

Implantación de la ISO 9001:2000 en el servicio de gestión económica

Balboa Neira R

Complejo Hospitalario Universitario de Santiago de Compostela

Introducción

El Complejo Hospitalario Universitario de Santiago de Compostela, consta de cuatro hospitales: Hospital Clínico Universitario, Hospital Gil Casares, Hospital Médico Quirúrgico de Conxo y Hospital Psiquiátrico de Conxo.

- La población de referencia es de 393.736 personas.
- Consta de 1.100 camas en funcionamiento.
- Personal: 4.447.
- Presupuesto 2008: capítulo I: 164 millones de euros y capítulo II: 135 millones de euros.

El Aprovechamiento 9mil es un proyecto corporativo de certificación de calidad, según la ISO 9000, de las unidades de aprovisionamientos/suministros en los centros sanitarios del Servicio Gallego de Salud, con el objeto de dotar de herramientas de mejora continua a estos servicios para optimizar el desarrollo de sus actividades.

El Aprovechamiento 9mil se inicia en el año 2003 con la puesta en marcha en centros piloto. El CHUS, contempla en su proyecto de implantación del Aprovechamiento 9mil, incluir en el mismo los servicios de: contratación administrativa-suministros-gestión de pagos, por considerar que los tres servicios constituyen un proceso único.

Material y métodos

- Los principios básicos de la gestión de la calidad:
 1. Enfoque al cliente.
 2. Liderazgo.
 3. Participación del personal.
 4. Enfoque basado en procesos.
 5. Enfoque del sistema para la gestión.
 6. Mejora continua.
 7. Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones.
 8. Relaciones mutuamente beneficiosas con proveedores.
- Diseño del mapa de proceso.
- Desarrollo de los respectivos procedimientos.

Los servicios de contratación administrativa, suministros y gestión de pagos, obtienen la certificación en julio de 2007.

Resultados

Mejora de la comunicación y coordinación entre los tres servicios (reuniones quincenales de seguimiento).

Mayor agilidad en el desarrollo de los procesos.

Implantación de canales de comunicación con los clientes (encuestas, right fax...).

Mayor satisfacción de los clientes tanto internos como externos, satisfacción evaluada por encuestas o entrevistas con clientes.

En relación con el **servicio de gestión de pagos** los resultados han sido:

- Mejoras en la gestión del pago a terceros. Facturas recibidas en 2007: 49.827, de las cuales el 99,95% han sido pagadas en plazo inferior a 60 días y el 91,33% han tenido una media de pago de 42 días.
- Reducción en el plazo de tramitación de las facturas. Los días de registro (fecha factura/fecha registro) han pasado de 12,38 en 2006 a 12 en 2007 y actualmente 11 días. Plazo conformación facturas: 6 días en 2006, 6 en 2007, 5 en 2008. Días elaboración documentos contables: 10 en 2006, 8 en 2007, 5 en 2008.
- Mayor satisfacción de los clientes. Este año se remitió encuesta a 518 proveedores (con los cuales se ha

mantenido una relación comercial en los últimos 12 meses), el porcentaje de respuesta ha sido del 38% y una satisfacción global del 94%.

En cuanto a las preguntas señalamos:

- Plazo de pago 92%.
- Validez de la información sobre el estado de tramitación de sus facturas 94%.
- Adecuación de las respuestas a las cuestiones planteadas 94%.
- Amabilidad del personal 96%.

Conclusiones

La implantación de la ISO 9001:2000 en el Servicio de Gestión Económica del Complejo Hospitalario Universitario de Santiago ha supuesto:

- Que el proceso de mejora continua se plasma en nuevos retos y proyectos.
- Mayor distribución de recursos.
- Y, sobre todo, ha contribuido a una mayor eficacia y eficiencia de los servicios prestados.