

PLAN DE ACCION INSTITUCIONAL AGUAS DEL PARAMO DE SONSON S.A.S E.S.P

CODIGO
VERSION
FECHA

AREA COMERCIAL Y SOCIAL

FECHA DE ELABORACION		Febrero 4 de 2015	ELABORO	Pilar Sánchez			APROBO	Wilmer Sanchez Alvarez		FECHA DE EVALUACIÓN
LÍNEA ESTRATÉGICA	PROYECTO	OBJETIVO DEL PROYECTO	ACTIVIDADES	METAS	PRESUPUESTO PROYECTADO	FECHA DE INICIO	FECHA DE TERMINACIÓN	RESPONSABLE	OBSERVACIONES	CUMPLIMIENTO
LÍNEA ESTRATÉGICA 3. POSICIONAMIENTO LOCAL Y REGIONAL	Facturación de los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo	Garantizar que el cobro de los servicios públicos sea legal y transparente para todos los usuarios.	Leer los consumos generados por los usuarios mensualmente Liquidar las facturas por cada uno de los usuarios con la colaboración del outsourcing de facturación (GESCOMER)	Cumplir con las actividades establecidas en el procedimiento de facturación y según las fechas establecidas en el cronograma de facturación 2015. 100%  Emitir la factura de cobro mensual a todos los usuarios sin errores. 100%	\$ 33.600.000	feb-15	dic-15	Asistente Comercial y Social	el presupuesto asignado corresponde al 40% del contrato de facturación con Gescomer.	
LÍNEA ESTRATÉGICA 9. EMPRESA SOSTENIBLE.	Modernización y actualización del recaudo a través de nuevas tecnologías y aseguramiento del mismo.	Garantizar que los usuarios puedan efectuar el pago de los servicios de manera segura y oportuna	Cotejar el conrol de colillas reportado por el punto de recaudo con la cantidad registrada en el sistema.  Tramitar el número de reclamaciones presentadas por los usuarios por el no asiento de pagos de factura anterior  Realizar reunión con el personal del punto de recaudo cuando sea necesario para establecer medidas sobre las reclamaciones	Lograr un índice de reclamaciones de 0% por concepto de errores en el recaudo	\$ 41.310.000	feb-15	dic-15	Asistente Comercial y Social	el presupuesto asignado corresponde al pago que debe efectuarse a la entidad / persona recaudadora	
LÍNEA ESTRATÉGICA 9. EMPRESA SOSTENIBLE.	Reducción de la cartera morosa (área urbana y corregimiento la Danta)	Mantener el incremento de los ingresos actuales y la generación de nuevos Ingresos, producir excedentes y asegurar la sostenibilidad de la empresa en el mercado.	desarrollo de las actividades establecidas en el procedimiento de Gestión de Cobro de la empresa	Reducir en un 30% la cartera morosa de usuarios con mas de 2 cuentas vencidas.  Datos de inicio: Acueducto: 4,196,028 alcantarillado: 4,429,150 Aseo: 992,308	\$ 1.800.000	feb-15	dic-15	Asistente Comercial y Social	El presupuesto asignado corresponde a los honorarios del abogado, durante la etapa de cobro pre jurídico y jurídico	
LÍNEA ESTRATEGICA 1. ACTUANDO CON LEGALIDAD	Sistema integrado para la gestión (SGC-MECI-SGA)	Contribuir al diseño e implementación del Sistema Integrado de gestión con la implementación del MECI	Finalizar el diseño del modulo Planeación y Gestión en los siguientes elementos: <b>Modelo de operación por procesos</b> <b>Política de Administración del Riesgo</b>  Finalizar el diseño del Módulo de Información y Comunicación en cuanto a puesta en marcha de la <b>Página web</b>  Diseñar el Módulo de Evaluación y Seguimiento en cuanto a <b>Auditoría Interna y Plan de mejoramiento</b>	Diseñar y coordinar la implementación en un 100% los módulos de Planeación y Gestion e Información y comunicación.  Diseñar el 100% del modulo de Evaluación y Seguimiento		feb-15	may-15	Asistente Comercial y Social	Es una actividad realizada en las actividades diarias administrativas. No requiere de presupuesto específico	

FECHA DE ELABORACION		Febrero 4 de 2015	ELABORO	Pilar Sánchez			APROBO	Wilmer Sanchez Alvarez		FECHA DE EVALUACIÓN
LÍNEA ESTRATÉGICA	PROYECTO	OBJETIVO DEL PROYECTO	ACTIVIDADES	METAS	PRESUPUESTO PROYECTADO	FECHA DE INICIO	FECHA DE TERMINACIÓN	RESPONSABLE	OBSERVACIONES	CUMPLIMIENTO
LÍNEA ESTRATÉGICA 5. COMUNICACIÓN EFECTIVA Y ASERTIVA	Elaboración y ejecución del Plan de comunicación y publicidad.	Garantizar la efectiva comunicación al interior de la organización y el reporte de información oportuno y completo a los entes de control	<p>realizar los cargues masivos de información comercial anual, semestral y mensual: Facturas del servicio, factores de subsidios y contribuciones, facturación antioquia, costos, proyecciones de demanda, tarifas aplicadas.</p> <p>realizar los cargues masivos de información comercial anual, semestral y mensual: FSRI, subsidios solicitados al ente territorial, suscriptores proyectados, información comercial.</p>	Realizar los cargues en el aplicativo del SU, según el cronograma establecido por la superintendencia de servicios públicos. 100%	\$ -	feb-15	dic-15	Asistente Comercial y Social	Es una actividad realizada en las actividades diarias administrativas. No requiere de presupuesto específico	
LÍNEA ESTRATEGICA 1. ACTUANDO CON LEGALIDAD	Sistema integrado para la gestión (SGC-MECI-SGA)	Contribuir al desarrollo del Sistema Integrado de Gestión, a través de la documentación de los procesos del área comercial	<p>Documentar los procedimientos del área comercial: Facturación Gestión de cobro micromedición Matrículas nuevas</p> <p>Documentar los procedimientos de Atención al cliente:</p> <p>Atención a Peticiones, quejas y Reclamos Satisfacción del usuario Educación ambiental</p>	Elaboración de procedimientos descritos en un 100%	\$ -	feb-15	may-15	Asistente Comercial y Social	Es una actividad realizada en las actividades diarias administrativas. No requiere de presupuesto específico	
LÍNEA ESTRATEGICA 8. SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	Encuesta de Satisfacción al cliente (área urbana y corregimiento la Danta)	Medir la satisfacción de la comunidad usuaria frente a los servicios prestados	Desarrollo de las actividades establecidas en el procedimiento de Medición de la Satisfacción del usuario	Desarrollar 400 encuestas en el área urbana y 80 encuestas en el corregimiento la Danta y efectuar el análisis de resultados a la totalidad de la preguntas formuladas. 100%	\$ 1.100.000	feb-15	abr-15	Asistente Comercial y Social	El presupuesto asignado corresponde a los honorarios para el personal externo que desarrollará la encuesta y la publicación en medios locales	

FECHA DE ELABORACION		Febrero 4 de 2015	ELABORO	Pilar Sánchez			APROBO	Wilmer Sanchez Alvarez		FECHA DE EVALUACIÓN
LINEA ESTRATÉGICA	PROYECTO	OBJETIVO DEL PROYECTO	ACTIVIDADES	METAS	PRESUPUESTO PROYECTADO	FECHA DE INICIO	FECHA DE TERMINACIÓN	RESPONSABLE	OBSERVACIONES	CUMPLIMIENTO
LÍNEA ESTRATÉGICA 3. POSICIONAMIENTO LOCAL Y REGIONAL	Detección de cobros por servicio no prestado (Área urbana)	Garantizar que el cobro de los servicios públicos sea legal y transparente para todos los usuarios. Estableciendo los usuarios a los cuales se les cobra servicio de alcantarillado y no vierten sus aguas residuales al alcantarillado municipal	*Establecer predios ubicados cerca a quebradas *Verificar de estos predios a quienes se cobra servicio de alcantarillado *Revisar las instalaciones internas de los predios para verificar el lugar de vertimiento *corregir información en la base de datos (cuando aplique) y devolver dineros por servicio no prestado (cuando aplique)	Garantizar la veracidad en el cobro de alcantarillado. 100%		feb-15	jul-15	Asistente Comercial y Social Lectores y ayudantes de sostenimiento	El trabajo se realiza con personal técnico	
LÍNEA ESTRATÉGICA 9. EMPRESA SOSTENIBLE.	Actualización Estudios de Costos y Tarifas (área urbana y corregimiento la Danta) (Resolución 688 de 2014)	Objetivo Estratégico 3. Mantener el incremento de los ingresos actuales y la generación de nuevos Ingresos, producir excedentes y asegurar la sostenibilidad de la empresa en el mercado.	*Realizar estudio de costos y tarifas *Aplicar metodología tarifaria *Solicitar aprobación de metodología (CRA) *Aplicar nuevas tarifas para los servicios	Estudio tarifario actualizado según la normatividad 100% a Julio 2015. Aprobación de estudio tarifario por la CRA. Septiembre 2015. Actualización del del estudio en el SUI, módulo MOVET Octubre 2015.	\$ 6.000.000	feb-15	dic-15	Gerente, Asistente Comercial y Social. Apoyo de personal externo especializado	El presupuesto asignado corresponde a los honorarios del personal especializado y a los estudios a que haya lugar.	
LÍNEA ESTRATEGICA 4. INTERACCIÓN EMPRESA – COMUNIDAD	Elaboración e implementación del Plan de educación empresarial (área urbana y corregimiento la Danta)	Objetivo Estratégico 1: Establecer programas educativos y culturales, que promuevan la participación de la comunidad y el conocimiento de los procesos llevados a cabo por la empresa.	*estructuración del plan de educación 2015 *ejecución del plan de educación	Cumplimiento de las actividades de educación establecidas en el plan de educación . 100%	\$ 85.920.000	feb-15	dic-15	Gerente, Asistente Comercial y Social, Asistente Técnico y ambiental Aseo	El presupuesto asignado, comprende el desarrollo de todo el plan educativo.	
LÍNEA ESTRATEGICA 1. ACTUANDO CON LEGALIDAD	Operativización del Plan de bienestar social. (área urbana y corregimiento la Danta)	Propender por el mejoramiento continuo de las condiciones de vida y el ambiente laboral de los empleados a cargo de la Empresa Aguas del Páramo de Sonson S.A.S E.S.P. , garantizando el cumplimiento de las actividades establecidas en el Plan de Bienestar Social	Atender a las necesidades presentadas por los funcionarios de la empresa y evaluarlos en el comité. Velar porque las necesidades de los funcionarios sean atendidas y priorizadas según lo establecido en el manual Garantizar que se efectúen las gestiones necesarias para las actividades de formación, capacitación, recreación e incentivos	Establecer las necesidades de capacitación del personal y actualizar el plan en el componente educativo a Marzo de 2015 Cumplimiento del Plan de Bienestar Social, según necesidades. 100%	\$ 16.000.000	feb-15	dic-15	Gerente, Asistente Comercial y Social, Asistente administrativa y financiera	El presupuesto asignado, comprende el desarrollo de todo el programa de bienestar social.	
LÍNEA ESTRATÉGICA 5. COMUNICACIÓN EFECTIVA Y ASERTIVA	ejecución del Plan de comunicación y publicidad. (área urbana y corregimiento la Danta)	optimizar los medios de comunicación para presentar la gestión de la empresa a la comunidad, mejora el modelo de comunicación organizacional y los sistemas de información para la toma de decisiones y el reporte de información a entidades externas.	Ejecución de las actividades establecidas en el plan de comunicaciones 2015	Cumplimiento de las actividades establecidas en el plan de comunicaciones . 100%	\$ 25.200.000	feb-15	dic-15	Gerente, Asistente Comercial y Social, Auxiliar comercial y social	El presupuesto asignado, comprende el desarrollo de todo el plan de comunicaciones	
LÍNEA ESTRATÉGICA 3. POSICIONAMIENTO LOCAL Y REGIONAL	Promoción de servicios de alquiler de equipos	Investigar distintos mercados para incursionar a nivel municipal y regional con la prestación de nuevos servicios.	Promocionar el portafolio de alquiler de maquinaria en la región	Promocionar el portafolio de servicios en Nariño (50 ejemplares), Argelia (50 ejemplares) y Abejorral (50 ejemplares). Realizar mayor difusión a nivel local a través de página web y facebook.		feb-15	jul-15	Gerente, Asistente Comercial y Social		

FECHA DE ELABORACION		Febrero 4 de 2015	ELABORO	Pilar Sánchez			APROBO	Wilmer Sanchez Alvarez		FECHA DE EVALUACIÓN
LINEA ESTRATÉGICA	PROYECTO	OBJETIVO DEL PROYECTO	ACTIVIDADES	METAS	PRESUPUESTO PROYECTADO	FECHA DE INICIO	FECHA DE TERMINACIÓN	RESPONSABLE	OBSERVACIONES	CUMPLIMIENTO
2.4 LINEA ESTRATEGICA 4. INTERACCIÓN EMPRESA – COMUNIDAD	Apoyo y fortalecimiento al comité de desarrollo y control social	Apoyar y fortalecer con capacitación el comité de desarrollo y control social de Servicios Públicos.	<p>Desarrollar capacitaciones a los miembros del comité social en los siguientes temas:</p> <p>*Deberes y derechos de los usuarios  *Procedimiento para presentar Peticiones, Quejas y Reclamaciones.  *Tarifas aplicadas  *Entes de control</p>	<p>Realizar una capacitación cada mes despues de conformado el comité de desarrollo y control social del municipio:</p> <p>*Deberes y derechos de los usuarios (mes de julio)  *Procedimiento para presentar Peticiones, Quejas y Reclamaciones. (Agosto)  *Tarifas aplicadas (Septiembre)  *Entes de control (Octubre)</p>		jul-15	oct-15	Gerente, Asistente Comercial y Social	El proyecto se desarrolla con el personal del área comercial y social de la empresa	
LÍNEA ESTRATEGICA 1. ACTUANDO CON LEGALIDAD	Actualización Información de suscriptores	Entregar información actualizada de la base de datos de suscriptores al area contable para reportes a entes de vigilancia y control	Realizar actualización de suscriptores de acuerdo a los parametros establecidos por la contadora.	Efectuar la actualización 100%	\$ 1.500.000	feb-15	mar-15	Gerente, Asistente Comercial y Social	El presupuesto corresponde al pago por prestacion de servicios del personal seleccionado para la labor.	