



Obras Sanitarias del Estado

Programa

Vector

¿qué es el programa Vector?



Transformar OSE, elevando la eficiencia y la calidad de los servicios que brinda.

¿por qué se llama vector?

En física, un vector es un concepto que se utiliza para describir una fuerza, donde no sólo es importante la intensidad de esa fuerza, sino también la dirección y el sentido en que esa fuerza se realiza. Un vector se identifica con una flecha.

Este Programa VECTOR significa el esfuerzo que haremos todos en dirección a lograr los objetivos propuestos.

Es el conjunto de proyectos, acciones y medidas necesarias para lograr un único objetivo: transformar OSE, elevando la eficiencia y la calidad de los servicios que brinda; siempre en el marco de nuestra responsabilidad social.

El resultado será una mejor OSE para los clientes y ciudadanos, para los funcionarios, y para la sociedad en su conjunto.

Este Programa apunta a realizarse con los propios funcionarios, pues no será exitoso sin su aporte y participación activa.

Esto no significa que no se considere necesario el apoyo de especialistas en este tipo de programas (consultores), pero se pondrá especial cuidado en la capacitación, y en que el conocimiento y la experiencia queden dentro de OSE. Así, el objetivo es el fortalecimiento de la institución. Es ésta la única forma de que los cambios puedan mantenerse en el tiempo y aún continuarse más allá de este Programa generando la capacidad de mejorar continuamente.



grandes líneas de trabajo



Administración del cambio

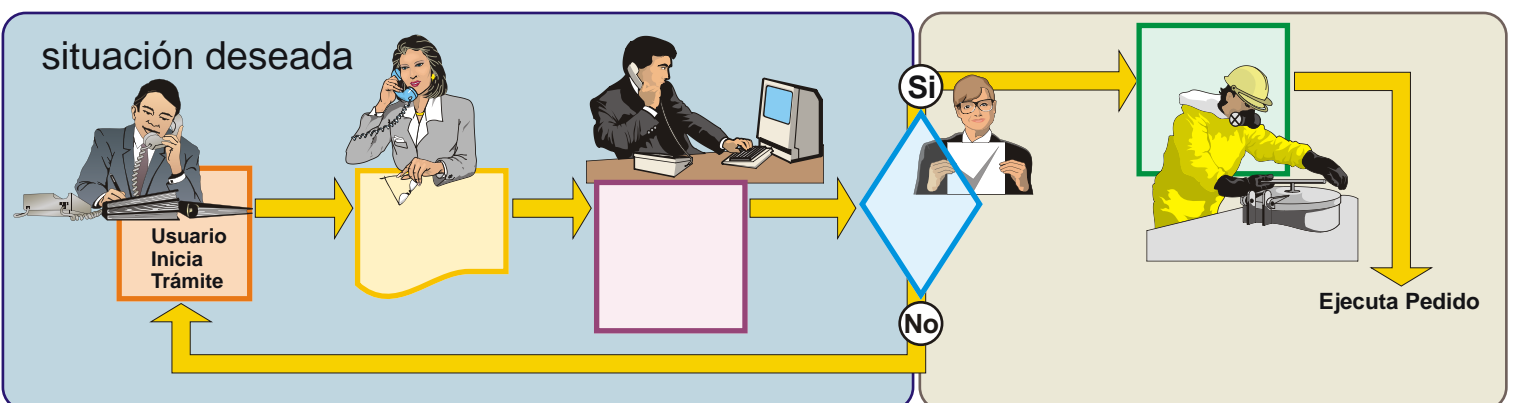
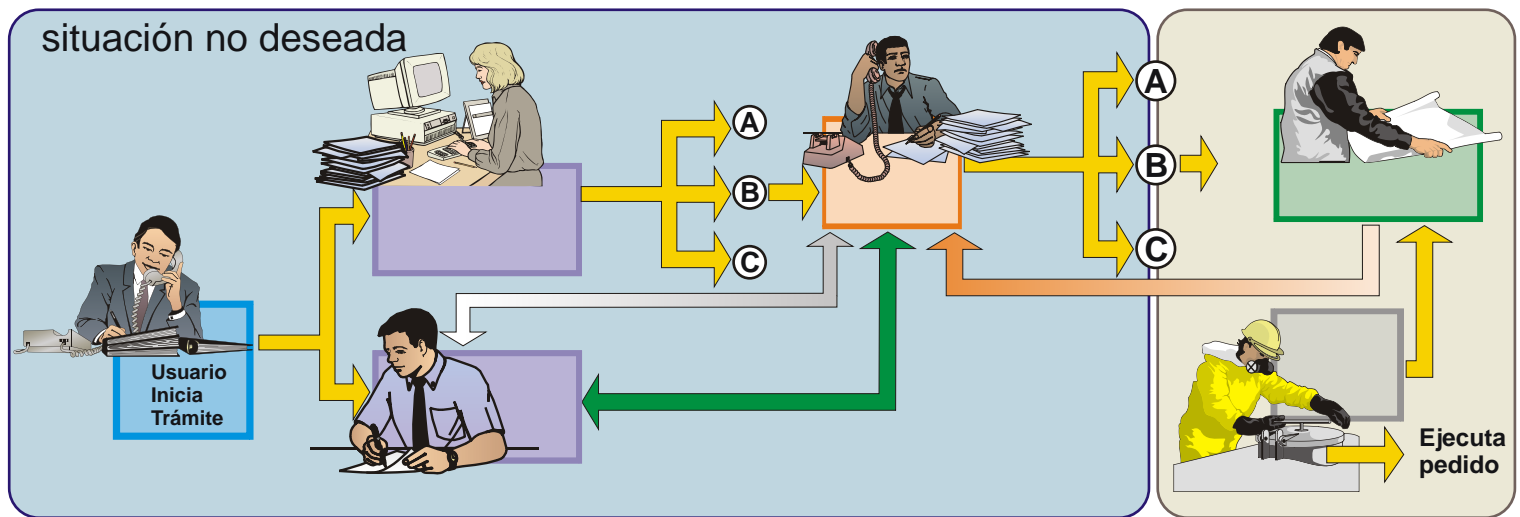
Realizar todas las actividades dirigidas a ayudar a la Organización para que adopte, exitosamente, nuevas actitudes, nuevas tecnologías y nuevas formas de realizar las tareas, dándole así la capacidad de lograr los objetivos que se proponga.

Optimización de procesos

Un proceso es la forma en que se hace una tarea, el procedimiento de trabajo; y por tanto una empresa es tan eficiente como lo son sus procesos. El trabajo entonces es estudiar nuestros procesos para mejorarlos, acortando tiempos, bajando costos, eliminando pasos innecesarios y mejorando el resultado. Para dar una respuesta eficaz, se deben ver los procesos más allá de los límites de una gerencia o departamento. Como ejemplo, un proceso de Atención al Cliente comienza cuando un ciudadano atraviesa la puerta para solicitar un servicio nuevo y no termina hasta que ese contador esté instalado y funcionando en su casa.

Actualización tecnológica

La tecnología informática es una herramienta necesaria para hacer realidad los nuevos procesos, nos permite hacerlos aún más rápidos y abre nuevas posibilidades. Además, la adquisición de tecnología actualizada permitirá reducir los costos, depender menos de proveedores externos a OSE y más de nosotros mismos y adaptarnos más fácilmente a futuros cambios.



¿qué áreas abarca el programa vector?



El Programa abarcará a toda la organización, en sucesivos proyectos distribuidos en el tiempo, según las necesidades y posibilidades. El proyecto que se ha definido como de primera necesidad y que comenzará en breve, es el Proyecto Comercial/Operativo. Se definirá un modelo de gestión que abarca el área Comercial y la parte del área Operativa que se encuentra de cara al cliente, optimizando los procedimientos de trabajo en estas áreas y adquiriendo el sistema informático correspondiente. Existen otros proyectos en marcha, como Gestión de Laboratorios, Sistema de Información Geográfica, y otros a poner en práctica a corto plazo, mientras se avanza en las medidas de fondo: acciones de corto plazo para mejorar los tiempos que llevan las licitaciones y las compras y acciones para mejorar la atención telefónica y personalizada de clientes. Más adelante en el tiempo están previstos otros proyectos, como Recursos Humanos, Suministros, Financiero Contable, Planificación Estratégica e Información Gerencial.



Estimadas funcionarias y estimados funcionarios de OSE

Estamos iniciando una nueva comunicación con Uds. para informarles del inicio del Programa Vector. Este Programa abarcará toda la OSE, generando un cambio en la organización que oriente todos sus esfuerzos hacia la respuesta efectiva y eficiente a los clientes y ciudadanos. Apostamos a que el mismo se realice con los propios funcionarios de OSE, porque creemos que la única forma de que los cambios sean sostenibles en el tiempo, es si estos son sentidos como propios por todos los Funcionarios. Ya hemos avanzado llevando adelante diversas acciones que han racionalizado en algunas áreas el uso de los recursos de la OSE, pero sabemos que falta mucho por hacer. El Programa Vector es parte de la expresión de las mejoras futuras. Queremos repensar y mejorar la forma de hacer nuestro trabajo, utilizar nuevas herramientas informáticas, invertir en capacitación de los funcionarios, en fin, fortalecer esta Institución. Apostamos a devolver dignidad a la función pública y a pensar la OSE con un horizonte de largo plazo. Este comunicado les aportará una síntesis de todas las líneas de trabajo que estamos abordando. Sabemos que la tarea es enorme, contamos con Uds. para lograrlo.

El Directorio.



Programa

Vector

Montevideo - mayo de 2006