



# MAPA CONCEPTUAL

**NOMBRE DE LA ALUMNA: PEREZ ROBLERO YURISELA**

**TEMA: LA MEJORA DE LA CALIDAD**

**PARCIAL: PRIMER PARCIAL**

**MATERIA: CALIDAD EN LOS SERVICIOS DE ENFERMERIA**

**NOMBRE DEL PROFESOR: RUBEN EDUARDO DOMINGUEZ**

**LICENCIATURA: ENFERMERIA, DOMINGO**

**CUATRIMESTRE: 8VO. CUATRIMESTRE GRUPO "B"**

*Lugar y Fecha de elaboración*

*FRA. COMALAPA, 30 DE ENERO DE 2022*

# LA CADENA CLIENTE PROVEEDOR

Se define la relación que existe:

## Los clientes:

Relación que existe entre las personas beneficiarias de un proceso o compradores.

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, el precio, las condiciones de entrega y la forma de pago.

5-El proveedor tiene que garantizar una calidad que satisfaga al cliente, que esté certificada con datos.

## Los proveedores:

Crean las entradas o entregan el resultado de dicho proceso.

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.

## PROCESO

# LOS GRUPOS DE MEJORA DE LA CALIDAD

¿Qué es un grupo de mejora?

Equipos de trabajo dedicados a la mejora constante de la calidad.

Idea del trabajo en grupo se basa en:

Reconocimiento que la calidad es competencia de todos y que quienes conocen los procesos de trabajo son los que realizan diariamente.

Misión:

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

Cómo trabaja un Grupo de Mejora:

Debe contar con un Secretario que actúa como líder y coordinador del grupo.

Se quiere lograr:

- ✦ Diseñar proyectos de mejora.
- ✦ Impulsar la creatividad del personal de salud para implementar propuestas de cambio.
- ✦ Crear conciencia de oportunidades.
- ✦ Fijar objetivos de mejora.
- ✦ Organizar para el logro de objetivos.

¿Cómo elaborar los proyectos de cambio?

Primera parte:

Es la planificación del cambio que se quiere lograr.

Segunda parte:

Es la propia aplicación de los ciclos de mejora o ciclos PHEA.

- ✦ Llevar a cabo proyectos para mejorar problemas.
- ✦ Reporte de avances.
- ✦ Dar reconocimientos.
- ✦ Comunicar resultados.
- ✦ Aprender de éxitos y fracasos.
- ✦ Lograr aprendizaje.

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

- ✦ Actuar
- ✦ Planificar
- ✦ Estudiar
- ✦ Hacer

**(Objetivo meta)**

Responde al problema que ha sido priorizado y analizado, y se expresa en la mejora que se quiere lograr.