

Buenas Prácticas en las EPS

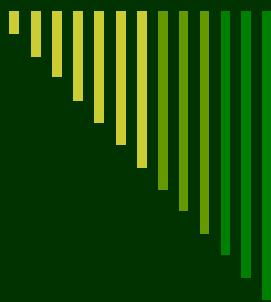
Versión 2010

Milagros Villón Durand
Consultora



Temas a abordar:

- Buenas Prácticas en las EPS
 - Criterios de selección
 - Proceso de selección
 - Puntos de interés
-



¿Qué es una BP?

Actividad que habiéndose enfocado en la satisfacción del cliente, la eficiencia, la sostenibilidad ambiental o el desarrollo de la cultura organizacional, tiene resultados **medibles** sobresalientes, de alto impacto, replicables y creativos. Las Buenas Prácticas deben demostrar un modo mejor de hacer las cosas, a partir de la identificación y solución de un problema.



¿Qué no es una BP?

No se consideran buenas prácticas, por ejemplo, la instalación de medidores o la construcción de infraestructura como actividades en sí mismas. Más bien serán buenas prácticas, la lectura remota de medidores a bajo costo o la formación de equipos de trabajo eficientes para la atención de reclamos operativos.



Categorías de las BP

Modelo de control estratégico (BSC)





Preguntas clave

- Satisfacción del cliente
 - ¿qué esperan los clientes de la empresa?
 - Eficiencia o excelencia operacional
 - ¿en qué puede destacarse la empresa? ¿qué puede hacerse dentro de la empresa para cumplir con las expectativas del cliente?
 - Sostenibilidad ambiental
 - ¿qué espera la comunidad respecto al medio ambiente?
 - Cultura organizacional
 - ¿qué se debe continuar mejorando?
-

Visión de la Gestión deseada en las EPS

Los clientes reconocen a la empresa como el mejor proveedor de servicios de saneamiento y están comprometidos con los objetivos de la empresa

La empresa logra sus objetivos al costo social más bajo y a la vez viable en términos financieros

La empresa provee los servicios sin afectar negativamente al medio ambiente e inspira a otros a hacerlo

La empresa es un lugar de trabajo estimulante que permite alcanzar resultados excepcionales desarrollando las habilidades de los empleados y construyendo equipos de trabajos exitosos



Temas a abordar:

- Buenas Prácticas en las EPS
 - Criterios de selección
 - Proceso de selección
 - Puntos de interés
-



Criterios de evaluación

Impacto
(50)

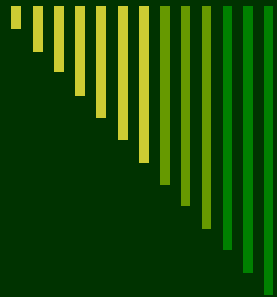
- Satisfacción del cliente
- Mejoramiento en los procesos internos
- Éxito financiero o presupuestario

Replicabilidad
(30)

- Sistematización
- Generalidad
- Recursos propios

Creatividad
(20)

- Originalidad
 - Relevancia
-



Impacto

Categoría	Perspectivas		
	Clientes	Procesos	Financiera
Satisfacción al cliente	25	15	10
Eficiencia	15	25	10
Sostenibilidad ambiental	20	20	10

Perspectiva del cliente

Tema	Indicador	S. Cliente	Eficiencia	S. Ambiental
Beneficiados	UB/UT	7	5	6
Aprovechamiento del tiempo	%UB/TP	5	3	4
Productividad	%UB/TINV	5	3	4
Costo Beneficio	I/%UB	5	3	4
Mejora de la imagen de la EPS	ENCUESTA	3	2	2

Perspectiva de los procesos internos

Tema	Indicador	S. Cliente	Eficiencia	S. Ambiental
Personal capacitado	TCAP/TEPS	3	5	4
Aprovechamiento del tiempo	%TB/TP	3	5	4
Productividad	%TB/TINV	3	5	4
Costo Beneficio	I/%TB	3	5	4
Valoración del beneficio	Escala	3	5	4

Perspectiva financiera

Tema	Indicador	Puntaje
Aumento de la facturación	FD-FA	4
Aporte financiero neto post BP	S-G	4



Replicabilidad y Creatividad

Tema	Indicador	Puntaje
Sistematización		
Existencia de manual de BP	documento	5
Existencia de documento de evaluación	documento	5
Existencia de un plan de seguimiento	documento	5
Generalidad		
Grado de generalidad	Escala	5
Recursos propios		
Participación en la inversión	RP/I	5
Participación en el presupuesto	RP/PEPS	5

Tema	Indicador	Puntaje
Originalidad	escala	10
Relevancia	escala	10

El detalle del sistema de calificación se encuentra en las páginas **45 a 56** del Manual de Buenas Prácticas en las EPS – 2009.



Ganadores

Mayores puntajes en cada una de las categorías

- Buena Práctica Ganadora en Satisfacción del cliente
- Buena Práctica Ganadora en Sostenibilidad Ambiental
- Buena Práctica Ganadora en Eficiencia o excelencia operacional
- Buena Práctica Ganadora en Cultura Organizacional

Suma mayor de los puntajes obtenidos en las BP Acreditadas

- Reconocimiento especial:
EPS Innovadora
-



Temas a abordar:

- Buenas Prácticas en las EPS
 - Criterios de selección
 - Proceso de selección
 - Puntos de interés
-

Proceso de Selección

CONVOCATORIA

Invitación a las EPS del país para presentar sus prácticas

- Análisis de la información remitida y pedido de información adicional



ACREDITACIÓN

Reconocimiento de la práctica como Buena Práctica

- Pedido de información para construcción de indicadores de calificación
- Acreditación y construcción de indicadores de calificación



CALIFICACIÓN

- Diseño de sistema de calificación



Reconocimiento

- Reconocimiento a las Buenas Prácticas Acreditadas y Publicación en el Manual 2010
 - Reconocimiento en ceremonia especial a las Buenas Prácticas Ganadoras en cada categoría
 - Reconocimiento especial: EPS Innovadora
-



Temas a abordar:

- Buenas Prácticas en las EPS
 - Criterios de selección
 - Proceso de selección
 - Puntos de interés
-



Envío de postulaciones

avergara@sunass.gob.pe

mmitsumasu@sunass.gob.pe



Consultas

- Para obtener el Manual de Buenas Prácticas en las EPS – 2009 comunicarse con la Gerencia de Supervisión y Fiscalización al teléfono: (01) 614-3218
 - Consultas específicas:
avergara@sunass.gob.pe
-