

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.

Título	
Estrategias diferenciadas para la atención de población vulnerable en condición de discapacidad visual	
Código	Código alfanumérico asignado.
Autor de la buena practica	Aguas de Manizales S.A. E.S.P.
Fecha de implementación	Noviembre de 2016 – Vigente
Categoría	Canales de comunicación diferenciales para población con de discapacidad – Categoría 4.
Población objeto o partes interesadas	Usuarios, suscriptores y clientes, en condición de discapacidad visual
Resumen del proyecto	<p>Diseñar estrategias diferenciales de comunicación y relacionamiento incluyentes y equitativas para los diferentes grupos poblacionales a través de los siguientes mecanismos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Expedición de la factura informativa bajo el sistema braille: Se genera mensualmente la factura física a todos los estratos socioeconómicos. Ésta contiene los datos más relevantes de la factura convencional: suscriptor, valor a pagar por cada concepto y la fecha límite de pago. 2. Capacitación en Sistema Braille: Con esta población se realizan tres niveles de formación; un nivel básico, para aquellos que no tienen conocimiento o han olvidado la lectoescritura braille; un segundo nivel avanzado que incluye abecedario, utilización de signos de puntuación, números y fraccionarios. Y un tercer nivel en sistemas, en esta fase hacen reconocimiento del pc y el <i>hardware</i>, aprenden sobre estenografía, office, redacción <p>Son 60 horas teórico- prácticas; se le entrega a cada participante la pizarra y el punzón. Se evalúa la capacitación, a través de juegos en Braille como el dominó, la sopa de letras, lotería, bingo, rompecabezas, circuito de observación</p>
Impacto generado	<ul style="list-style-type: none"> • 94 personas en condición de discapacidad visual se han capacitado en los tres niveles • Expedición continua de 80 facturas mes, informativas en sistema Braille • Accesibilidad a los programas y servicios de Aguas de Manizales • Visitas a la Reserva Hidrográfica de Río Blanco • Empleabilidad con los discapacitados
Factores de éxito	<ul style="list-style-type: none"> • Proceso administrativo, ser pioneros en la expedición de la factura con sistema braille (Innovación en servicios <i>service design</i>) • Se cuenta con un inventario de Instituciones que trabajan con discapacitados visuales, lo que permite ir ampliando la cobertura • Se cuenta con diferentes medios de comunicación con esta población ejemplo: audios, sensibilización ambiental basada en los sentidos, entre otros • La factura se convierte en el instrumento de comunicación entre la empresa y la población en condición de discapacidad

Título				
Estrategias diferenciadas para la atención de población vulnerable en condición de discapacidad visual				
Cobertura geográfica	Manizales, Caldas			
Validación	<p>No se cuenta con la información de si se ha preguntado a los usuarios específicamente si la estrategia cumple con las expectativas de la población para la cual fue implementada, por lo que no es posible establecer la validación por parte de estos, sin embargo, se presentan resultados que da cuenta de la aceptación de la estrategia como:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 94 personas en condición de discapacidad visual se han capacitado en los tres niveles • Expedición continua de 80 facturas mes, informativas en sistema Braille • La formación ha posibilitado la interacción y comunicación entre los participantes y de éstos con la Empresa 			
Posibilidad de réplica	La implementación de estrategias diferenciales de comunicación y relacionamiento incluyentes y equitativas para los diferentes para la población en condición de discapacidad de cualquier servicio público domiciliario, reconociendo las características de la población y diseñando los mecanismos conforme a estas, con el propósito de responder a las necesidades y mejorar así los canales de comunicación, son adaptables a las empresas prestadoras que, posterior a la caracterización de la población identifiquen la necesidad de contar con atención diferencial, y cuenten con la capacidad para adecuar los canales y aplicar estrategias similares			
Limitaciones	<p>No se cuenta con información que permita establecer cuáles fueron los principales desafíos para la implementación de la estrategia, sin embargo, en el horizonte de la aplicación de la estrategia se presentan desafíos permanentes, como:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Incorporar elementos y herramientas adecuadas en la sala de servicio al cliente, (señalética tipo braille) para atender de manera efectiva a esta población • Ampliar cobertura a otras poblaciones con otro tipo de discapacidades o vulnerabilidad • Adaptar nuevos temas de interés de la organización en sistema Braille para facilitar el acceso a esta información de la población en condición de discapacidad visual • Implementar nuevos canales de comunicación adecuados para esta población: cultura incluyente 			
Conclusión	Este proyecto de inclusión social ha favorecido acciones en el marco del compromiso de la empresa con una gestión a la cliente adecuada a sus necesidades			
Archivos	Descripción	Palabras Clave	Tamaño	Acción
	Nombre del archivo	Relacione palabras clave de su buena práctica	-	Descargar
Enlaces	https://www.youtube.com/watch?v=R-RnYqF54Fk&list=PLaFs5EUKijETCbjyHF6LQDLI8056UIS3N&index=9			



Superservicios
Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios

FICHA DE BUENAS PRÁCTICAS



Título

Estrategias diferenciadas para la atención de población vulnerable en condición de discapacidad visual

Contacto

atencion.cliente@aguasdeamanizales.com.co (6) 8 879770