

Diversificación, estructura y métodos de los procesos en el departamento de contabilidad

Tornero Molina ML, Guzmán Jara G, Cascales Gómez A, Martínez Abellán C, Visedo López JA, Alcaraz Quiñonero J
Hospital Virgen de la Arrixaca

Introducción

El Hospital Universitario Virgen de la Arrixaca está inmerso en el marco estratégico derivado de las estrategias para el desarrollo sostenible de la sanidad en la región de Murcia 2005-2010, y por ello su modelo de contrato de gestión en 2008 reproduce el esquema de criterios del modelo EFQM.

El servicio de contabilidad en su voluntad de implicarse con este modelo, desarrolla su actividad por procesos, y ha plasmado la misma en un mapa de procesos EFQM.

Material y métodos

Al ser un mapa de procesos nuevo para este servicio, se ha tenido que estudiar como reflejar el desarrollo de nuestra actividad por procesos, en el esquema de criterios del modelo EFQM. Se ha querido poder plasmar todos los trabajos con:

- Manuales: se ha generado por cada programa un manual fotocopiado del proceso, con la explicación de la introducción de los datos.
- Anexos: para las entradas (facturas, solicitud servicios: contratación, almacenes, farmacia, trasplantes, nómina, etc.), se ha generado un protocolo de actuación, que refleja paso a paso, cómo se generan documentos, editan, comprueban, registran factu-

ras, etc., de todos los trabajos realizados, con el nombre de cada proceso. Estos anexos han demostrado que para algunos trabajos tenemos que cambiar de programas más de seis veces.

Por otro lado, uno de los procesos más importante de este servicio es la carga de trabajo del personal del mismo. Para su estudio e información, se generan una serie de listados que indican tanto cantidad de trabajo, como tiempo en su desarrollo.

- Listados: generamos diario, quincenal y mensual, una serie de listados, que no solo nos sirven para la rutina diaria, sino que podemos en cada momento tener información de los tiempos de demora desde registro de factura a validación, estado del presupuesto, documentos generados, saldos pendientes albarán, concursos, total facturas, pedidos y cargas de trabajo.

Resultados

1. Se ha modificado el programa devolución de facturas, anulando 4 programas.
2. En 2007 por traslado, este servicio pasó de 15 funcionarios a 13. Estudiamos la carga de trabajo y se ha conseguido, sin aumentar la plantilla, rebajar los tiempos de demora desde registro de factura a valida-

ción, $0,06 / 24 \text{ horas} = 1 \text{ hora } 44 \text{ minutos}$. Registrar facturas y obligaciones para la generación de documentos. 56.048 facturas y 3.606.

3. Comprobar y preparar para escaneo y custodia, los documentos generados. 51.200 documentos, 51.200 facturas. Tenemos un programa con el cual, en segundos, podemos tener el documento, tanto en pantalla, como impreso.
4. A proveedores la devolución de factura y la reclamación tanto de albarán como factura, se envía por e-mail.

Conclusiones

Este servicio con este mapa de procesos quiere representar los logros conseguidos en 2007:

- Ahorro en capítulo I.
- Minoración tiempos de demora.
- Repartir mejor las cargas de trabajo.
- Anular programas repetitivos.
- Modificar el archivo. Y algo importante, el buen hacer del personal de este servicio que, con más carga y cambios, ha conseguido tan buenos resultados.