

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

AREA COMERCIAL Y SOCIAL

| FECHA DE ELABORACION | | Febrero de 2016 | ELABORO | Pilar Sánchez | | | APROBO | Luis Fernando Castaño Llano | |
|--|--|---|---|---|------------------------|-----------------|----------------------|---|---|
| LINEA ESTRATÉGICA | PROYECTO | OBJETIVO DEL PROYECTO | ACTIVIDADES | METAS | PRESUPUESTO PROYECTADO | FECHA DE INICIO | FECHA DE TERMINACIÓN | RESPONSABLE | OBSERVACIONES |
| 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 Realizar crítica a los consumos antes de facturar. 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 2016. 100% Emitir la factura de cobro mensual a todos los usuarios sin errores. 100% | \$ 51.981.600 | feb-16 | dic-16 | Asistente Comercial y Social outsourcing de facturación | el presupuesto asignado corresponde al 58% del contrato de facturación con Gescomer. |
| LÍNEA ESTRATÉGICA 9. EMPRESA SOSTENIBLE. | Modernización de los dispositivos para la toma de lectura en terreno | Garantizar la actualización, mantenimiento y soporte tecnológico de la empresa, requerido para el correcto desarrollo de las labores administrativas. | Adquirir equipos modernos para la toma de lectura en terreno | Adquirir 4 dispositivos modernos para la toma de lectura en terreno. | \$ 3.000.000 | jun-16 | jun-16 | Asistente Comercial y Social outsourcing de facturación | el presupuesto asignado corresponde a la compra de 4 equipos |
| 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 20% la cartera morosa de usuarios con mas de 2 cuentas vencidas. Datos de inicio (2015-12) Sonsón Acueducto: 5,410,295 Sonsón Alcantarillado: 5,038,050 Sonsón Aseo: 2,164,010 La Danta Acueducto: 1,379,037 La Danta Aseo: 1,744,441 | \$ 3.000.000 | feb-16 | dic-16 | Asistente Comercial y Social | El presupuesto asignado corresponde a los honorarios de personal, durante la etapa de cobro pre jurídico y jurídico |

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

AREA COMERCIAL Y SOCIAL

| FECHA DE ELABORACION | | Febrero de 2016 | ELABORO | Pilar Sánchez | | | APROBO | Luis Fernando Castaño Llano | |
|--|---|---|--|--|------------------------|-----------------|----------------------|------------------------------|--|
| LINEA ESTRATÉGICA | PROYECTO | OBJETIVO DEL PROYECTO | ACTIVIDADES | METAS | PRESUPUESTO PROYECTADO | FECHA DE INICIO | FECHA DE TERMINACIÓN | RESPONSABLE | OBSERVACIONES |
| 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 Módulo de Evaluación y Seguimiento en cuanto a Auditoría Interna y Plan de mejoramiento Implementar todos los controles establecidos en el módulo de evaluación y seguimiento y fortalecer la cultura de calidad. | Diseñar el 100% del modulo de Evaluación y Seguimiento coordinar la ejecución de auditorias internas y capacitar en la cultura de calidad | \$ 7.686.000 | feb-16 | abr-16 | Asistente Comercial y Social | El presupuesto asignado corresponde a los honorarios de personal. |
| 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 | 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. realizar los cargues masivos de información comercial anual, semestral y mensual: FSRI, subsidios solicitados al ente territorial, suscriptores proyectados, información comercial. | Realizar los cargues en el aplicativo del SUI, según el cronograma establecido por la superintendencia de servicios públicos. 100% | \$ - | feb-16 | dic-16 | 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 usaria frente a los servicios prestados | Desarrollo de las actividades establecidas en el procedimiento de Medición de la Satisfacción del usuario | Desarrollar 360 encuestas en el área urbana y 40 encuestas en el corregimiento la Danta y efectuar el análisis de resultados a la totalidad de la preguntas formuladas. 100% | \$ 2.000.000 | sep-16 | oct-16 | Asistente Comercial y Social | El presupuesto asignado corresponde a los honorarios para el personal externo que desarrollará la encuesta |

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

AREA COMERCIAL Y SOCIAL

| FECHA DE ELABORACION | | Febrero de 2016 | ELABORO | Pilar Sánchez | | | APROBO | Luis Fernando Castaño Llano | |
|---|--|---|---|--|------------------------|-----------------|----------------------|--|--|
| LINEA ESTRATÉGICA | PROYECTO | OBJETIVO DEL PROYECTO | ACTIVIDADES | METAS | PRESUPUESTO PROYECTADO | FECHA DE INICIO | FECHA DE TERMINACIÓN | RESPONSABLE | OBSERVACIONES |
| LINEA ESTRATÉGICA 9. EMPRESA SOSTENIBLE. | Actualización Estudios de Costos y Tarifas (área urbana y corregimiento la Danta) | 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 el estudio de costos y tarifas del servicio de Aseo del Municipio de Sonsón, según la metodología establecida en la Resolución CRA N° 720 de 2015 *brindar asesoría constante en tema tarifario *realizar cargues financieros al Sistema Único de Información SUI del año 2016. | 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 Aseo a abril de 2016. 3. Cargar la Información contable del 1er Semestre y Anual del año 2016 | \$ 12.200.000 | feb-16 | oct-16 | 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. |
| LINEA 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 2016 *ejecución del plan de educación | Cumplimiento de las actividades de educación establecidas en el plan de educación . 100% | \$ 70.920.000 | feb-16 | dic-16 | Gerente, Asistente Comercial y Social, Asistente Técnico y ambiental Aseo | El presupuesto asignado, comprende el desarrollo de todo el plan educativo. |

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

AREA COMERCIAL Y SOCIAL

| FECHA DE ELABORACION | | Febrero de 2016 | ELABORO | Pilar Sánchez | | | APROBO | Luis Fernando Castaño Llano | |
|--|--|--|---|--|------------------------|-----------------|----------------------|--|---|
| LÍNEA ESTRATÉGICA | PROYECTO | OBJETIVO DEL PROYECTO | ACTIVIDADES | METAS | PRESUPUESTO PROYECTADO | FECHA DE INICIO | FECHA DE TERMINACIÓN | RESPONSABLE | OBSERVACIONES |
| 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 | <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 en el componente educativo a Marzo de 2016</p> <p>Cumplimiento del Plan de Bienestar Social, según necesidades. 100%</p> | \$ 15.000.000 | feb-16 | dic-16 | 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 2016 | Cumplimiento de las actividades establecidas en el plan de comunicaciones . 100% | \$ 44.040.000 | feb-16 | dic-16 | 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 servicios de alquiler de maquinaria en la región | <p>Promocionar el portafolio de servicios en Nariño, Argelia y Abejorral.</p> <p>Realizar mayor difusión a nivel local a través de página web y facebook.</p> | | mar-16 | jul-16 | Gerente, Asistente Comercial y Social | |

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

AREA COMERCIAL Y SOCIAL

| FECHA DE ELABORACION | | Febrero de 2016 | ELABORO | Pilar Sánchez | | | APROBO | Luis Fernando Castaño Llano | |
|---|---|--|---|--|------------------------|-----------------|----------------------|---------------------------------------|---|
| LINEA ESTRATÉGICA | PROYECTO | OBJETIVO DEL PROYECTO | ACTIVIDADES | METAS | PRESUPUESTO PROYECTADO | FECHA DE INICIO | FECHA DE TERMINACIÓN | RESPONSABLE | OBSERVACIONES |
| 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. | 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 una capacitación cada mes despues 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) | | abr-16 | ago-16 | 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 base de datos de suscriptores | 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 parametros por los entes de regulación | Efectuar la actualización 100% | \$ 3.000.000 | feb-16 | dic-16 | Gerente, Asistente Comercial y Social | El presupuesto corresponde al pago por prestacion de servicios del personal seleccionado para la labor. |