ítulo

COMUNICACIÓN INTERNA POTENCIAL DE EFICACIA Y MEJORA CONTINUA EN LOS PROCESOS DE FACTURACIÓN Y PAGOS

Clasificación

07- Comunicación interna y externa

Palabras clave: potencial, mejora

Autores

GLORIA RAMIREZ PEñA; Rosario Tamajon Cabaleiro; Mª Luz Montijano Cañadas; Rosa Fonseca Gomez; Isabel Muñoz Requena

INTRODUCCION

El establecimiento de canales de comunicación efectivos entre las diferentes unidades administrativas que integran la Dirección Económica de un Hospital tienen un efecto directo en la consecución de objetivos y en el desempeño de las tareas en cada una de las áreas. Esto es especialmente relevante en el área de facturación y pagos, que por ser terminal de un proceso que comienza con el nacimiento de una necesidad en cualquier área del Hospital, se habrá de nutrir, inevitablemente de la información recogida en las áreas que desarrollan las tareas previas a la recepción de la facturación.

MATERIAL Y METODOS

Se establecen canales de comunicación efectivos que proporcionan la información necesaria en el momento adecuado, consagrándose el área de gestión económica en colaborador decisivo en la toma de decisiones y en el control de calidad de la misma. Se identifica la información necesaria así como de los proveedores de la misma. o Unidad de Contratación: Se obtiene la información acerca de los contratos realizados, necesidades de crédito y datos necesarios para la confección de documentos contables. Finalización de contratos por expiración del plazo o del importe contratado. o Unidad de Almacén: suministra información de entrada de mercancías, rechazos y devoluciones, y asignación presupuestaria de las entradas. o Servicio de mantenimiento, aporta la valoración de las reparaciones efectuadas o Unidad de compras facilita información de pedidos pendientes de efectuar, mercancía pendiente de recibir y entradas pendientes de registrar. Se establece el control de calidad a través del Feed back con el proveedor de la información. En este proceso existen dos alternativas: o Si en el proceso de conciliación de facturas con la información suministrada se produce la conformidad de la factura, implica que se ha realizado correctamente el objeto de la prestación y que procede realizar la propuesta de reconocimiento de la obligación y del pago. o Si se producen rechazos, se procederá a poner en conocimiento de la unidad que envió la información el tipo de rechazo producido. El análisis del rechazo dará lugar a la subsanación del problema, volviendo a remitir a la unidad de facturación la información nuevamente generada o bien la indicación de que la causa del problema no es imputable el Hospital, en cuyo caso procede la devolución de la factura al proveedor para su modificación. Este proceso de retroalimentación valida todo el procedimiento de contratación y compras. La confrontación de los datos que se trasmiten con los datos generados en la propia unidad de facturación y pagos, proporciona el control de calidad necesario para que la información resultante constituya un valor insustituible en la toma de decisiones.

CONCLUSIONES

El disponer a tiempo real de la información que procede de las unidades de contratación, almacén, mantenimiento y compras, disminuyen considerablemente los plazos de conformación y de realización de propuestas de reconocimiento de la obligación y del pago de la facturación. El feed back con la unidad de facturación evita devoluciones innecesarias de facturas a los proveedores cuando las diferencias son debidas a causas subsanables por el propio centro y evita demoras innecesarias en la tramitación de las mismas. El control de créditos posibilita un seguimiento exhaustivo de los saldos de los expedientes de contratación y facilita el reajuste de anualidades al término del ejercicio contable. El establecimiento de canales de comunicación efectivos entre las áreas de Suministros y Facturación y Pagos potencian la eficacia y la mejora continua en los procesos de conformación y tramitación de documentos contables y en el control del saldo de expedientes, redunda, en definitiva, en una mejora en la calidad de los procedimientos.