



**PLAN DE ACCIÓN 2016  
ESTRATEGIA COMERCIAL**



**OBJETIVO GENERAL:** fortalecer las relaciones con los usuarios bajo la concepción de la responsabilidad de la prestación de los servicios en el contexto de la razonabilidad de los costos y del cumplimiento de los deberes de los usuarios, como fundamentos para garantizar la eficiencia y sostenibilidad de la empresa.

**PROGRAMA:** FORTALECIMIENTO COMERCIAL

**Meta:** Garantizar el sostenimiento de la exclusividad de la Empresa en el mercado

**Indicador:** mantener exclusividad en la zona urbana del municipio en la prestación de los servicios de acueducto alcantarillado y aseo

PROYECTOS	OBJETIVO GENERAL	META	INDICADOR	ACTIVIDADES	FECHA INICIO	FECHA DE TERMINACIÓN	RECURSOS REQUERIDOS	RESPONSABLES	INDICADOR	SEGUIMIENTO
Mejoramiento de las relaciones comerciales y de servicios	Lograr que los trabajadores de ESP De La Virginia y ciudadanos del Municipio tengan claras de las bondades que se tienen con la Empresa como prestadora de servicios públicos frente a otras del mercado	1	Número de prestadores de servicios de AAA en el municipio	Participación activa con conocimiento de metas de los funcionarios de la ESP en las tareas del plan de acción de la empresa.	01/01/2016	31/12/2016	Humanos, técnicos y financieros	Subgerencia Administrativa Financiera y Comercial	No de personal participante/No personal	Trimestral
				Estandarizar procesos con actividades y crear responsabilidades individuales (actualización del manual de procesos y procedimientos)	01/01/2016	2016/06/31	Humanos, técnicos y financieros	Subgerencia Administrativa Financiera y Comercial	manual actualizado	Semestral
				Implementación de procesos y procedimientos	01/07/2016	31/12/2016	Humanos, técnicos y financieros	Dueños procesos	implemntados/docum entados	Anual
				Crear un espacio de atención al usuario en la radio o televisión local	01/01/2016	31/12/2016	Humanos, técnicos y financieros	Subgerencia Administrativa Financiera y	espacio creado	Semestral
				Optimizar y darle buen uso a los canales de comunicación con los que cuenta la Empresa (telefonos, internet y presencial) cliente externo	01/01/2016	31/12/2016	Humanos, técnicos y financieros	Subgerencia Administrativa Financiera y Comercial	canal optimizado	Semestral
				Implementación de espacios de Educación en las Escuelas y Colegios del Municipio	01/01/2016	31/12/2016	Humanos, técnicos y financieros	Subgerencia Administrativa Financiera y Comercial	Cpacitaciones Brindadas/Capacitaciones programadas	Semestral
				Ejecución y seguimiento del formato "revisiones previas a la facturación" por medio de visitas preventivas. Y de corrección en aquellos usuarios que presentan consumos atípicos	01/01/2016	31/12/2016	Humanos, técnicos y financieros	Técnico Comercial	ejecutados/programados	Semestral
				Realizar de manera correcta los procesos de cobro persuasivo y coactivo	01/01/2016	31/12/2016	Humanos, técnicos y financieros	Subgerencia Administrativa Financiera y Comercial	procesos iniciados/total de procesos	trimestral
				Mantener el convenio que genere un nuevo sitio de pago para los usuarios	01/01/2016	31/12/2016	Humanos, técnicos y financieros	Gerencia	ofrecidos/establecidos	Semestral
				Realizar el programa de suspensión y corte de manera efectiva	01/01/2016	31/12/2016	Humanos, técnicos y financieros	Técnico Comercial	ejecutados/programados	Mensual
				Implementacion estrategia "Educando la Comunidad"	01/01/2016	31/12/2016	Humanos, técnicos y financieros	Subgerencia de planeación	estrategia implementada	Trimestral

Desarrollo de imagen empresarial	Elevar el grado de posicionamiento de la marca "ESP La Virginia"	90% usuarios informados	Porcentaje de calificación buena o superior	Aumentar Brindada a los usuarios información, sobre las actividades que ejecuta la Empresa por medio de los diversos canales existentes; pagina web, medios de comunicación, publicidad, etc.	01/01/2016	31/12/2016	Humanos, técnicos y financieros	Subgerencia Comercial	canales utilizados/canales existentes	Trimestral
Estudios de costos y tarifas	Realizar actualización de los costos por servicios una vez por año	3	No. de Actualizaciones de costos realizados	Capacitación externa de la normatividad y metodología tarifaria	01/01/2016	30/03/2016	Humanos, técnicos y financieros	Subgerencia Comercial	Estructura Tarifaria Actualizada para los tres servicios	Semestral
				Actualización de los costos por servicio	01/01/2016	30/04/2016	Humanos, técnicos y financieros	Subgerencia Comercial		

**PROGRAMA:** USO EFICIENTE Y AHORRO DEL AGUA

**LIDER PROGRAMATICO:** SUBGERENCIA DE PLANEACIÓN

**Meta:** Reducir en 5 puntos el IANC

**Indicador:** Porcentaje de reducción del IANC

PROYECTOS	OBJETIVO GENERAL	META	INDICADOR	ACTIVIDADES	FECHA INICIO	FECHA DE TERMINACIÓN	RECURSOS REQUERIDOS	RESPONSABLES	INDICADOR	SEGUIMIENTO
Implementación de Plan de choque control de pérdidas	Desarrollar acciones conducentes a la reducción del IANC	Implementar por lo menos 5 de 8 acciones del plan de choque para el control de pérdidas de agua	No de acciones de Plan de choque implementadas	Documentación y aprobación del programa de reducción de pérdidas 2016	01/01/2016	15/03/2016	Humanos, técnicos y financieros	Subgerentes de planificación y comercial	Programa documentado	Trimestral
				Ejecución del programa de control de pérdidas	01/04/2016	30/12/2016	Humanos, técnicos y financieros	técnico comercial y profesional universitario	programa ejecutado	Trimestral
				medición de pérdidas	01/03/2016	30/12/2016	Humanos, técnicos y financieros	profesional universitario	pérdidas medidas	Mensual
				Reparación de fugas encontradas en las redes de conducción y distribución	01/01/2016	30/06/2016	Humanos, técnicos y financieros	Profesional universitario	fugas eliminadas/encontradas	Mensual