



**Nombre de alumno: Vázquez López
Marli Paola**

**Nombre del profesor; María Del
Carmen López**

**Nombre del trabajo: Mapa
conceptual**

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

Grado: 8

Grupo: C

Comitán de Domínguez Chiapas a 26 de febrero de 2021

LA CADENA CLIENTE PROVEEDOR

¿Qué es?

- 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).

- **PROCESO;**
- 1 El comprador y el proveedor son absolutamente responsables de aplicar el control de calidad correspondiente durante todo el proceso.

- 2; Ambas partes son independientes entre sí y ambos deben respetar esa independencia.
- 3 El comprador debe dar una información precisa y adecuada sobre sus necesidades exactas.

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

- 5; El proveedor tiene que garantizar una calidad que satisfaga al cliente, que esté certificada con datos.
- 6; Clientes y proveedores han de acordar previamente los sistemas de control, evaluación y testeo.

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

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

- 9; 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.

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

LOS GRUPOS DE MEJORA DE LA CALIDAD

¿QUE ES?

- 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.

COMO TRABAJA UN GRUPO DE MEJORA

- 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.).

- **SE QUIERE LOGRAR;**
- Conocer y aplicar conceptos, metodología y herramientas para diseñar e implementar proyectos de mejora continua de la calidad en los servicios que se brinda a la población.

- Implementar una metodología que permita el involucramiento de las personas en la optimización de sus propios procesos de trabajo.

OTROS

- 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
Cómo elaborar los proyectos de cambio.