



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.
- **Impacto 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



Título	
Energía que transforma: un servicio incluyente	
Código	BA-ANDESCO-SSPD-004-2020.
Autor de la buena practica	ELECTRIFICADORA DE SANTANDER S.A. E.S.P. (ESSA)
Fecha de implementación	Diciembre de 2012
Categoría	2. Atención de población con discapacidad o en zonas de difícil acceso
Población objeto o partes interesadas	Población en condición de discapacidad o zonas de difícil acceso
Resumen del proyecto	Desde el año 2012 Electrificadora de Santander inicio un proceso de formación dirigido a sus trabajadores con el fin de atender a sus clientes en un lenguaje inclusivo. Cada año y, en los últimos 4 periodos, a través de la Universidad Manuela Beltrán se ha realizado un curso de formación en lenguaje de señas cuyo propósito principal es atender de manera personalizada los requerimientos que realizan los usuarios en condiciones de limitaciones auditivas en las oficinas de atención de ESSA.
Impacto generado	Trabajadores capacitados en lenguaje de señas a la fecha 287
Factores de éxito	<ul style="list-style-type: none"> • Se realizó el ejercicio de formación principalmente con el respaldo de la Universidad Manuela Beltrán en donde se contrataron los servicios de formación para llegar a cabo cada año los espacios de formación en lenguaje de señas. • En las oficinas principales de atención en ESSA, las pantallas de llamado de turnos permiten emitir mensajes a los usuarios promocionando la inclusión en lenguaje de señas. • Se realiza un video promocionando la atención con lenguaje de señas en las oficinas de ESSA. • Todos los videos publicados en el canal de YouTube oficial de ESSA permiten habilitar la configuración para activar los subtítulos.
Cobertura geográfica	Santander
Validación	Las oficinas principales de atención en ESSA cuentan con pantallas de llamado de turnos que permiten emitir mensajes inclusivos en lenguaje de señas a los clientes y usuarios. Así mismo, se efectuó un video promocional con el fin de promover y dar a conocer las principales oficinas de ESSA con atención en lenguaje de señas.
Posibilidad de réplica	Teniendo en cuenta la diversidad en los usuarios de los servicios públicos domiciliarios y, como parte de la inclusión de los grupos sociales vulnerables es necesario replicar este tipo de iniciativas en el sector de los servicios públicos para cerrar las brechas sociales y garantizar el acceso a la mayoría de los segmentos de la sociedad.
Limitaciones	La principal limitación se relaciona con el aprendizaje lento en lenguaje de señas por parte de los empleados de ESSA, el cual debe ser prolongado y constante con el fin de garantizar resultados palpables.
Conclusión	Siendo conscientes de las necesidades de los clientes y usuarios y, basados en el principio de “cercanía”, se identifica la necesidad de capacitar a los empleados que permitan brindar inclusión y un servicio digno a las personas en condición de discapacidad.



Título				
Energía que transforma: un servicio incluyente				
Archivos	Descripción	Palabras Clave	Tamaño	Acción
	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.
Enlaces	<ul style="list-style-type: none">• https://drive.google.com/file/d/1Pvdwprs3O3roPKqc19Aaxhjm5TnXEnJI/view?usp=sharing• https://drive.google.com/open?id=16B5phw3R9w-rZuB4kLHNTK7X6xVhITWL			
Contacto	Silvia Alejandra Hernández Montañez Profesional 4 Canales Presenciales silviahernandezmontanez@gmail.com 3159261078			