



**Sunass**  
SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO

**gsf**



*21 de julio de 2010*



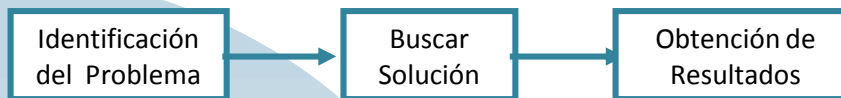
## Agenda para hoy

- Aspectos generales de las buenas prácticas
- Categorías de las buenas prácticas
- Llenado de la ficha de buenas prácticas
- Absolución de consultas de los participantes



## ¿Qué es una buena práctica?

Una buena práctica demuestra un modo de hacer mejor las cosas.



## ¿Por qué buscamos las buenas prácticas en las EPS



- La SUNASS busca promover el acceso de la población a servicios de agua y saneamiento en condiciones óptimas de calidad y precio, por lo que propicia a través del reconocimiento de las buenas prácticas en las EPS que las empresas puedan compartir y comprender experiencias exitosas de gestión.
- Es decir, se busca difundir las experiencias de éxito de las EPS, a través de la identificación, documentación y publicación de las buenas prácticas, incentivando la innovación y mejora en la prestación de los servicios.

# Categorías de las buenas prácticas

Satisfacción del Cliente



Eficiencia Operacional



Sostenibilidad Ambiental



Cultura Organizacional



## Satisfacción del cliente

- **Comunicación**
  - Eventos para una mejor imagen de la EPS (Rendición de cuentas)
  - Mejora de la página web de la EPS para informar al cliente (Transparencia)
- **Cuidado del cliente**
  - Solución de problemas en menores plazos
  - Aseguramiento de calidad del agua
- **Excelencia**
  - Acciones para llegar a cobertura máxima
  - Mejoras en la infraestructura
  - Mejoras en la continuidad



## Eficiencia operacional

- **Reducción de costos**
- **Mejor manejo del gasto operativo**
- **Mejora en los sistemas de información**
- **Mejoras en la recuperación de cartera morosa**
- **Mejora en el diseño de las redes**
- **Mejoras en contratos de servicios de terceros**
- **Mejoras en la transferencia de información (procedimiento interno)**
- **Organización de la EPS para cumplimiento de metas del PMO**



## Sostenibilidad ambiental

- **Conservación del agua**
  - Programas de ahorro de agua (Campañas de educación sanitaria)
  - Programa estratégico a largo plazo que asegure dotaciones de agua futuro (programas de reforestación, conservación ambiental)
- **Descarga de aguas residuales**
  - Mejora en PTAR (qué se hizo para mejorar)
  - Reutilización de lodos de PTAR
- **Emisiones de gases de efecto invernadero**
  - Reducción del gasto en papel
  - Reducción de gasto de energía
  - Reducción de gasto de combustible
  - Reutilización del agua para riego de parques y jardines
  - Uso de fuentes energéticas alternativas (ejemplo uso de gas)



## Cultura organizacional

### ■ **Gestión del recurso humano**

- Capacitación en función a necesidades futuras de la empresa
- Desarrollo de liderazgo
- Reconocimiento de logros individuales y en equipo de manera sistemática
- Mejora de la comunicación interna

### ■ **Desarrollo profesional**

- Apoyo a carreras profesionales con modelos flexibles de trabajo: lic para capacitación, facilidades, rotación, asistencia económica
- Programas de trabajo social voluntario

### ■ **Visión de aliados**

- Desarrollo de relación con proveedores orientada a beneficio mutuo a largo plazo (aliados)
- Privilegiar negociación antes de formalizar reclamo
- Trabajo efectivo con clientes con dificultades financieras
- Compartir información o recursos con otra EPS, municipio, gobierno regional, etc. en beneficio mutuo.





**Sunass**  
SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO

# LLENADO DE LA FICHA DE BUENAS PRÁCTICAS



# ABSOLUCIÓN DE CONSULTAS

