



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	
Fomento de la educación ambiental, en el marco de la política nacional de educación ambiental.	
Código	BP-ANDESCO-SSPD-006-2021
Autor de la buena practica	INTERASEO S.A.S. E.S.P Empresa de servicios públicos, con más de 300.000 usuarios de servicios públicos domiciliarios prestando los servicios de acueducto y alcantarillado.
Fecha de implementación	Fecha de inicio: 01/02/2018 Fecha de finalización: 16/07/2021
Categoría	Categoría del Reconocimiento Superservicios – Andesco: Reinventándonos para conectarnos con nuestros niños.
Población objeto o partes interesadas	Se ha logrado capacitar a más de 35.755 usuarios del servicio de aseo en la ciudad de Ibagué, Tolima.
Resumen del proyecto	A través de una amplia articulación de instituciones, se logró fortalecer 25 Praes (Proyectos Ambientales Escolares) y 3 Procedas (proyectos ciudadanos de educación ambiental), lo que incluyó numerosas actividades, principalmente pedagógicas, para mejorar la comprensión sobre la prestación del servicio de aseo promoviendo el aprovechamiento de residuos sólidos reciclables, el compostaje, y educación ambiental en general.
Impacto generado	<p>La estrategia ha permitido incorporar los lineamientos metodológicos de la Política Nacional de Educación Ambiental en Colombia, desplegando espacios de interacción y comunicación; desarrollando herramientas pedagógicas y gestiones para el fomento del consumo responsable y la valorización de los residuos a través de prácticas de aprovechamiento.</p> <p>La práctica también incorpora el desarrollo de herramientas de formación y capacitación virtuales para la toma de conciencia, tales como las cátedras de: manejo de residuos sólidos (módulo 1), consumo responsable (módulo 2). De la misma forma, se realizó el envío de videos tutoriales para la elaboración de composteras urbanas y huertas verticales con material reciclable.</p> <p>Desde el año 2019 se ha logrado capacitar a 35.755 usuarios del servicio en la ciudad de Ibagué.</p>
Factores de éxito	Entre los principales factores de éxito está la articulación con entidades que lideran procesos o iniciativas ambientales, como: MinAmbiente para mejorar el contacto con el Praes y Procedas; Acoplásticos para la generación de contenidos y capacitaciones; Red Nacional de Jóvenes de Ambiente (RNJA) para actividades de siembra, limpieza y sensibilización; y la Fundación ANDI, en el fortalecimiento del voluntariado corporativo “Vamos Colombia”. Adicional, se trabajó articuladamente, a nivel regional, con Juntas de Acción Comunal, el Ejército Nacional, la Policía Nacional y el Comité RSE ANDI Tolima.
Cobertura geográfica	Ibagué, Tolima.
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	Este ejercicio de capacitación, asesoría y acompañamiento es replicable en la medida que se basa en programas y políticas ya existentes, que se fortalecieron gracias a la articulación entre la empresa prestadora y otras entidades que intervienen en iniciativas adicionales.
Limitaciones	Las principales limitaciones fueron debido a 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.



Título	
Fomento de la educación ambiental, en el marco de la política nacional de educación ambiental.	
Enlaces	https://drive.google.com/open?id=1xM0DT1LTxk7qpp3xqUaD4a5uQKjicq9s https://drive.google.com/open?id=1w7yzUpf9448APWb08f8rUwEYECMe-U2s https://drive.google.com/open?id=10QOX_we1AXJQlamZMWgNHevBFUAN9hgE https://drive.google.com/open?id=16eHRhx14MfxNDflgTB0P4-aDyAggu70K https://drive.google.com/open?id=1T6D1IHO98ETfolzQgRtwhbGIS8RcTGpl
Contacto	Lilibeth Aguirre Directora Nacional de Responsabilidad Social Empresarial laquirre@interaseo.com.co