



- Calidad En los servicios De Enfermería
- María Del Carmen López Silba
- Licenciatura en Enfermería
- Nayeli Castillejos Ramírez
- 8°-C
- Tarea: I

UNIDAD III LA MEJORA DE LA CALIDAD

Procesos

3.1 La cadena cliente-proveedor

Se define como la 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).

Procesos

- El comprador y el proveedor son absolutamente responsables de aplicar el control de calidad correspondiente durante todo el proceso.
- Ambas partes son independientes entre sí y ambos deben respetar esa independencia
- 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.
- Proveedores y clientes han de llevar un control de todas las actividades del proceso: pedidos, planificación de la producción e inventarios, trabajos y procesos, de forma que la relación se lleve a cabo de forma satisfactoria.
- Ambas partes deben tener en cuenta siempre los intereses del consumidor final.

- ✓ Primer parte: ¿Cómo sabremos que un cambio es una mejora? ¿Qué cambio podemos hacer que resulte en una mejora?
- ✓ Segunda parte: Actuar, planificar, estudiar y hacer.

3.2 Los grupos de mejora de la calidad

Son equipos de trabajo dedicados a la mejora constante de la calidad. La idea del trabajo en grupo 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.

Los Grupos de Mejora tienen como misión identificar, analizar y proponer soluciones a ineficiencias del propio trabajo o actividad.

Modo de trabajo

Todo grupo debe contar con un Secretario (Facilitador) que actúa como líder y coordinador del grupo (convoca reuniones, lleva el orden del día, recoge los acuerdos, modera las reuniones, etc.).

Elaboración

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 o ciclos PHEA.

Bibliografía

Gogle. (12 de 03 de 2021). Recuperado el Jueves de Enero de 2021, de Gogle:

<https://plataformaeducativauds.com.mx/assets/docs/libro/LEN/535a0e5f228afe7acdcaa2709f3e237e-LC-LEN801.pdf>