



PLAN DE ACCION INSTITUCIONAL AGUAS DEL PARAMO DE SONSON S.A.S E.S.P
AREA COMERCIAL Y SOCIAL

CODIGO: PL-PE-03
VERSION: 01
FECHA: Diciembre 2015

Enero de 2018	ELABORO	Yohan Mauricio Ocampo Loaiza			APROBO	Luis Fernando Castaño Llano		FECHA DE EVALUACIÓN	oct-18
OBJETIVO DEL PROYECTO	ACTIVIDADES	METAS	PRESUPUESTO PROYECTADO	FECHA DE INICIO	FECHA DE TERMINACIÓN	RESPONSABLE	OBSERVACIONES	CUMPLIMIENTO	EVALUACIÓN
Contribuir a la implementación y seguimiento del Sistema Integrado de gestión con la implementación del MECI	Normalizar y darle seguimiento a procedimientos del área comercial y social. Implementar todos los controles establecidos en el módulo de evaluación y seguimiento y fortalecer la cultura de calidad.	Implementar al 100% los procedimientos del área comercial y social. Apoyar al equipo MECI, en la coordinación y ejecución de auditorías internas y capacitar en la cultura de calidad		ene-18	dic-18	Asistente Comercial y Social	Es una actividad realizada en las actividades diarias administrativas. No requiere de presupuesto específico	83%	Se viene realizando el proceso de auditorías y el trabajo en todas las actividades del MECI, con los procedimientos comerciales aprobados actualmente.
cumplir con la normatividad de servicios públicos domiciliarios, garantizando el respeto y cumplimiento de los deberes y derechos de los usuarios	Realizar la actualización, publicación y promoción del Contrato de Condiciones Uniformes	Efectuar la actualización de los CCU.100%	\$ -	ene-18	dic-18	Gerente, Asistente Comercial y Social	El presupuesto asignado para la publicación está contemplado en el plan de comunicaciones, en cuanto a la actualización se realiza con apoyo del asesor jurídico	83%	En espera el visto bueno por parte del Asesor Jurídico, Para iniciar su publicación
cumplir con los requisitos legales en cuanto a la prestación de los servicios públicos domiciliarios, especialmente el servicio de aseo que ha venido presentando cambios a nivel normativo.	Contratar asesoría externa en materia de servicios públicos domiciliarios y actualización normativa, a fin de ajustar los procesos para el cumplimiento legal	actualización normativa en un 100% adecuación de los procesos técnicos al 100% para el cumplimiento de requisitos legales.	\$ 15.000.000	ene-18	dic-18	Gerente, Asistente Comercial y Social, Asistentes técnicas	El presupuesto asignado corresponde a los honorarios de personal.	83%	Se han venido implementado las actualizaciones normativas, no a habido necesidad de hacer contratación en asesoría externa hasta el momento con respecto al tema de implementación normativa.
Mantener la información de suscriptores actualizada, con el fin de cumplir con los requisitos de información requerida por el Municipio y entidades de control	Realizar actualización de suscriptores de acuerdo a los parámetros por los entes de regulación	Efectuar la actualización de la base de datos de suscriptores 85%	\$ -	ene-18	dic-18	Gerente, Asistente Comercial y Social	Es una actividad realizada en las actividades diarias administrativas. No requiere de presupuesto específico	83%	Se viene realizando la actualización desde la oficina de atención al usuario y se utilizan los medios de comunicación para motivar a los usuarios a realizar el cambio. Se efectúan matriculas nuevas con toda la documentación

<p>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 Sonsón S.A.S E.S.P., garantizando el cumplimiento de las actividades establecidas en el Plan de Bienestar Social</p>	<p>Atender a las necesidades presentadas por los funcionarios de la empresa y evaluarlos en el comité.</p> <p>Velar porque las necesidades de los funcionarios sean atendidas y priorizadas según lo establecido en el manual</p> <p>Garantizar que se efectúen las gestiones necesarias para las actividades de formación, capacitación, recreación e incentivos</p>	<p>Establecer las necesidades de capacitación del personal y actualizar el plan. 100%</p> <p>Cumplimiento del Plan de Bienestar Social, según necesidades. 100%</p>	<p>\$ 19.639.477</p>	<p>ene-18</p>	<p>dic-18</p>	<p>Gerente, Asistente Comercial y Social, Asistente administrativa y financiera</p>	<p>El presupuesto asignado, comprende el desarrollo de todo el programa de bienestar social.</p>	<p>83%</p>	<p>Se a venido efectuando acorde a las necesidades presentadas durante el año.</p>
<p>Garantizar que el cobro de los servicios públicos sea legal y transparente para todos los usuarios.</p>	<p>Leer los consumos generados por los usuarios mensualmente</p> <p>Realizar crítica a los consumos antes de facturar.</p> <p>Liquidar las facturas por cada uno de los usuarios con la colaboración del outsourcing de facturación (GESCOMER)</p> <p>Reposición de equipos modernos para la toma de lectura en terreno de ser necesario</p>	<p>Cumplir con las actividades contempladas en el procedimiento de facturación y según las fechas establecidas en el cronograma de facturación 2018. 100%</p> <p>Emitir la factura de cobro mensual a todos los usuarios sin errores. 100%</p> <p>Garantizar el soporte continuo al software comercial y técnico. 100%</p> <p>Adquirir 4 dispositivos modernos para la toma de lectura en terreno, de ser necesario</p>	<p>\$ 86.000.000</p>	<p>ene-18</p>	<p>feb-19</p>	<p>Asistente Comercial y Social outsourcing de facturación</p>	<p>el presupuesto asignado corresponde al 100% del contrato de facturación con Gescomer</p>	<p>83%</p>	<p>Se a venido desarrollando acorde al cronograma de facturación acordado para el primer semestre del 2018</p>
<p>Garantizar que el cobro de los servicios públicos sea legal y transparente para todos los usuarios.</p>	<p>Atender al concurso económico posterior a solicitud de la alcaldía para actualizar la estratificación municipal</p> <p>Actualizar la estratificación de los usuarios de la empresa de acuerdo al nuevo estudios de estratificación que sea entregado por la alcaldía municipal.</p>	<p>estratificación de usuarios actualizada al 100%</p>	<p>\$ 45.000.000</p>	<p>ene-18</p>	<p>dic-18</p>	<p>Gerencia y Asistente Comercial y Social</p>	<p>El presupuesto asignado corresponde al aporte de la empresa en el concurso económico para la estratificación.</p>	<p>0%</p>	<p>No sé a presentado cuenta de Cobro por parte de la entidad correspondiente "Estratificación"</p>

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 2018 *ejecución del plan de educación	Cumplimiento de las actividades de educación establecidas en el plan de educación . 100%	\$ 75.000.000	ene-18	dic-18	Gerente, Asistente Comercial y Social, Asistente Técnico y ambiental Aseo	El presupuesto asignado, comprende el desarrollo de todo el plan educativo.	83%	Se viene desarrollando las actividades acordes al cronograma establecido en el plan de educación 2018.
Motivar la conformación del comité de desarrollo y control social a través de los medios de comunicación. Apoyar y fortalecer con capacitación el comité de desarrollo y control social de Servicios Públicos.	Realizar programa de radio y televisión motivando a la conformación del comité de desarrollo y control social. Desarrollar capacitaciones a los miembros del comité social en los siguientes temas: *Deberes y derechos de los usuarios *Procedimiento para presentar Peticiones, Quejas y Reclamaciones. *Tarifas aplicadas *Entes de control	Realizar 2 programas de radio y 2 programas de televisión frente al tema. Realizar una capacitación cada mes después de conformado el comité de desarrollo y control social del municipio: *Deberes y derechos de los usuarios (mes de julio) *Procedimiento para presentar Peticiones, Quejas y Reclamaciones. (Agosto) *Tarifas aplicadas (Septiembre) *Entes de control (Octubre)		ene-18	dic-18	Gerente, Asistente Comercial y Social	El proyecto se desarrolla con el personal del área comercial y social de la empresa	83%	Se participo y apoyado en las Actividades propuestas por la dependencia de Planeación Municipal respecto al fortalecimiento del comité de control Social.
Garantizar la efectiva comunicación al interior de la organización y el reporte de información oportuno y completo a los entes de control	realizar orden de prestación de servicios para el cargue de información administrativa, financiera, técnica y comercial de todos los servicios, con periodicidad anual, semestral y mensual	Realizar los cargues en el aplicativo del SUI, según el cronograma establecido por la superintendencia de servicios públicos. 100%	\$ 18.000.000	ene-18	dic-18	Asistente Comercial y Social	El presupuesto asignado corresponde a los honorarios de personal.	83%	Se viene desarrollando las actividades acordes al cronograma establecido en el plan de comunicaciones 2018.

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.	*estructuración del plan de comunicaciones 2018 *Ejecución de las actividades establecidas en el plan de comunicaciones 2018	Cumplimiento de las actividades establecidas en el plan de comunicaciones . 100%	\$ 50.100.000	ene-18	dic-18	Gerente, Asistente Comercial y Social, Auxiliar comercial y social	El presupuesto asignado, comprende el desarrollo de todo el plan de comunicaciones	83%	Se viene desarrollando las actividades acordes al cronograma establecido en el plan de comunicaciones 2018.
Establecer directrices para la efectiva atención al cliente.	Atender, tramitar y responder a las PQRS de los usuarios en los términos establecidos por ley Cumplir con las actividades de seguimiento y control establecidas en el procedimiento de PQRS	Atender, tramitar y responder a las PQRS de los usuarios en los términos establecidos por ley. 100% Cumplir con las actividades de seguimiento y control establecidas en el procedimiento de PQRS. 100%	\$ -	ene-18	dic-18	Gerente, Asistente Comercial y Social Auxiliar comercial social	Es una actividad realizada en las actividades diarias administrativas. No requiere de presupuesto específico	83%	Se han venido dando respuestas a las PQR de forma adecuada a los usuarios de acuerdo a la normatividad vigente.
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 320 encuestas en el área urbana y 46 encuestas en el corregimiento la Danta y efectuar el análisis de resultados a la totalidad de la preguntas formuladas. 100%	\$ 2.500.000	sep-18	nov-18	Asistente Comercial y Social	El presupuesto asignado corresponde a los honorarios para el personal externo que desarrollará la encuesta	0%	Esta actividad se ejecuta en un 100% al final del año.

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.	*Actualiza los estudios tarifarios de acueducto, alcantarillado y aseo en el corregimiento La Danta *brindar asesoría constante en tema tarifario para dar respuesta a entes de control	1 Atención permanente a los Comunicados que sobre aspectos tarifarios se reciban en Aguas del Páramo por parte de las entidades de vigilancia y control 2. Realizar el estudio de costos y tarifas de Acueducto, Alcantarillado y Aseo para el corregimiento la Danta	\$ 18.000.000	ene-18	dic-18	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.	100%	Se desarrolló la actualización e implementación de acuerdo a la normatividad vigente.
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 20% la cartera morosa de usuarios con mas de 2 cuentas vencidas.	\$ -	ene-18	dic-18	Asistente Comercial y Social	No se asigna presupuesto, dado que el apoyo debe ser brindado por el asesor jurídico de la entidad	50%	Se está terminando de desarrollar la identificación de la cartera morosa, para iniciar planes de acción a la recuperación de la cartera.
Apoyar a las juntas administradoras de acueductos veredales en temas técnicos, comerciales y administrativos	Capacitar a las juntas de acueductos veredales en temas específicos según necesidades detectadas en los diagnósticos existentes.	Realizar acompañamiento a los acueductos según necesidades puntuales		ene-18	dic-18	Gerente, asistentes de Área	No se asigna presupuesto, dado que las actividades se realizan dentro del trabajo administrativo	83%	Se le dado respuesta oportuna a las solicitudes