



**Nombre del alumno: ERIKA JOANNA  
NARVÁEZ PÉREZ**

**Nombre del profesor: MARIA DEL  
CARMEN LOPEZ SILBA**

**Nombre del trabajo: MAPA  
CONCEPTUAL**

**Materia: CALIDAD EN LOS SERVICIOS**

**Grado: 8VO**

**Grupo: A**

# MEJORA DE LA CALIDAD

¿Qué es un grupo de mejora?

Son equipos de trabajo dedicados a la mejora constante de la calidad.

## 3.2. LOS GRUPOS DE MEJORA DE LA CALIDAD

MISION

Identificar

analizar

proponer

Se quiere lograr

Conocer y aplicar conceptos, metodología y herramientas

Implementar una metodología que permita el involucramiento de las personas

Impulsar las iniciativas y creatividad del personal de salud

Crear conciencia de las oportunidades de mejora

Fijar objetivos de mejora

Organizar para el logro de objetivos

Llevar a cabo proyectos para mejorar problemas

Reporte de avances

Dar reconocimientos

Comunicar resultados

Aprender de éxitos y fracasos

Lograr aprendizaje organizacional a través de los equipos de mejora

# MEJORA DE LA CALIDAD

## 3.1 LA CADENA CLIENTE PROVEEDOR

### PROCESO

Ambas partes son independientes entre sí y ambos deben respetar esa independencia

-El comprador y el proveedor son absolutamente responsables de aplicar el control

Ambas partes deben tener en cuenta siempre los intereses del consumidor final.

-El comprador debe dar una información precisa y adecuada sobre sus necesidades exactas y lo que quiere que el proveedor le entregue

-El contrato entre ambas partes debe tener en cuenta la calidad, la cantidad, el precio, las condiciones de entrega y la forma de pago correspondientes

-El proveedor tiene que garantizar una calidad que satisfaga al cliente, que esté certificada con datos

Clientes y proveedores han de acordar previamente los sistemas de control, evaluación y testeo

El acuerdo entre ambas partes debe incluir los procedimientos a abordar en caso de posibles discrepancias en el proceso.

-Ambas partes deben intercambiarse la información que sea necesaria para poder garantizar un control de calidad exitoso.