

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 La Gran Cuenca del Río Teusacá	
Código	Código alfanumérico asignado.
Autor de la buena practica	Progresar E.S.P.
Fecha de implementación	Junio de 2015 – Vigente
Categoría	Estrategia de fomento a la participación ciudadana – Categoría 1
Población objeto o partes interesadas	Habitantes beneficiarios del Río Teusacá
Resumen del proyecto	<p><i>La gran cuenca del río Teusacá</i> es un modelo de control social de vertimientos donde la población se capacita en temas de gestión del recurso hídrico y con una herramienta básica de medición de variables de calidad del agua del río realizan un monitoreo periódico, con toma de datos organizada y publican dicha información para que esté disponible para su interpretación y uso por parte de todos los actores. Este modelo nace como respuesta a la problemática dada por factores de crecimiento poblacional que supera la oferta de agua actual en la cuenca del Río Teusacá lo que genera conflictos por el agua, sumado a esto, la mayoría de concesiones de agua para consumo humano se encuentran en las partes altas de la cuenca y son cada vez menos caudalosas, y el agua del río presenta altos índices de contaminación a causa de los vertimientos de aguas residuales domésticas producto del acelerado aumento poblacional.</p> <p>Este río es la fuente natural del acueducto que abastece a 6.300 asociados en la región conformada por los municipios de Chía, Sopó, Guasca y La Calera. Las dificultades en la potabilización del agua evidenciaron el riesgo de escasez de agua por contaminación, razón por la cual el acueducto decide hacer frente al control de vertimientos vinculando a las comunidades a lo largo de toda la cuenca en el monitoreo participativo de la calidad del agua con el cual espera que los ciudadanos vigilen los vertimientos directos al río.</p> <p>Para llegar a esto el <i>Acueducto Progresar</i> realizó acercamientos a las comunidades de toda la micro cuenca con talleres de gobernanza del agua cuyo objetivo fue evidenciar la necesidad de participación en la protección del recurso hídrico. De estos talleres se rescataron los líderes ambientales de la región, quienes son periódicamente capacitados en distintos temas ligados a la gestión del agua. Hoy en día el proyecto cuenta con 10 puntos monitoreados por vigías de calidad del agua, está creciendo la red a 20 puntos y se incursionó ahora en el monitoreo de biodiversidad; se espera continuar escalando el monitoreo a más variables y más puntos a futuro, el objetivo es tener la mirada de la comunidad en el río y el conocimiento suficiente para protegerlo</p>
Impacto generado	<ul style="list-style-type: none"> • Visibilización del río y la problemática que conllevan al despliegue de acciones institucionales en situaciones de posible contaminación • Generación de una cultura de apropiación del río y reconocimiento de este como ecosistema, se ha vuelto a configurar como espacio natural y lugar de esparcimiento e incluso motivo de orgullo en muchos habitantes • La realización de trabajos articulados con las instituciones ha

Título	
La Gran Cuenca del Río Teusacá	
	<p>potencializado el efecto de las intervenciones en el río</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los Proyectos Ambientales Escolares - PRAE de los colegios aledaños a la ribera lograron incorporar de manera transversal el río como aula de aprendizaje para los jóvenes • Los Comités Interinstitucionales de Educación Ambiental - CIDEA de Guasca y de La Calera están apoyados por la red de monitoreo de calidad del agua • Capacitación a más de 8.000 habitantes con talleres de gobernanza del agua
Factores de éxito	<ul style="list-style-type: none"> • El enfoque estratégico de brindar herramientas de medición de fácil manejo para cualquier habitante de la cuenca, sensibilizar a todos los niveles sobre la necesidad de la atención de los eventos de contaminación del río y participar en todos los espacios relacionados con el tema • El ser agentes articuladores entre la institucionalidad y la comunidad posicionó al acueducto como el representante del río más reconocido del territorio, la estrategia incluye el abordaje de la comunidad desde el compromiso de la continuidad en los procesos, es decir entendiendo que esto es un proyecto a largo plazo
Cobertura geográfica	La Calera, Guasca y Sopó, Cundinamarca
Validación	El proceso de validación del modelo de control social por parte de los actores involucrados (habitantes del territorio del Río Teusacá, los asociados del <i>Acueducto Progresar</i> y los líderes ambientales) se da a través de la participación de 8.000 habitantes en los talleres de gobernanza del agua, y los vigías de los 10 puntos de monitoreo de calidad del agua, así como por la inclusión de la temática en los PRAE de los colegios aledaños a la ribera y el apoyo de los CIDEA de Guasca y de La Calera a la red de monitoreo de calidad del agua. No obstante, no se cuenta con la información de si se ha preguntado a la comunidad específicamente si el modelo de control social responde al problema identificado inicialmente
Posibilidad de réplica	No hay información que permita establecer posibilidad de réplica, por la especificidad del problema identificado. No obstante, podría evaluarse por parte de prestadores de acueducto, alcantarillado y aseo la posibilidad de intervenir de forma similar problemáticas de contaminación en fuentes hídricas y escases de agua para procesos de potabilización, considerando que esta es una situación que se presenta en otros territorios, pero con condiciones sociales diferentes
Limitaciones	<ul style="list-style-type: none"> • Construir una meta regional a largo plazo para la reducción de la contaminación en el río Teusacá en la que estén involucrados las instituciones gubernamentales, las corporaciones ambientales, los colegios y los habitantes • Lograr la sostenibilidad económica del proyecto • El crecimiento de la red de monitoreo en otros aspectos como el monitoreo de biodiversidad, el reabastecimiento, la gestión del riesgo • La vinculación de universidades en la investigación profesional centrada en la microcuenca • Lograr el escalamiento de los eventos importantes para el despliegue

Título				
La Gran Cuenca del Río Teusacá				
	de acciones certeras de protección al río			
	<ul style="list-style-type: none"> La creación de cultura de cuidado del río en los habitantes de la región 			
Conclusión	El logro de contar hoy en día con rutas de atención a la contaminación del río que antes no estaban estructuradas en los municipios. La Calera cuenta con una capacidad de despliegue cuyo alcance pasó de acudir al lugar del suceso a realizar levantamiento de evidencias con análisis de laboratorio y atención de denuncias de habitantes por contaminación del río			
Archivos	Descripción	Palabras Clave	Tamaño	Acción
	Nombre del archivo	Relacione palabras clave de su buena práctica	-	Descargar
Enlaces	https://www.youtube.com/watch?v=Uyl_CoN0Q4s&list=PLaFs5EUKIjETCbjyHF6LQDLI8056UIS3N&index=2			
Contacto	subgerenciaadministrativa@progresaresp.com – (1) 861 42 85			