

### Reingeniería de procesos: unidad de proceso compras-contratos.

- **AUTORES:**

Teresa Gasso Bris; Emilia Martínez Martínez; Adela Angulo Ibáñez; Ángela Domínguez Granados; M<sup>a</sup> Paz de Mora Figueroa; M<sup>a</sup> Nieves Moral Montero; M<sup>a</sup> Ángeles Almenzar Almenara; M<sup>a</sup> Dolores Molina Jiménez; Juan José Martín Martínez; José Antonio Marín Hinojos

- **INTRODUCCIÓN:**

Entre las acciones contempladas en la estrategia de mejora de la calidad, eficiencia e innovación en el Hospital Universitario Virgen de las Nieves se halla la reestructuración de los procesos que se llevan a cabo en La Subdirección de Compras e Inversiones. Esta reingeniería de procesos pretende una optimización de los recursos humanos disponibles y una supresión de los compartimentos estancos en las Unidades constituyendo una estrategia complementaria para la canalización piramidal de la fluidez de la información y de la comunicación. Este trabajo pretende plantear algunas de las cuestiones claves para trazar con éxito una estrategia de cambio hacia el aumento de la eficacia y la calidad del servicio, seguimiento exhaustivo de los expedientes a través de las distintas etapas de tramitación, garantizar niveles óptimos de integridad de la información, facilitar el conocimiento de la documentación administrativa, simplificar los cauces para la transmisión de documentos, analizar las cargas de trabajo y reducir costes operativos y riesgos de manipulación de documentos mediante el tratamiento informático de la operación.

- **MATERIAL Y MÉTODOS:**

Se centra en un exhaustivo análisis de los siguientes aspectos:

1º.- Los recursos de los sistemas de información: humanos, hardware, redes, software y datos.

Este aspecto habilita una mejor distribución de las cargas de trabajo entre el personal de base, facilitada mediante una mejora sustancial de las bases de datos y sistemas informáticos.

2º.- Los procesos de los sistemas de información: entradas, procesamientos, salidas (productos de información) y almacenamiento.

De este análisis se deduce que la unificación del proceso anula la existencia de compartimentos estancos y favorece la finalización del proceso en su totalidad.

3º.- La calidad en tiempo, contenido y forma de los productos de información.

En este aspecto se deduce la necesidad de dar un mayor protagonismo a los Técnicos de la Unidad, como mecanismo de calidad del contenido de la producción del proceso de compras.

4º.- El control del proceso en todas sus etapas en dos dimensiones:

a) Control vertical del proceso a través del Jefe de Servicio.

b) Control horizontal del proceso a través de los Jefes de Grupo y de Equipo.

5º. - La retroalimentación sistematizada y no sistematizada de los procesos.

- **CONCLUSIONES:**

Las organizaciones son tan eficaces y eficientes como lo son sus procesos. Una vez acreditadas por la norma ISO 9000:2000 es necesario continuar con el avance y para ello mejorar los procesos y evitar algunos males habituales como: bajo rendimiento de los procesos, poco enfoque al cliente, barreras departamentales, subprocesos inútiles debido a la falta de visión global del proceso, excesivas inspecciones, reprocesos, etc, para en un futuro concluir con la entrada en la administración del conocimiento efectuando la conversión del conocimiento tácito (el que sabe un trabajador

