virtual, en trabajo con normas APA y resuelto en mesa redonda que se realizará en el encuentro tutorial sincrónico.
Presentar la evaluación del primer 50% de la asignatura Garantía de calidad en salud	Desarrollo el test evaluativo de los temas de la unidad uno y parte de la dos de la asignatura garantía de calidad en salud,	El estudiante debe contestar el <b>test evaluativo</b> que está disponible en la plataforma Moodle de la Universidad, en la semana 8 del primer 50%	Test resuelto en la plataforma Moodle con sus respectiva realimentación y nota cuantitativa.

#### UNIDAD 3

COMPETENCIA	RESULTADO DE APRENDIZAJE	ACTIVIDAD	EVIDENCIA
Exponer los componentes del sistema obligatorio de garantía de calidad en salud	Expongo los componentes de Garantía de calidad en salud y evidencio la importancia de estos dentro del mejoramiento continuo de la calidad	Presentar una exposición a través de unas diapositivas en power point, explicando los Cuatro componentes del sistema Obligatorio de Garantía de la calidad en salud y la política de seguridad del paciente.	Exposición presentada en el encuentro tutorial sincrónico y diapositivas subidas al aula virtual
Formular los indicadores de salud y los estándares de cumplimiento en salud	Formulo a través de un taller los indicadores en salud y su clasificación, cumplimiento de estándares en salud para el mejoramiento de la calidad.	Realizar un taller (indicadores y estándares de salud); realizar un video de 5 minutos editado en donde deje evidenciar la atención de salud con calidad.	Taller resuelto y subido a la plataforma Moodle y socializado en el encuentro tutorial sincrónico, subir video editado de prestación



	Complemento el tema con la presentación de un video de 5 minutos		de servicios de salud con calidad.
Estudiar las temáticas vistas en las unidades uno, dos y tres para presentar la evaluación general de la asignatura Garantía de Calidad en Salud	Resuelvo el test evaluativo de toda la asignatura garantía de calidad en salud y sus tres unidades	Presentar la evaluación que se encuentra en la plataforma Moodle, la cual corresponde a las unidades uno, dos y tres, en la semana 16 del segundo 50% del calendario académico	Evaluación resuelta en la plataforma Moodle con sus respectiva realimentación y nota cuantitativa.
Autor(es) de la Guía:	<b>Mg. Andrea Blanco</b>		
Revisó y actualizó:	<b>Mg. Libia Esperanza Sierra Forero</b>		

-----  
**José Irenarco Pedraza Suárez**  
 Director Escuela de Ciencias Administrativas y Económicas  
 FESAD- UPTC