



Un Producto de LATU e Integración Consulting

Resumen

- Sintonía es un producto desarrollado por el Laboratorio Tecnológico del Uruguay (LATU) e Integran Consulting SA que posibilita la mejora de la gestión de las Organizaciones Públicas y promueve el cambio a través del fortalecimiento de su rol estratégico y la optimización de los servicios, sustentado en una cultura de pertenencia, basada en: transparencia, dignificación de la función pública, servicio a la comunidad, compartir el conocimiento.
- Una vez culminado el proceso, se constata un mayor involucramiento de los funcionarios, sustentado en el desarrollo participativo de la misión, visión y valores organizacionales, así como en mayor eficacia y eficiencia y en una mayor competitividad organizacional. La mejora continua se apoya para su mantenimiento, en procesos establecidos formalmente, que institucionalizan las medidas de efectividad, así como en grupos de mejora y en una comunidad de práctica orientada a compartir el conocimiento de la organización, generando un cambio cultural profundo y duradero.
- El desarrollo del proceso, dependiendo de la envergadura de la organización, requiere aproximadamente 12 meses con el desarrollo de cuatro fases: un diagnóstico participativo, un desarrollo de un proceso de orientación estratégica, un diseño global de estructuras y procesos y un mejoramiento sistemático acompañado de un crecimiento sustancial en resultados.

Entorno

- **Globalización.**
- **Velocidad.**
- **Conocimientos como factor de generación de ventajas competitivas.**
- **Desarrollo de las nuevas tecnologías de información.**
- **Cambios demográficos.**
- **Necesidad de reforzar la solidaridad y la cohesión social.**
- **Desarrollo de una cultura de innovación u aprendizaje.**
- **Creciente importancia de los activos intangibles.**
- **Compromiso con las personas como agentes de cambio.**

Servicio

Objetivo

El producto que les proponemos está orientado a promover cambios sustantivos en la gestión pública. Se basa no sólo en la definición, sistematización e implementación de la planificación estratégica sino también en la planificación operativa. Estableciendo un nexo eficaz entre ambas y generando una articulación que permite a la Dirección profundizar, alinear y desarrollar la Organización de modo de cumplir los objetivos del Estado y de los ciudadanos. Se apoya a que la organización se muestre a la sociedad, posibilitando que esté informada, generando una democracia exigente con la que se desarrolla sistemáticamente el país.



Nuestra propuesta

Innovación

- Aprovechar el potencial de personas y equipos.
- Programas de ideas y mejoras.
- Eficiencia
- Mejores Procesos.
- Reducción de Costos.
- Bases Organizativas.
- Colaboración-Pertenencia
- Trabajo en equipo/Comunidades de práctica.

A través de:

- Centralización en Procesos
- Organización con Prácticas más eficaces y eficientes.
- Gestión del Conocimiento
- Implantación de un Sistema de Gestión de Calidad.
- Sintonía net: Intranet especializada Para la Mejora Competitiva en la Organización.

Hacia que apuntamos

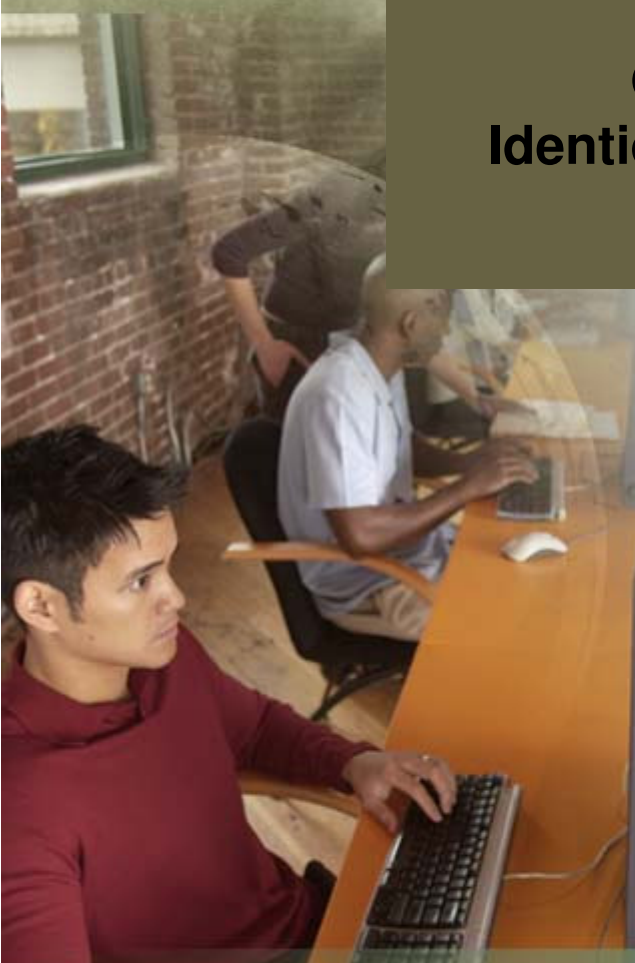
- La lección para manejar la competitividad en tiempos globales: puede ser aplicada al desafío de lidiar con dos factores: oportunidad y cambio. Y para ello hay que sumar. La formación de equipos, la constitución de redes, las visiones horizontales sustituirán la verticalidad y la rigidez de las organizaciones de ayer y el peso de las burocracias públicas y privadas que no agreguen valor.
- El futuro pertenecerá a quienes tengan imaginación, el coraje suficiente para superar discontinuidades y sepan rediseñar estratégicamente sus organizaciones para enfrentar los desafíos de los nuevos escenarios económicos.

Buscamos que las Organizaciones Públicas sean capaces de:

- Manejar la organización en función de los usuarios.
- Convertir servicios en Experiencias.
- Ofrecer más valor agregado.
- Crear el orden a partir del caos.
- Medir con sentido estratégico.
- Llevar adelante una gestión “sin estructuras”.
- Derribar murallas. Ampliar la organización.
- Integrar las Iniciativas de Cambio.
- Llevar adelante procesos con calidad absoluta.
- Disponer de motivación y formación del factor humano en sentido amplio. Tratar a cada grupo como corresponde.
- Poner de Manifiesto el Compromiso de los Líderes.
- Comunicar de manera Eficiente.
- Contar con estándares en revisión continua.
- Sustituir confrontación por cooperación.



Beneficios



Orientación estratégica de la Organización
Identidad de la organización: Misión - Visión - Valores
Realización del Mapa de Procesos

Con:

- Motivación
- Participación
- Involucramiento de los mandos directivos
- Puesta en común de conceptos y técnicas de organización
- Desarrollar en conjunto los procesos operativos, de dirección y de comunicación

Resultados

Desarrollo del sentido de pertenencia y compromiso organizacional y del rol de gerenciamiento por la Alta Dirección

Orgullo de “servidor público”.

Innovación y creatividad.

Gestión por procesos.

Identidad de la Organización: Misión –Visión - Valores.

Foco en el cliente.



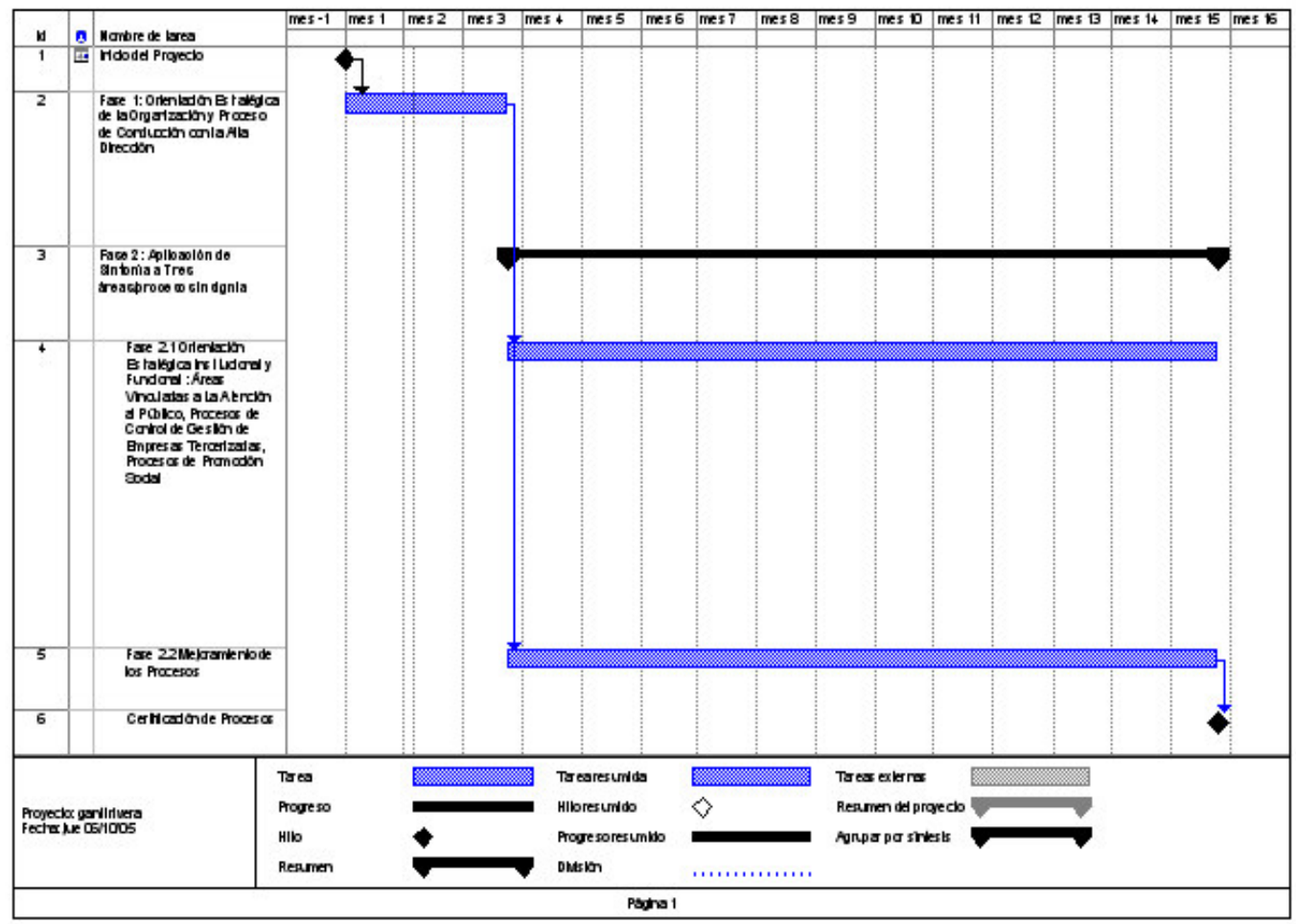
Fases



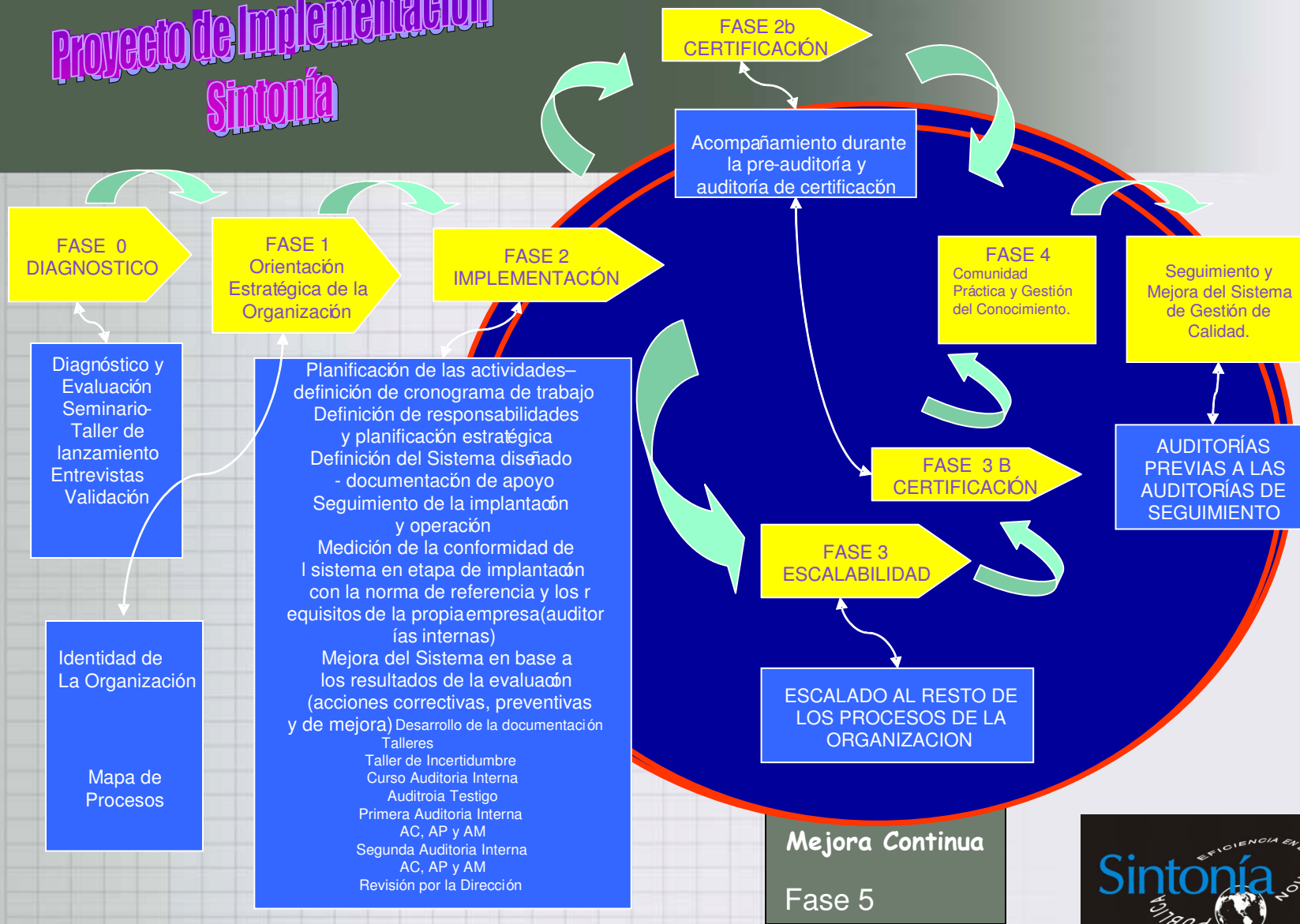
- **FASE 0** - Diagnóstico.
- **FASE 1** - Orientación Estratégica de la Organización.
- **FASE 2** - Diseño e Implementación.
 - Presentación a la Certificación.
- **FASE 3** - Escalabilidad.
- **FASE 4** - Comunidad Práctica y Gestión del Conocimiento.
- **FASE 5** - Seguimiento y Mejora del Sistema de Gestión de Calidad.



Configurar página... Imprimir... Cerrar Ayuda



Proyecto de Implementación Sintonía



Fase 1: PRODUCTO FINAL:

Informe que contiene la orientación estratégica, estructura y funcionamiento propuestos, así como las orientaciones y requerimientos para los cambios en el corto, mediano y largo plazo.

Fase 2: Mejoramiento de los procesos

PRODUCTO FINAL:

- ✓ **Procesos establecidos formalmente, enfocados a la mejora continua.**
- ✓ **Capacitación específica referida a la competitividad de organizaciones públicas**
- ✓ **Visión, misión y objetivos organizacionales desplegados a nivel de procesos, implementados e integrados**

Fase 2: Mejoramiento de los procesos

PRODUCTO FINAL:

- ✓ **Implantación de un Sistema de Gestión de Calidad en determinados procesos de la organización**
- ✓ **Gestión del conocimiento mediante la creación de una comunidad de práctica dotada del software apropiado**

Ejemplos de colaboración con instituciones públicas

- Ministerio de Industria, Energía y Minería (MIEM / Uruguay)
- Intendencia Municipal de Río Negro (IMRN / Uruguay)
- Banco de la República Oriental del Uruguay (BROU)
- Usinas y Transmisiones Eléctricas del Estado (UTE / Uruguay)
- Obras Sanitarias del Estado (OSE / Uruguay)
- Administración Nacional de Puertos (ANP / Uruguay)
- Corte Suprema de Justicia (El Salvador)
- Instituto Salvadoreño para el desarrollo integral de la Niñez y la Adolescencia (El Salvador)

Logros



- Certificación ISO 9001:2000
- Disminución de los tiempos de respuesta
- Trazabilidad
- Espacio de participación permanente: Intranet
- Evaluación de los proveedores, mejor poder de negociación
- Optimización de los recursos y disminución de costos asociados
- Mejora significativa de la eficacia y eficiencia de los procesos
- Desarrollo de Manual de Calidad, objetivos estratégicos, objetivos de procesos, procedimientos, control de procesos, control de interrelaciones para los procesos
- Formación del Comité de Calidad y Grupos de mejora de procesos
- Disminución de stocks

Muchas gracias

Varela, Alberto (1), De Giuda, Mariela (1), Garbarino,
Primavera (2), Pintos, Gabriela (2)

Instituciones: (1) Laboratorio Tecnológico del
Uruguay, (2) Integran Consulting S.A.

E-Mail: avarela@latu.org.uy