

MEJORA EN LA CALIDAD MAPA DE PROCESOS

M. J. Mohíno Serrano, P. Rojas Gormaz
DUE's Centro de Salud Puerta de Toledo, Ciudad Real

Introducción

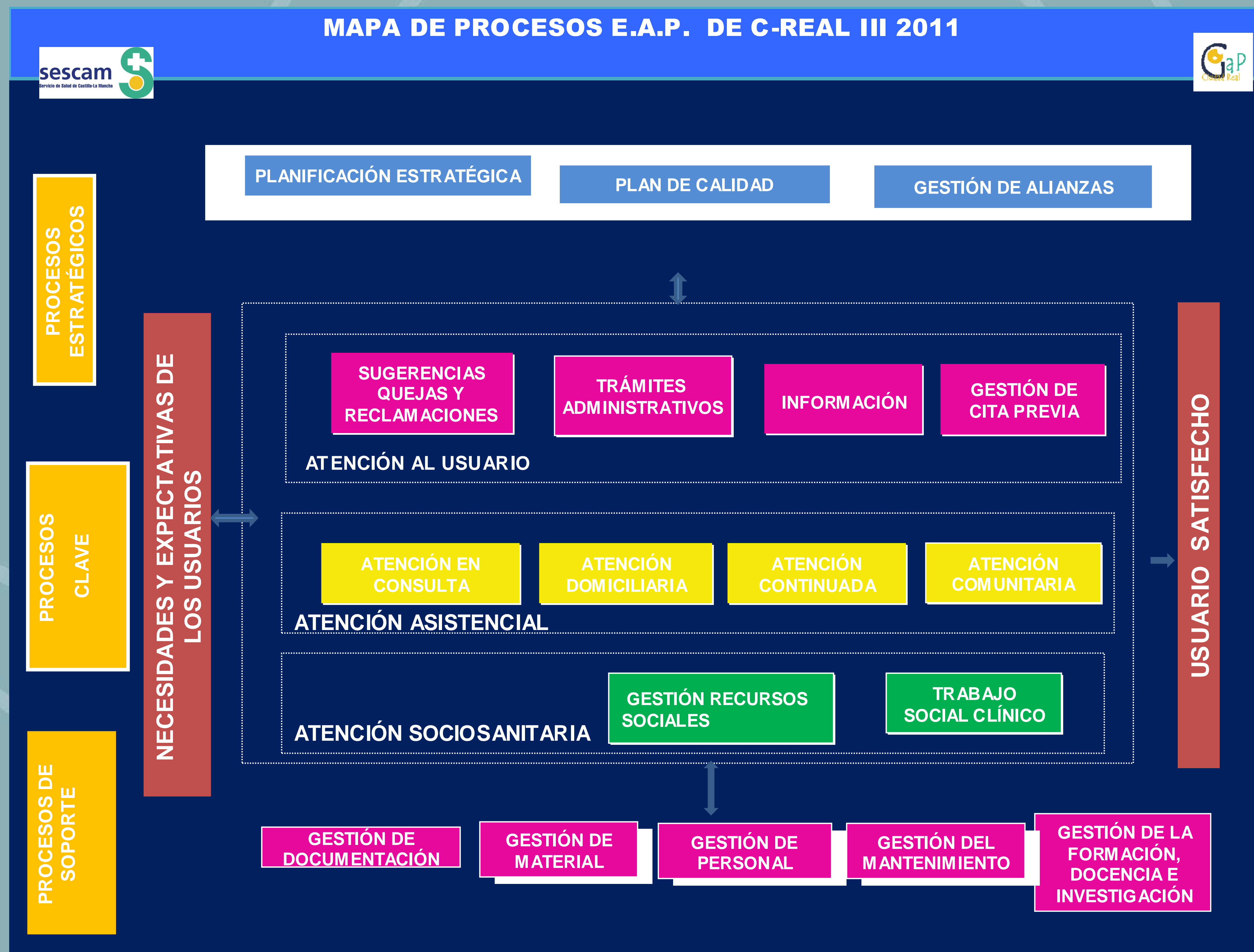
El Plan de calidad del Sescam se orienta hacia el modelo de gestión de la European Foundation For Quality Management (EFQM)

Objetivos

Realización del catálogo y Mapa de procesos del Centro de salud Puerta de Toledo (Ciudad Real III), estableciendo los procesos: Estratégicos, Clave y de Soporte

Método

1. Creación grupo de trabajo
2. Metodología y MAPA de otras organizaciones
3. Identificar procesos de la organización
4. Relaciones internas entre los procesos
5. Borrador
6. Mapa de procesos definitivo
7. Aprobación por la dirección
8. Evaluación y revisión



Resultados

Todas las organizaciones cuentan con estos 3 tipos de procesos. Los estratégicos suelen coincidir en la mayoría de las organizaciones que nos vamos a encontrar, sin embargo, los procesos clave y de apoyo varían en función del sector, de la actividad e, incluso, del tamaño de la organización

Conclusiones

La Gestión por Proceso es la clave para la adecuada implantación de sistemas de gestión en las organizaciones, sea cuál sea su actividad. Su implantación ayuda a la mejora significativa en todos los ámbitos de gestión de las organizaciones.

El enfoque basado en procesos es un principio de gestión básico y fundamental para la obtención de resultado.

Referencias:

Mapa de Procesos Gerencia Única de Puertollano (Ciudad Real).
Mapa de Procesos Hospital de Zumárraga.