



**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.