ítulo

RESULTADOS EN EL PROCESO DE GESTIÓN CONTABLE TRAS SEIS AÑOS DE CERTIFICACIÓN ISO 9001.

Clasificación

05- Calidad

Palabras clave: SISTEMAS, ISO_9001

Autores

ITZIAR MATE ORMAZABAL; LAURA AGUIRRE ALBERDI; ROSA MARIA VALVERDE CITORES;JOSEFA ALVAREZ MONTERO; M. LUIS ORTS AYESTA; M. ISABEL HERNANDEZ ESTIVARIZ;M.JESUS AROCENA CIGANDA;M.DOLORES BLANCO POMPEYO; ANE MIREN ARRAZOLA HERNANDEZ;IDOIA ORTIZ DE LUZURIAGA HE

INTRODUCCION

El Hospital de Zumarraga apostó a partir del año 2001 por la Certificación ISO 9001como una herramienta de reconocimiento para los gestores de proceso. De manera voluntaria, el Equipo del Proceso de Gestión Contable se sumó, en el año 2002 obteniendo el reconocimiento externo en 2003.

MATERIAL Y METODOS

Se revisó la Misión del Proceso para valorar si realmente era la adecuada. Se analizaron las etapas del proceso en relación a la Misión definida. Se identificó un sistema de información cuyo análisis facilitara el cumplimiento de la Misión y se elaboraron los procedimientos requeridos por la Norma UNE EN ISO 9001 y aquellos otros que garantizaran la eficiencia en la gestión del proceso.

CONCLUSIONES

Resultados: Tras el análisis de las etapas del proceso se observó, por ejemplo, que una misma actividad correspondía a más de un proceso; existiendo actividades que no aportaban ningún valor al proceso. Por lo tanto, se rediseñó el Proceso de Gestión Contable definiéndose su Misión e identificándose los requisitos tanto de entrada como de salida al proceso. Así mismo, se analizó el sistema de información definiendo uno nuevo conformado por indicadores, incidencias, percepción del cliente (quejas, reclamaciones, sugerencias, encuestas). De los indicadores (con objetivos anuales para los mismos) en estos seis años se han mantenido el 85%, desestimando o incluyendo nuevos en un 15%. En relación a la documentación del proceso se asumieron los procedimientos exigidos por la Norma ISO 9001 ya definidos en el hospital. Se representó gráficamente el nuevo proceso utilizando conceptos de la metodología IDEFØ y se diseñaron los procedimientos necesarios para garantizar la gestión eficiente del proceso ante posibles nuevas incorporaciones de personal al proceso. Se ha definido un SGC sencillo, con poca documentación a gestionar (Misión, DAFO, diagramación del proceso, Revisión del Sistema por la dirección), y registros necesarios de indicadores y de incidencias y áreas de mejora. Conclusiones La solidez que en este momento presenta el Proceso es debida a la gestión sistemática del mismo (análisis, identificación de oportunidades de mejora, auditorias, revisiones,…). La reorganización de actividades y el compromiso voluntario por parte del equipo de proceso con el mantenimiento de la certificación ha dado lugar a una mayor implicación de las personas en la mejora continua del proceso.