

**Nombre de alumnos: Sánchez  
espinosa Iván Julián.**

**Nombre del profesor: maría del  
Carmen López silba.**

**Nombre del trabajo: mapa  
conceptual.**

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

**Grado: 8**

**Grupo: “C”**

### 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)

#### 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 y lo que quiere que el proveedor le entregue.

4-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.

#### Proceso:

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 testeos.

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.

#### Tipos de cadena

La cadena cliente – proveedor externa:

Es la que forman el Proveedor- Organización- Cliente. La organización puede ser cliente o proveedor, dependiendo de si recibe o suministra el producto.

La cadena cliente- proveedor interna:

Es la que está formada por las distintas actividades de la organización. Cada una genera un resultado que a su vez lleva al empezar la actividad siguiente, y así de forma sucesiva.

#### Elementos:

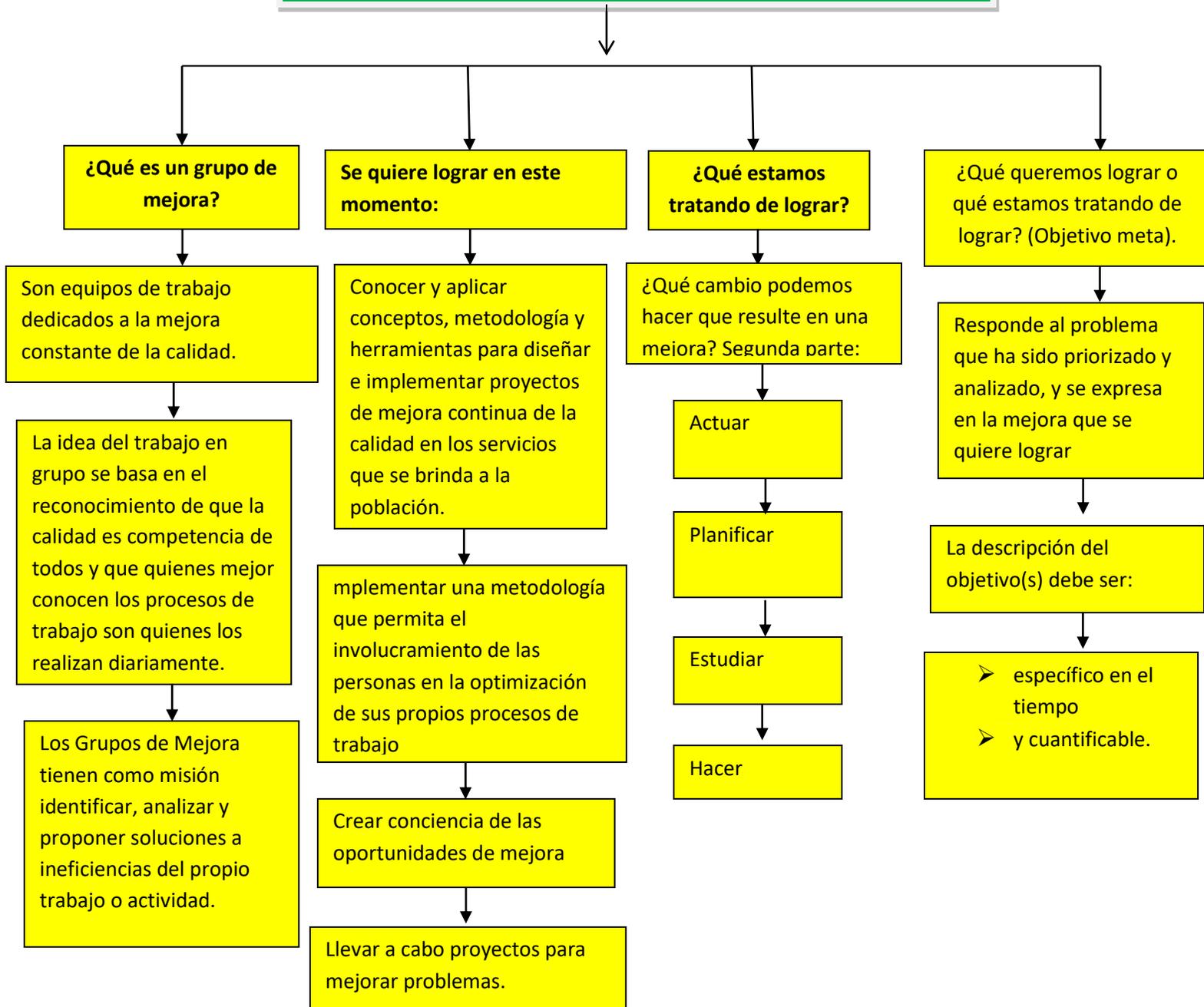
Los elementos que forman el proceso son los siguientes

Entradas (*inputs*): materiales y materias primas.

Actividades que agregan valor y transforman los inputs

Método de Evaluación, que ha de evaluar el proceso completo y el nivel de satisfacción del cliente

## 3.2.- LOS GRUPOS DE MEJORA DE LA CALIDAD



### Bibliografía

- HARRINGTON. H. James. - Mejoramiento de los procesos de la empresa. Ed. Me. Graw Hill. Santafé de Bogotá, 1992. CAICEDO ESCOBAR, Carlos.- Gerencia estratégica y mejoramiento contínuo.
- ALBRECHT, Karl.- La revolución del servicio. Legis Editores S.A. 1992.