

03/03/2021

- 
- Calidad en los Servicios de Enfermería
  - María del Carmen López
  - Licenciatura en Enfermería
  - Jorge Alberto Rojas Satos
  - 8°-C

# LA CADENA CLIENTE PROVEEDOR

La cadena  
cliente-proveedor

Se define como

La relación que existe entre las personas beneficiarias de un proceso o compradores y las que crean las entradas o entregan el resultado de dicho proceso

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.

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.

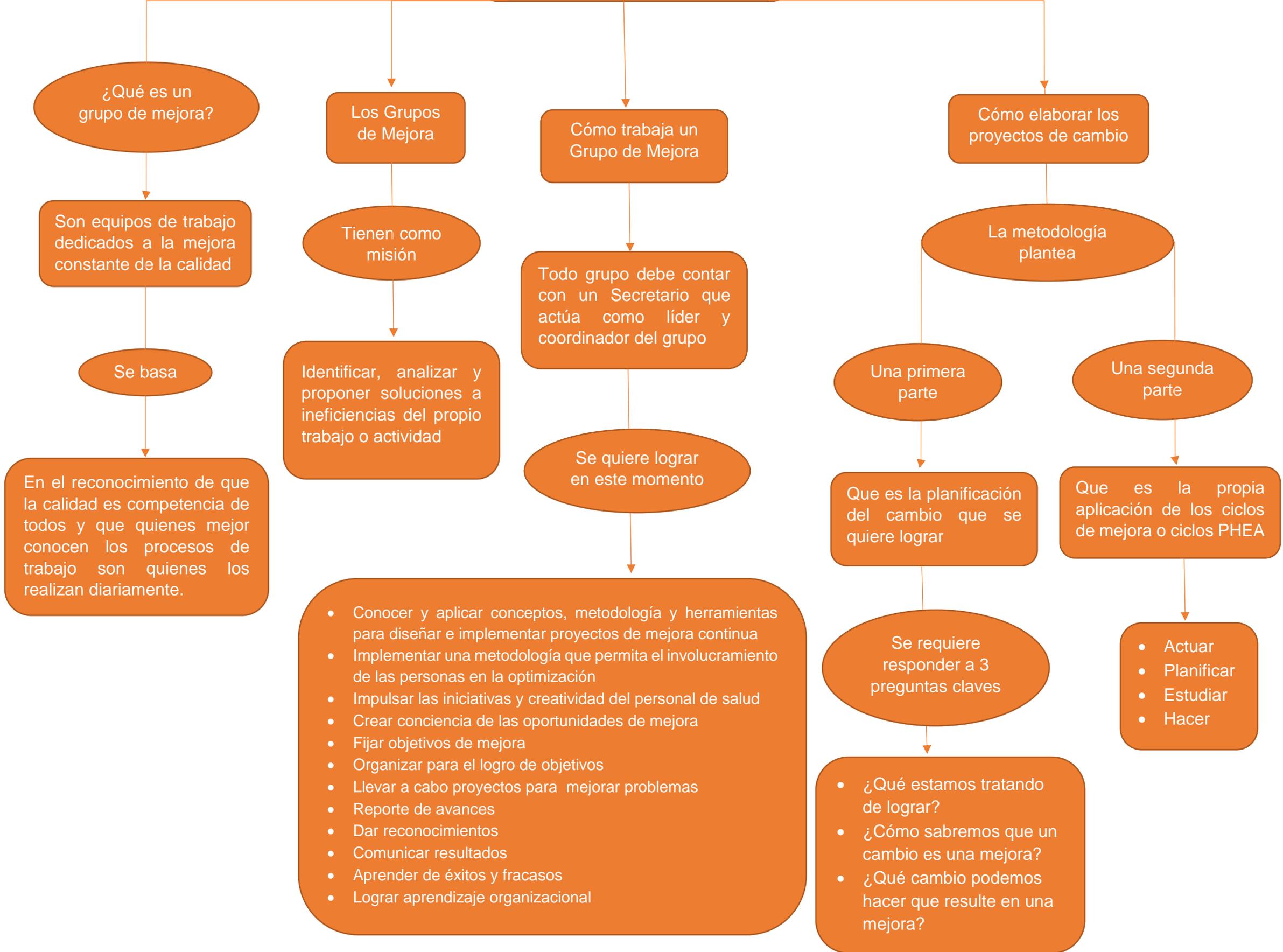
7-El acuerdo entre ambas partes debe incluir los procedimientos a abordar en caso de posibles discrepancias en el proceso.

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.

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

# LOS GRUPOS DE MEJORA DE LA CALIDAD



## LOS 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.

Los Grupos de Mejora

Tienen como misión

Identificar, analizar y proponer soluciones a ineficiencias del propio trabajo o actividad

Cómo trabaja un Grupo de Mejora

Todo grupo debe contar con un Secretario 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
- Implementar una metodología que permita el involucramiento de las personas en la optimización
- Impulsar las iniciativas y creatividad del personal de salud
- Crear conciencia de las oportunidades de mejora
- 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

Cómo elaborar los proyectos de cambio

La metodología plantea

Una primera parte

Que es la planificación del cambio que se quiere lograr

Se requiere responder a 3 preguntas claves

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

Una segunda parte

Que es la propia aplicación de los ciclos de mejora o ciclos PHEA

- Actuar
- Planificar
- Estudiar
- Hacer

## Referencias

UDS. (s.f.). *plataformaeducativauds*. Recuperado el 03 de Marzo de 2021, de <https://plataformaeducativauds.com.mx/assets/docs/libro/LLEN/535a0e5f228afe7acdcaa2709f3e237e-LC-LLEN801.pdf>