



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.

Si la buena práctica es resultado de un concurso o proceso de selección, por favor relacione los demás criterios que han sido incluidos en el proceso de selección o evaluación:

- **Innovación:** Formas creativas para mejorar el servicio a los usuarios. No necesariamente debe ser una idea inédita, sino una buena idea aplicada con éxito de acuerdo con el contexto.
- **Generación de alianzas:** Una o varias asociaciones con actores públicos, privados o comunitarios para potenciar el impacto y la apropiación de la iniciativa por parte de los beneficiarios.
- **Comunicación pertinente:** Forma de comunicar la iniciativa según las características de población a impactar.
- **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 beneficiaria



<b>Título</b> GdO Conectados con tu Bienestar	
<b>Código</b>	BP-ANDESCO-SSPD-009-2021
<b>Autor de la buena practica</b>	Gases de Occidente SA ESP
<b>Fecha de implementación</b>	Marzo de 2020
<b>Categoría</b>	Impacto social sobre los usuarios
<b>Población objeto o partes interesadas</b>	Población de 32 municipios del Valle del Cauca y 8 municipios del norte del Cauca
<b>Resumen del proyecto</b>	<p>Es una estrategia de innovación social que contempla soluciones integrales para atender de manera eficaz las necesidades más apremiantes y expectativas que surgieron en el relacionamiento con los grupos de interés de la empresa prestadora en el marco de la pandemia de la COVID19.</p> <p>La estrategia esta compuesta por 3 pilares: ayuda humanitaria, fortalecimiento de capacidades para vocales de control y creación de experiencias para los grupos de interés, los cuáles integran acciones de mejora en la interacción con estos y acciones robustas de inversión social.</p>
<b>Impacto generado</b>	<p>La iniciativa logró dar respuesta a necesidades de los grupos de interés al encontrar mecanismos para realizar donaciones y descuentos masivos. Todo en el marco de las políticas de la compañía.</p> <p>De igual manera, se crearon oportunidades de empoderamiento (educación continua para vocales de control), capacidad instalada (fortalecimiento sistema de salud) y reingeniería de procesos para la compañía en un momento que requería atención e inmediatez para aportar de manera efectiva a las necesidades de los grupos de interés.</p>
<b>Factores de éxito</b>	<p>La iniciativa fue financiada 100% por la empresa prestadora contando con más de 15 alianzas con autoridades del gobierno nacional, organizaciones de base, ONG´s y academia. Se generó un ejercicio de co-creación y alineación para lograr intervenciones acertadas y con propósito, destacando la alianza con la Agencia para la Reincorporación y la Normalización, a través de la cual se logró involucrar entes e individuos que promueven la paz y se encuentran en tránsito hacia la legalidad en Cali y Buenaventura.</p> <p>Respecto a la ayuda alimentaria, se identificaron los barrios más necesitados de los municipios con las Secretarías de Gestión del Riesgo. Es de destacar la alianza con Jeison Aristizábal (Premio Héroe CNN 2016) con quien se logró ayudar a niños con necesidades especiales y se ejecutó un plan integral para garantizar el acceso a la educación en la virtualidad.</p>
<b>Cobertura geográfica</b>	32 municipios del Valle del Cauca y 8 municipios del norte del Cauca
<b>Validación</b>	<p>Fueron beneficiadas más de 25.000 familias con ayuda alimentaria y más de 900.000 usuarios con alivios tributarios. Asimismo, 674 niños del Distrito de Agua Blanca, en Cali, se beneficiaron con matrícula, mensualidad de pensión, <i>tablets</i>, conectividad, refrigerio e internet. En Palmira, entregaron 733 <i>kits</i> escolares para facilitar el aprendizaje de los niños en casa.</p> <p>Asimismo, la entrega de equipos médicos benefició a 4 hospitales del Valle del Cauca en los municipios de Cali, Palmira y Buenaventura que cuentan con los</p>



<b>Título</b> GdO Conectados con tu Bienestar	
	porcentajes más altos de población del departamento. La dotación de 281 equipos representa un impacto significativo en estas poblaciones beneficiadas.
<b>Limitaciones</b>	Las principales limitaciones se dan debido a la declaración de emergencia económica, social y ecológica ocasionada por la COVID 19, presentando problemas para interactuar en un primer contacto con los grupos de valor
<b>Enlaces</b>	<a href="https://drive.google.com/open?id=1Gbu8cfWiOYYoJ1FaGRW8m-Y2u46odibm">https://drive.google.com/open?id=1Gbu8cfWiOYYoJ1FaGRW8m-Y2u46odibm</a> <a href="https://drive.google.com/open?id=11yhr71KlnjZALXq62bkF1EUiLOp12RcL">https://drive.google.com/open?id=11yhr71KlnjZALXq62bkF1EUiLOp12RcL</a> <a href="https://drive.google.com/open?id=1DDfJASK4I5IfkE-WW3VyRWY6xRiPAEfP">https://drive.google.com/open?id=1DDfJASK4I5IfkE-WW3VyRWY6xRiPAEfP</a> <a href="https://drive.google.com/open?id=1HGp4XSSUEPsYO-C5t0apStqnYrqIM0NC">https://drive.google.com/open?id=1HGp4XSSUEPsYO-C5t0apStqnYrqIM0NC</a>
<b>Contacto</b>	Luis Felipe Orozco Director de experiencia del cliente <a href="mailto:tatianaam@gdo.com.co">tatianaam@gdo.com.co</a>