



**Nombre de alumnos: Yélice Gabriela  
Hernández Maldonado**

**Nombre del profesor: María del Carmen López Silba**

**Nombre del trabajo: Mapa conceptual**

**Materia: Calidad en los servicios de enfermería**

**Grado y grupo: 8vo "A"**

2021-11-03.

# LA CADENA CLIENTE PROVEEDOR

## DEFINICIÓN

Relación que existe entre las personas beneficiarias de un proceso o compradores (los clientes) y las que crean las entradas o entregan el resultado de dicho proceso (los proveedores).

## PROCESO

Comprador y proveedor son responsables de aplicar el control de calidad durante todo el proceso.

El comprador debe dar una información precisa y adecuada sobre sus necesidades 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.

Cientes 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

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

Proveedores y clientes han de llevar un control de todas las actividades del proceso



# GRUPOS DE MEJORA DE LA CALIDAD

¿Qué es un grupo de mejora?

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

Se basa en:

El reconocimiento de que la calidad es competencia de todos y que quienes mejor conocen los procesos de trabajo son quienes los realizan diariamente.

Cómo trabaja un Grupo de Mejora

Todo grupo debe contar con un Secretario (Facilitador) que actúa como líder y coordinador del grupo.

Se quiere lograr en este momento:

Conocer y aplicar conceptos, metodología y herramientas para diseñar e implementar proyectos de mejora continua de la calidad

Impulsar las iniciativas y creatividad del personal de salud para implementar diversas propuestas de cambio.

Fijar objetivos de mejora

Llevar a cabo proyectos para mejorar problemas



Cómo elaborar los proyectos de cambio

La metodología plantea una primera parte que es la planificación del cambio que se quiere lograr y una segunda que es la propia aplicación de los ciclos de mejora

Primera parte:

- ¿Qué estamos tratando de lograr?
- ¿Cómo sabremos que un cambio es una mejora?
- ¿Qué cambio podemos hacer que resulte en una mejora?

Segunda parte:

- Actuar
- Planificar
- Estudiar
- Hacer

## **BIBLIOGRAFIA**

(Silba, 2021)

(2021). En M. d. Silba, *Antología Calidad en los servicios de enfermería* (págs. 51-54).