



**Nombre del alumno: DIANA
GUADALUPE GARCIA ESPINO**

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

**Nombre del trabajo: MAPA
CONCEPTUAL**

Materia: CALIDAD DE LOS SERVICIOS

Grado: 8° CUATRIMESTRE

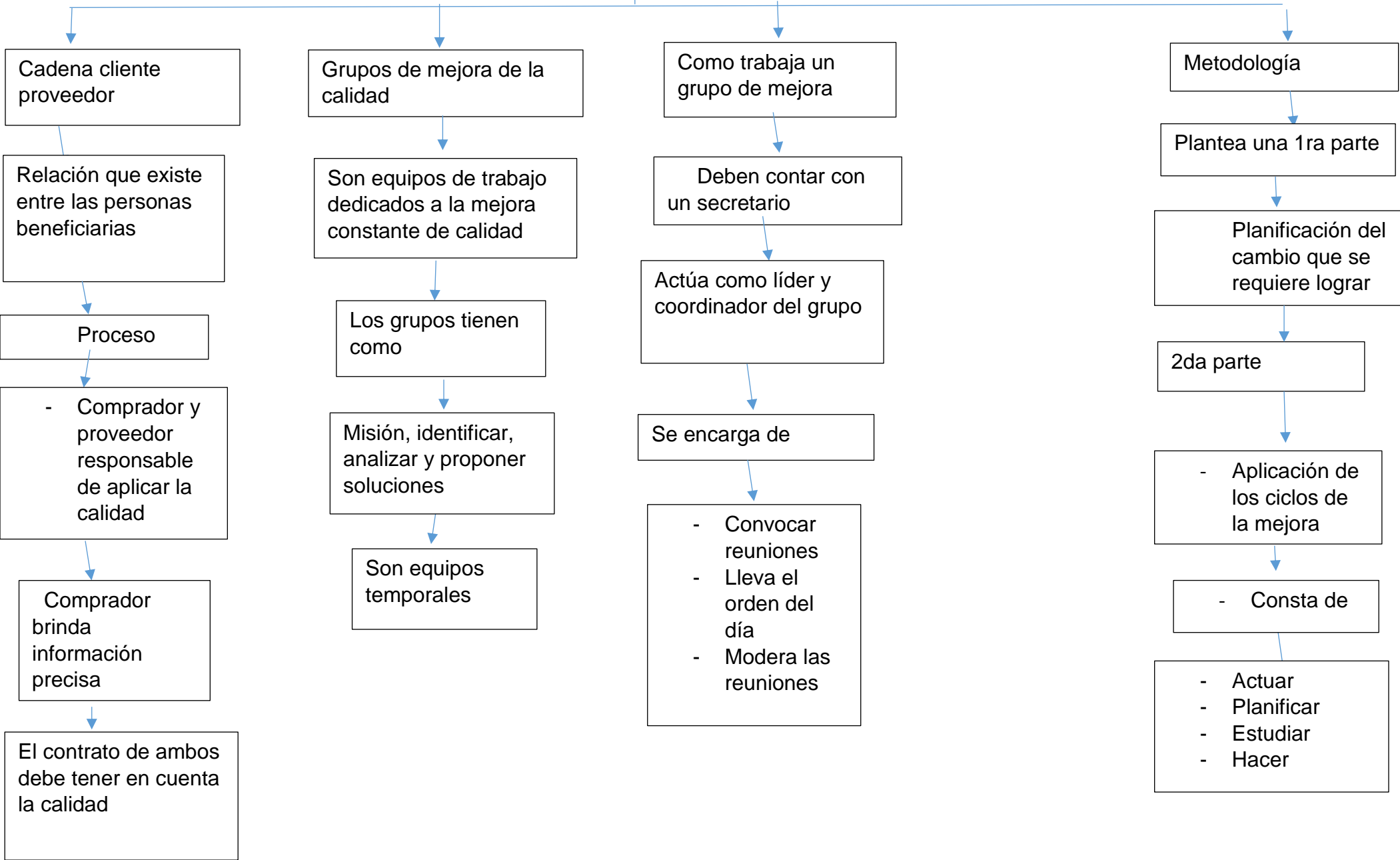
Grupo: "A"

PASIÓN POR EDUCAR

Comitán de Domínguez Chiapas a 11 de marzo del 2021.

3 UNIDAD

LA MEJORA DE LA CALIDAD



Cadena cliente proveedor

Relación que existe entre las personas beneficiarias

Proceso

- Comprador y proveedor responsable de aplicar la calidad

Comprador brinda información precisa

El contrato de ambos debe tener en cuenta la calidad

Grupos de mejora de la calidad

Son equipos de trabajo dedicados a la mejora constante de calidad

Los grupos tienen como

Misión, identificar, analizar y proponer soluciones

Son equipos temporales

Como trabaja un grupo de mejora

Deben contar con un secretario

Actúa como líder y coordinador del grupo

Se encarga de

- Convocar reuniones
- Lleva el orden del día
- Modera las reuniones

Metodología

Plantea una 1ra parte

Planificación del cambio que se requiere lograr

2da parte

- Aplicación de los ciclos de la mejora

- Consta de

- Actuar
- Planificar
- Estudiar
- Hacer