

Implantación de la gestión por procesos en la Gerencia de Área de Puertollano

García Fernández LF, Cañazares Ruiz A, Sanz Cortés J, Santos Gómez Á
Gerencia de Área de Puertollano

Introducción

Hasta el año 2004, previo a la decisión de crear la Gerencia de Área de Puertollano, la mejora de los procesos tanto en atención primaria como en atención hospitalaria se hacía en base a las aportaciones directas de los profesionales y de las diferentes comisiones asesoras o grupos interdisciplinarios formados para mejoras puntuales.

Tras la primera evaluación EFQM en el año 2004, la Comisión de Dirección decide, en consonancia con la definición de la misión y visión del área, la gestión por procesos como elemento clave para el cambio en el sistema de gestión del área.

Material y métodos

Mediante el sistema de gestión por procesos se pretende que cualquier persona sea capaz de comprender todos y cada uno de los pasos necesarios para llevar a cabo una acción concreta, así como conocer las personas que intervienen en su desarrollo, con lo que se garantiza la continua alineación entre las actuaciones y la política y estrategia de la organización.

El subproceso denominado gestión por procesos, incluido en el macroproceso de mejora continua, sistematiza la implantación y el desarrollo de todos los procesos del área garantizando su uniformidad, calidad y desarrollo. Todos

los procesos desarrollados en el área siguen por tanto la misma sistemática.

Como primer paso la Comisión de Dirección junto a la Comisión EFQM procedió a realizar un listado de los procesos desarrollados por nuestra organización agrupándolos en tres tipos:

- Procesos estratégicos: los necesarios para el mantenimiento y progreso de la organización. Establecen las guías y orientaciones necesarias para el desarrollo de los procesos clave.
- Procesos clave: los que guardan relación directa con el cliente y por tanto tienen gran impacto en su satisfacción. Son la razón de ser de la organización.
- Procesos de apoyo: prestan el apoyo necesario a los procesos clave para que se cumplan mediante la aportación de recursos (materiales, organizativos, de información etc.).

De esta forma se elaboró el Inventario de Procesos de la Gerencia de Área de Puertollano.

Como proceso estratégico, se ha incluido un sistema de control de calidad basado en cinco subprocesos que aseguran la homogeneidad de documentación y registros generados así como la correcta difusión de las acciones implantadas y las posibles mejoras a introducir.

Los procesos de la organización, así como sus interrelaciones se representaron en el mapa de procesos de área, elaborado también por primera vez en el 2006 y modificado en la revisión de 2007.

Resultados

Se ha elaborado un inventario de procesos y se han asignado propietarios a los mismos.

El inventario incluye 5 macroprocesos estratégicos, 4 macroprocesos clave y 8 macroprocesos de soporte.

Los macroprocesos se dividen en diferentes subprocesos.

Se ha elaborado un mapa de procesos en el que se muestran las interaccio-

nes entre los mismos. Para la resolución de las interfases entre los niveles asistenciales se diseñan las rutas asistenciales.

Conclusiones

La implantación de la gestión por procesos requiere de una planificación precisa. Debe partirse de la definición de los macroprocesos de la organización y a partir de ellos definir los subprocesos e integrarlos en un mapa de procesos. Posteriormente mediante el sistema IDEF0 se sistematizan los procesos hasta llegar a los procedimientos operativos.

Por medio de esa lógica se consigue una definición óptima de los procesos de la organización.