

## RESUMEN

En este proyecto se generaran Propuestas de Mejora de la Calidad de las Prestaciones y los Servicios para el Centro de Atención Ambulatorio Central del IESS, aplicando los seis pasos que establece la metodología Ruta de la Calidad basada en el ciclo Deming, con la finalidad de eliminar los puntos críticos identificados en el Diagnostico realizado previamente. Se elaboró un plan de Mejora utilizando las 5W/1H (What, Why, Who, Where, When, How: ¿Qué?, ¿Por qué?, ¿Quien?, ¿Donde?, ¿Cuando?, ¿Cómo?, entre las propuestas de mejora que se realizó para eliminar los puntos críticos está reestructuración de los baños, control de mantenimiento de los baños, análisis de las variables de capacidad para organizar los tiempos de espera prolongados, establecimiento de metodología blueprint, realización de programa de inducción, desarrollo de programa de incentivos y determinación de algunas acciones puntuales como delegación de funciones, creación del Comité de Farmacia, Convenios con Universidades para pasantías de profesionales especialistas de Salud. Con la finalidad de controlar el cumplimiento de las propuestas de mejora y poseer mecanismos de control continuo se planteó una Matriz de indicadores y adicional se establece realizar la autoevaluación utilizando un Modelo de Gestión Institucional basado en un Modelo de Excelencia CAF.

### **Palabras Claves:**

- Centro de Atención Ambulatorio Central
- Ruta de la Calidad
- Plan de mejora
- Indicadores
- Modelo de Excelencia basado en CAF

## **ABSTRACT**

In this project, there are propositions that include improving the quality the of the presentations and services for the Center of Central Ambulatory Attention of the IESS, applying the six steps that establish the methodology Path of Quality, based on the Deming cycle, in order to eliminate the critical points identified in the previous completed Diagnostic. An improvement plan was constructed using the 5W/1H (What, Why, Who, Where, When, How: ¿Qué?, ¿Por qué?, ¿Quien?, ¿Dónde?, ¿Cuándo?, ¿Cómo?. The propositions included in this plan consist of the restructuring of the bathrooms, the maintenance control of the bathrooms, an analysis of capacity variables needed in order to organize prolonged wait times, the establishment of the blueprint methodology, the realization of the induction program, the development of the incentive plan and the creation of a delegation of functions, creation of Pharmacy Committee, University Conventions for internships of professionals in the Health Profession. In order to control the fulfillment of the improvement plan and to possess consistent control mechanisms, a Matrix of indicators has been proposed as well as establishing an auto evaluations using a Model of Institutional Management based on a Model of Excellence CAF.

### **Key Words:**

- Center of Central Ambulatory Attention
- Path of Quality
- Improvement Plan
- Indicators
- Model of Excellence based on CAF