

Título

MEJORA DE LA EFICIENCIA MEDIANTE LA REINGENIERIA DE LOS PROCESOS

Clasificación

06- Gestión de RRHH

Palabras clave: REINGENIERIA, PROCESSOS

Autores

MONTSERRAT CASTILLA FUENTES, ANA MARTIN DELGADO, ANTONI MERCADER COMAS,

Entidad

HOSPITAL UNIVERSITARI DE BELLVITGE

INTRODUCCION

La tendencia actual hacia la reducción, agilización y flexibilización de la estructura de personal y hacia un rol de recursos humanos más eficiente, ha generado que se replantee la actual estructura de la Dirección de Personal como una reingeniería de procesos. El presente trabajo recoge un proyecto de gestión por procesos elaborado e implementado en el Área de Recursos Humanos de la Gerència Metropolitana Sud de l'Institut Català de la Salut (Hospital Universitari de Bellvitge (HUB)/ Hospital de Viladecans (HV)). Uno de los objetivos principales es que a partir del análisis del flujo de las actividades clave se intenta realizar el rediseño de los procesos para generar una única área de gestión.

MATERIAL Y METODOS

OBJETIVOS: Poder alcanzar un valor añadido en 3 dimensiones a nivel territorial de dos ámbitos: • Eficiencia: optimización de los recursos, ahorro de tareas duplicadas, aprovechamiento de sinergias, eliminación de solapamientos funcionales. • Operativa: para potenciar el desarrollo de nuevas habilidades: competencias, evidentes mejoras de prácticas de trabajo y oferta de estandars de servicios de calidad. • Profesional: nuevo modelo de gestión en el que las personas juegan un papel protagonista, con autonomía y compromiso en los resultados. • **METODOLOGIA:** Atendiendo a la necesidad de la reingeniería de los procesos, se realiza el diagnóstico de la calidad de los sistemas de gestión de recursos humanos, mediante reuniones con los referentes, sesiones de observación y acompañamiento en las tareas diarias, revisión de los circuitos y entrevistas colectivas y individuales con los profesionales que se integran en el equipo. Se realizan sesiones informativas a los profesionales sobre el contenido, conceptos y metodología del proyecto, sesiones formativas de los trabajadores implicados en los procesos, acompañamiento en la practica de las tareas vinculadas en cada proceso, clasificación de las categorías que componen HUB y HV y asignación de los diferentes grupos de categorías a cada profesional.

CONCLUSIONES

RESULTADOS □ Optimización de los recursos, reducción de un 12 % del tiempo invertido en la gestión y administración de persona. □ Reducción de errores de afiliación en un 50%. □ Simplificación y unificación del proceso, con un resultado de disminución del 45% de errores en la gestión de la nómina y la contratación. □ Reducción de las duplicidades funcionales en diferentes equipos consiguiendo eliminar un 20% de las tareas que se realizan. □ Simplificación tecnológica y el tiempo invertido en la elaboración y gestión de los datos. La alimentación de los datos, generación y explotación, se obtiene de dos únicos aplicativos. (Se elimina una base de datos). □ Mayor satisfacción del cliente interno



provocado por la focalización de todo el proceso en un mismo departamento y no en departamentos divididos. Via facilitadora de la transversalización de los procesos en un entorno de un nuevo modelo territorial. Polivalencia de los profesionales mediante el trabajo en paralelo. Corresponsabilización de los profesionales. **CONCLUSIONES** Esta forma de gestión nos ha facilitado la progresiva transformación de la tradicional separación entre niveles de gestión hacia una organización con visión transversal de continuidad en los procesos. Disponemos de una herramienta de gestión que nos ha generado valor por cliente, alineando los objetivos de la organización con las expectativas y necesidades de los profesionales. Finalmente, maximizamos el uso de recursos, mejoramos los tiempos de realización, favorecemos la coordinación de actividades y la cooperación y se unifica y controla el cumplimiento de tareas.