

Este documento proporciona información básica acerca de las buenas prácticas implementadas por prestadores de servicios públicos domiciliarios, dependencias, equipos o colaboradores internos de la entidad, con el fin de dar a conocer experiencias de éxito que han demostrado solucionar problemáticas y producir buenos resultados para la población objeto a quien es dirigida (usuarios o partes interesadas).

Por otro lado, las buenas prácticas, han sido probadas y validadas por sus ejecutores, las cuales merecen ser compartidas y divulgadas con el fin de beneficiar a un gran número de personas.

Criterios para la identificación de buenas prácticas

Los siguientes son los criterios mínimos para determinar cuándo una acción puede ser definida como una “buena práctica”:

- **Eficaz:** Una acción que cumple los objetivos trazados para solucionar la problemática identificada, antes de su ejecución.
- **Eficiente:** Una acción que utiliza la menor cantidad de recursos (humanos, tecnológicos, financieros y de tiempo) para alcanzar los objetivos propuestos.
- **Centrado en el usuario:** Una buena práctica debe solucionar problemáticas reales de los usuarios o partes interesadas, mejorando su satisfacción frente a los servicios o productos ofrecidos y abriendo espacios de participación que faciliten una comunicación efectiva para la consecución de objetivos.
- **Replicable y adaptable:** Una buena práctica debe servir de ejemplo a otros prestadores de servicios públicos domiciliarios, dependencias, equipos o colaboradores internos de la entidad; esta debe ser fácilmente repetible y adaptable a objetivos similares en diversas situaciones o contextos.

La buena práctica que se relaciona a continuación, se produce en el marco del 3 (tercer) Reconocimiento Superservicios – Andesco a las mejores prácticas de servicio a usuarios, en lo relacionado a la Categoría Promoción del uso sostenible de los servicios públicos domiciliarios. En este sentido, los criterios de evaluación fueron:

Innovación: Formas creativas para mejorar el servicio a los usuarios. No necesariamente deber ser una idea inédita, sino una buena idea aplicada con éxito de acuerdo al contexto.

Generación de alianzas: Uno o varias asociaciones con actores públicos, privados o comunitarios para potenciar el impacto de la iniciativa para apropiar la iniciativa por parte de los beneficiarios.

Eficacia de la iniciativa: La iniciativa soluciona la situación problemática, a través de alternativas pertinentes y con la suficiencia necesaria según el objetivo, contexto y población de la iniciativa.

Comunicación pertinente: Forma de comunicar la iniciativa según las características de población a impactar.

CRITERIOS DE LA CATEGORÍA:

- Uso de herramientas pedagógicas (campañas educativas, capacitaciones, etc.).
- Apropiación en el largo plazo de la conciencia ambiental en el uso sostenible de recursos renovables y no renovables (Incluyendo la disposición adecuada de tecnologías obsoletas).
- Promoción del uso de tecnologías eficientes y amigables con el medio ambiente (electrodomésticos, paneles, etc.).



Título	
Reinventándonos para conectarnos con nuestros niños.	
Código	BP-ANDESCO-SSPD-005-2021
Autor de la buena practica	CENTROAGUAS S.A. ESP. Empresa de servicios públicos mediana, con más de 50.000 y menos de 300.000 usuarios de servicios públicos domiciliarios prestando los servicios de acueducto y alcantarillado.
Fecha de implementación	Fecha de inicio: 12/06/2020 Fecha de finalización: 05/11/2020
Categoría	Categoría del Reconocimiento Superservicios – Andesco: Reinventándonos para conectarnos con nuestros niños.
Población objeto o partes interesadas	240 niños participantes y un total aproximado de 1.000 usuarios de los servicios públicos que incluye a sus familias.
Resumen del proyecto	La empresa identificó, a través de 3 (tres) instituciones educativas del municipio de Tuluá, niños y niñas en los estratos 1, 2, y 3, con limitaciones de conectividad durante la pandemia. Con base en dicha información, envió guías didácticas con mensajes sobre uso eficiente y ahorro de agua, cuidado del alcantarillado, cuidado del medio ambiente, y temas de prevención del abuso y maltrato infantil. Además, los niños que completaron las guías y las regresaron, participaron para ganar un premio de los 33 posibles.
Impacto generado	Con esta iniciativa, se logró sensibilizar a 240 niños, en alianza con tres instituciones educativas del municipio de Tuluá, y el acompañamiento de los docentes, en temas relacionados al uso eficiente del agua, cuidado del alcantarillado, del medio ambiente, y prevención del maltrato intrafamiliar.
Factores de éxito	Realización de alianzas con tres (3) instituciones educativas del municipio de Tuluá ubicadas en sectores vulnerables de la ciudad. Las instituciones ayudaron a identificar 240 niños pertenecientes a los estratos socioeconómicos 1, 2 y 3 con carencia de conectividad para el desarrollo de sus actividades educativas de forma virtual (situación que se agravó debido a la declaración de emergencia, sanitaria y social ocasionada por la COVID 19). Adicional, proporcionaron las instalaciones de sus instituciones y el acompañamiento por parte de los docentes en el proceso de entrega y recepción de las guías educativas. Finalmente, varios de ellos fueron premiados con tabletas digitales lo cual motivó el involucramiento de los niños y amplió la posibilidad de conectividad de los niños y niñas.
Cobertura geográfica	Tuluá, Valle del Cauca.
Validación	La información se validó con base en los anexos que remitió el prestador. No obstante, no se proporcionó información sobre la validación con la comunidad respecto a la pertinencia de la campaña.
Posibilidad de réplica	El ejercicio, implementado durante las medidas de aislamiento por la pandemia, es un ejemplo replicable, que demuestra cómo la articulación entre el sector de los servicios públicos domiciliarios, y el educativo, puede ser beneficioso para niños y niñas.
Limitaciones	Las principales limitaciones estuvieron relacionadas con la declaración de emergencia económica, social y ecológica ocasionada por la COVID 19, presentando demoras en la adaptación tecnológica necesaria para el desarrollo de las capacitaciones.
Enlaces	https://drive.google.com/open?id=1RJPG3nZ3oYVvYA9Ynm9PpE3MRXxAaNQf
Contacto	Alejandra Rendón Gerente gerencia@centroaguas.com