

Título

LA IMPORTANCIA DE LA GESTIÓN DE LAS INTERACCIONES DE PROCESO EN LA EFICIENCIA ECONÓMICA.

Clasificación

14- Gestión económica

Palabras clave: SISTEMAS_DE_GESTIO, PROCESOS

Autores

ITZIAR MATE ORMAZABAL; LAURA AGUIRRE ALBERDI; ROSA M. VALVERDE CITORES; M. JESUS AROCENA CIGANDA; AITOR URCELAYETA AMEZKETA; CLEMENTINA DE LA HERA PEREZ; NATIVIDAD GARCIA MARTINEZ; IDOIA SANTAMARIA PINILLOS; JUANA PETRA REZOLA GOMEZ; M. PILAR PASTRIAN PEREZ

INTRODUCCION

El Proceso de Gestión Contable del Hospital de Zumarraga está certificado con ISO 9001 desde el año 2003. Si bien en un principio se entendió la gestión del mismo como aquella relacionada con las actividades propias del proceso, el tiempo y la madurez han hecho que sea necesaria también la gestión de las interfases siendo esta una fuente de información valiosísima para la mejora no sólo del proceso sino de la Organización.

MATERIAL Y METODOS

Desde 2003 el Proceso de Gestión Contable está sometido a las siguientes fases de análisis y evaluación teniendo en cuenta, además de otros, los requisitos de la Norma UNE EN ISO 9001: - Revisión Proceso por el Equipo (Junio) (Indicadores, Incidencias, DAFO,...) - Revisión Proceso por Auditor (octubre) - Elaboración del Informe de Revisión por la Dirección (enero) - Auditoría Interna (enero) - Auditoría Externa (marzo) Tras cada fase se identifican áreas de mejora que pueden estar relacionadas o bien con la gestión interna del proceso o bien con las interacciones.

CONCLUSIONES

Resultados: La gestión de las interacciones ha facilitado la identificación de, entre otras, las siguientes áreas de mejora relacionadas con otros procesos del Hospital: Aprovisionamiento: Protocolo de actuación en el registro de albaranes que agilizaran el registro de las facturas y por lo tanto mayor control sobre la deuda. Urgencias: Acuerdo para la recogida de datos administrativos que facilitarían la facturación a terceros, es decir garantizar el cobro por toda la asistencia prestada a este colectivo. Cocina y Hospitalización: se identificó una falta de coordinación entre ambos procesos que provocaban un gasto que no se justificaba en relación con las dietas necesarias. Se llegó a un acuerdo con Enfermería en relación a la hora de solicitud de dieta y comunicación de altas a cocina generándose un pedido estándar a cada planta con solicitudes extras. Mantenimiento: se evidenció la falta de actualización en el inventario sobre los activos fijos que generaban amortizaciones inadecuadas en períodos no reales a la vez que una falta de coordinación entre el inventario de inmovilizado y el módulo de mantenimiento sobre inmovilizado. Conclusiones La gestión por procesos y las interacciones entre los mismos posibilita una gestión integral de toda la organización identificando oportunidades de mejora no sólo en el propio proceso sino también en aquellos que de manera directa están relacionados y por consiguiente en la eficiencia de la gestión del Hospital.