

Mejoras en la gestión de atención a proveedores mediante su automatización vía e-mail

Gutiérrez Ardoy MF, Garvi Jiménez A, Cubillana López JA, Piqueras Panadero R
Hospital de Albacete

Introducción

El objetivo de este trabajo es buscar fórmulas de gestión ofrecidas a los proveedores cuando se dirigen al Departamento de Gestión Económica para realizar cualquier consulta. Se pretende facilitar a los mismos la consulta vía correo electrónico (e-mail), usando la misma tecnología en la respuesta. En definitiva, se trata de mejorar la calidad y agilidad de las respuestas ofrecidas a los proveedores frente a las consultas realizadas sobre estados de pagos, reclamaciones y/u otras consultas, descongestionando la carga de trabajo.

Material y métodos

- Programas informáticos de gestión económica (HP-HIS).
- Microsoft Outlook.
- Análisis de las necesidades para el diseño de la herramienta informática que permita el seguimiento de las peticiones de información.
- Programa propio diseñado e implementado de captura automática de información ROSE.
- Mailing a todos los posibles usuarios con información de la nueva forma de consulta y solicitando sus direcciones de correo y persona de contacto para alimentar la base de datos necesaria.

- Carga de los datos recibidos en el programa de gestión HP-HIS.

Resultados

- Eliminación de envío y archivo de cartas de comunicación de pagos a proveedores, sobre una media mensual de 600 documentos.
- Tiempo de respuesta de solicitud de documentación por parte de los proveedores, realizándose en el día; no monitorizado en los años anteriores.
- Minoración de tiempo en la reclamación de facturas de albaranes pendiente de conciliar, pasando de una semana a dos días.
- Minoración de tiempo en la resolución de incidencias de 16 días de media a 9.11, además de que el envío es a través de e-mail y no por correo ordinario.
- Ahorro en consumo de papel de impresora, al no enviar la documentación por fax o correo.

Conclusiones

Gracias a la incorporación de nuevas tecnologías como el correo electrónico (e-mail), se ha conseguido mejorar la gestión de atención a proveedores, incrementando la calidad de este servi-

cio, mejorando la imagen hacia el exterior, así como la optimización de los recursos humanos y materiales. Es un ejemplo más de aplicar la mejora continua en los departamentos de gestión

económica, donde la revisión de los procesos y la incorporación de pequeños avances ligados a las nuevas tecnologías nos proporcionan grandes beneficios.