

**EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS de LA ESTRELLA S.A. E.S.P.**  
**PLAN DE ACCION 2015**

PROGRAMA	CODIGO	PROGRAMACION			PERIODO		COSTO ACTIVIDAD (Miles \$)	INDICADORES	
		OBJETIVO	META	ACTIVIDAD	INICIO (D/M/A)	FINAL (D/M/A)		META	
								OPERACION	RESULTADO
<b>1. GERENCIA</b>									
1.1. ADQUISICIÓN DE HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS Y DE SEGURIDAD	001	Renovación de la licencia del software comercial	Contar con el software de facturación y PQRS debidamente actualizado	Pagar al proveedor la renovación en las fechas establecidas en el contrato	01/01/2015	31/12/2015	3	licencia vencida / licencia renovada	
		Renovación licencia de software contable y de presupuesto	Que el software tenga la licencia renovada para que pueda ser utilizado debidamente	Pagar al proveedor la renovación en las fechas establecidas en el contrato	01/01/2015	31/12/2015	3	licencia vencida / licencia renovada	
		Mantenimiento del sistema de vigilancia y sistemas de seguridad	Tener el sistema operando en las instalaciones de la empresa	Pagar al proveedor del sistema el valor anual por la prestación del servicio	01/01/2015	31/12/2015	1,1	Sistema contratado / sistema instalado	
		Renovar las pólizas que amparen los bienes que posee la Empresa	Tener asegurados los equipos y demás bienes propiedad de la empresa	Solicitar la modificación de la póliza para continuar con el amparo de los bienes que posee la Empresa - MULTIRIESGOS EMPRESARIAL	01/01/2015	31/12/2015	5,5	Póliza requerida / póliza contratada	
1.2. CONTRATACIÓN DE SERVICIOS PARA APOYO DE LA GESTIÓN EN CUMPLIMIENTO DE NORMATIVIDAD	002	Contratar los servicios de Revisoría Fiscal siguiendo las directrices de la Asamblea General de Accionistas	Cumplir con las disposiciones comerciales y estatutarias en materia de revisoría fiscal	Contratar los servicios de un profesional en contaduría pública para que ejerza las funciones de auditoría señaladas en la ley y rinda los informes necesarios	01/01/2015	31/12/2015	23,1	Profesional requerido / profesional contratado	
	003	Contratar los servicios de auditoría externa	Cumplir con lo dispuesto en la ley 142 de 1994 y demás disposiciones relacionadas con la materia	Contratar una empresa que realice la auditoría a la empresa conforme a las disposiciones legales y rinda los informes solicitados	01/01/2015	31/12/2015	23,1	Empresa requerida / empresa contratada	
	004	Contratar los servicios de asesoría en control interno	Cumplir con lo dispuesto en la ley 142 de 1994 y demás disposiciones aplicables a la empresa relacionadas con la materia	Contratar los servicios de una persona que apoye y asesore la empresa en materia de control interno	01/01/2015	31/12/2015	23,1	Personal requerido / personal contratado	
	005	Contratar los servicios para realizar el cargo oportuno al SUI, Gestión Documental- Archivo, y cargo de Gestión Transparente.	Cumplir con el cronograma fijado por la Superintendencia para realizar los cargues de información al SUI	Recopilar la información de todas las áreas para ser reportada oportunamente al SUI y atender todos los requerimientos generados	01/01/2015	31/12/2015	47,1	Personal requerido / personal contratado	
	006	Difundir la imagen corporativa de la Empresa	Que la comunidad conozca los servicios que presta la empresa	Realizar trabajo comunitario, reuniones con los líderes para darles a conocer el objeto social de la empresa. Dar oportunidades a todos los usuarios para que tengan acceso a la información.	01/01/2015	31/12/2015	1,5	Socialización programada / socialización ejecutada	
1.3. SOCIALIZACIÓN Y MERCADEO DE LA EMPRESA	006	Impresos y publicidad necesaria para promover a la empresa en la comunidad	Elaborar volantes y demás publicidad necesaria para dar a conocer la empresa	Diseñar y elaborar volantes y otros para ser entregados a los usuarios de la empresa con temas de interés	01/01/2015	31/12/2015	13	Publicidad programada / publicidad impresa	
		Participar en eventos sociales y comunitarios en desarrollo del objeto social	Tener acercamientos con la comunidad para identificar las diferentes necesidades que puedan ser atendidas por la empresa	Definir con las diferentes áreas la asistencia a los diferentes eventos en los sectores y veredas que atiende la empresa	01/01/2015	31/12/2015	6	Boletín diseñado / boletín elaborado	
		Rendir informes a la Asamblea General de Accionistas y a la Junta Directiva en cumplimiento de la ley y los estatutos de la sociedad	En las reuniones de Asamblea y de Junta los socios hagan un seguimiento a las actividades desarrolladas en la empresa	Coordinar con las direcciones la información que debe ser consolidada y entregada a los órganos de la sociedad en cumplimiento de las normas aplicables, elaborar el documento de presentación y contar con todos los soportes	01/01/2015	31/12/2015	SIN CUANTIA	Invitación recibida / invitación atendida	
1.5 MANEJO DE LAS COMPRAS	008	Remitir a los entes de control y vigilancia toda la información solicitada	Cumplir con las fechas señaladas por los entes de vigilancia y control para rendir informes	Consolidar la información por direcciones, tener una base de datos actualizada, tener los soportes necesarios para cuando sean requeridos	01/01/2015	31/12/2015	SIN CUANTIA	Información generada / información socializada	
	009	Adquirir los bienes necesarios para realizar el mantenimiento locativo de la empresa	Que la empresa conserve en buen estado las instalaciones locativas	Definir los elementos necesarios para contar con espacios apropiados para el desarrollo de las actividades y conservarlas en buen estado	01/01/2015	31/12/2015	9	Información requerida / información entregada	
	010	Comprar necesarias en materiales y suministros para el buen funcionamiento de la empresa	Contar con los recursos necesarios para el normal funcionamiento	Hacer la lista de los elementos que se requieren y adelantar el proceso de contratación siguiendo el manual interno adoptado en la empresa así como el plan de compras	01/01/2015	31/12/2015	13,5	Necesidad definida / necesidad atendida	
	010	Entrega de dotación de los trabajadores	Que los trabajadores reciban la dotación a quien tenga derecho según las obligaciones que tiene la empresa	Cotizar los uniformes y definir el diseño a utilizar para mostrar la imagen de la empresa	01/01/2015	31/12/2015	17	Elemento requerido / elemento contratado	
		Definir la compra de herramientas menores para el cabal funcionamiento de todos los sistemas	Que la empresa cuente con herramientas que permitan atender emergencias y otras actividades que son propias de su actividad	Elaborar la lista de las herramientas definiendo las necesidades, solicitar cotizaciones y destinar los recursos para su compra	01/01/2015	31/12/2015	SIN DEFINIR	Dotación contratada / dotación entregada	
<b>2. DIRECCIÓN JURIDICA, ADMINISTRATIVA Y SOCIAL</b>									
2.1. ELABORACIÓN DE MINUTAS SOBRE CONTRATOS, CONVENIOS Y FORMATOS DE LA EMPRESA	011	Proyectar todos los formatos de cada proceso, como las minutas de contratos necesarios para la marcha de la empresa	Contratar el personal que se requiere para cumplir con el objeto social de la empresa	Elaborar los contratos de trabajo, de servicios personales, de suministro, de obra, revisando el cumplimiento de los requisitos exigidos por la empresa para su ejecución.	02/01/2015	30/12/2015	SIN CUANTIA	Necesidad definida / necesidad atendida	
		Adelantar la supervisión de los contratos asignados por la gerencia	Que los contratistas cumplan con el objeto contractual dentro del plazo estipulado, aparte de lo que se reluce por el interventor o por el	Elaboración de formatos por cada procedimiento de la Empresa-	02/01/2015	31/12/2015	SIN CUANTIA	Contratación requerida / contratación realizada	
		Revisar las minutas de los convenios que se vayan a suscribir	Lograr un acercamiento con diferentes instituciones y entidades publicas o privadas	Ejecutar convenios para mejorar las condiciones de la empresa y de los servicios que se prestan	01/01/2015	31/12/2015	SIN CUANTIA	Supervisión asignada / supervisión cumplida	
2.2. ASESORÍA Y ACOMPAÑAMIENTO A LA GERENCIA	012	Brindar asesoría jurídica permanente a la empresa	Estar actualizado en cuanto a las normas que rigen en la empresa	Revisar periódicamente la normalidad que publique la Superintendencia de Servicios Públicos, la CRA, la Contaduría General de La Nación y el Gobierno Nacional para hacerla cumplir	01/01/2015	31/12/2015	SIN CUANTIA	Convenio aprobado / convenio ejecutado	
		Asesorar las áreas de la empresa cuando lo requieran	Que se cumpla la normalidad en todas las áreas de la empresa	Apoyo constante a los directores de la empresa e informar cualquier disposición publicada que deban aplicar en sus labores	01/01/2015	31/12/2015	SIN CUANTIA	Asesoría solicitada / asesoría realizada	

EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS de LA ESTRELLA S.A. E.S.P.									
PLAN DE ACCION 2015									
GERENCIA		Apoyar las reuniones de Asamblea de Accionistas y Junta Directiva	Lograr que se cumpla con los estatutos de la empresa	Hacer la convocatoria a las reuniones cuando la gerencia lo solicite y asistir a las reuniones para brindar la asesoría requerida por el gerente o cualquier miembro	01/01/2015	31/12/2015	SIN CUANTIA	Asesoría solicitada / asesoría realizada	
2.3. GESTIÓN DE REQUERIMIENTOS DE ENTES DE CONTROL Y VIGILANCIA	013	Atender todos los requerimientos administrativos que llegan a la empresa	Dar respuesta oportuna a todos los requerimientos competencia de la dirección jurídica	Controlar el ingreso de los requerimientos para atenderlos en el menor tiempo y enviarlos por el medio más expedito	01/01/2015	31/12/2015	SIN CUANTIA	Reunión programada / reunión realizada	
		Entregar los requerimientos y/o solicitudes a la dirección respectiva para	Que cada dirección sea responsable de la respuesta dada a los requerimientos	Que se entregue la proyección de la respuesta antes del vencimiento del tiempo, para revisión y ajustes por parte de la dirección jurídica para luego entregarlos a la firma	01/01/2015	31/12/2015	SIN CUANTIA	Requerimiento recibido / requerimiento atendido	
		Dar el trámite respectivo a los derechos de petición que lleguen a la dirección jurídica	Dar respuesta dentro del término legal y conceder los recursos cuando corresponda	Revisar la petición, recopilar información, decretar la práctica de pruebas cuando se requiera, dar respuesta y realizar la notificación como lo dispone la ley	01/01/2015	31/12/2015	SIN CUANTIA	Respuesta solicitada / respuesta entregada	
		Seleccionar el personal necesario para el desarrollo de las funciones de la empresa	Contar con personal capacitado en cada dirección	Revisar la hoja de vida de cada persona y conocer su perfil laboral, de acuerdo con los soportes entregados	01/01/2015	31/12/2015	SIN CUANTIA	Petición recibida / petición tramitada	
2.4. MANEJO Y COORDINACIÓN DEL PERSONAL	014	Vincular el personal necesario a la empresa según directrices de gerencia y aprobación de plantas de cargos de la Junta Directiva	Elaborar los contratos una vez se tengan los documentos solicitados	Entregar a cada persona copia del contrato donde se especifiquen las obligaciones y derechos que tiene, así como las funciones que debe desarrollar	01/01/2015	31/12/2015	SIN CUANTIA	Personal requerido / personal contratado	
		Adelantar la afiliación al Sistema General de Seguridad Social Integral	Que todos los trabajadores que ingresen a la empresa queden afiliados al Sistema de Seguridad Social Integral y parafiscales dentro	Diligencias los formularios para hacer la afiliación de los trabajadores y contar con las claves para hacer las afiliaciones que se puedan adelantar por internet	01/01/2015	31/12/2015	SIN DEFINIR	Contrato elaborado / contrato entregado	
		Tener un manejo adecuado del personal que labora en la empresa	Que se cumpla con el Reglamento Interno de Trabajo y las condiciones señaladas en el contrato de trabajo	Realizar seguimiento a cada trabajador, autorizar permisos, descansos compensatorios, reportar incidentes y accidentes de trabajo a la ARP	01/01/2015	31/12/2015	SIN DEFINIR	Trabajador vinculado / trabajador afiliado	
		Definir con la gerencia los programas de capacitación para los trabajadores, como realizar procesos de certificación por	Que el personal que labore en la empresa esté en permanente capacitación	Desarrollar capacitaciones periódicas con particulares contratados, con la ARP y otras instituciones	01/01/2015	31/12/2015	SIN DEFINIR	Seguimiento programado / seguimiento realizado	
2.5. PROGRAMACIÓN DE CAPACITACIONES Y EVENTOS	015	Identificar las necesidades al interior de la empresa para realizar encuentros con los trabajadores	Generar confianza en los trabajadores y contar con espacios de libre esparcimiento	Hacer un cronograma para realizar los encuentros	01/01/2015	31/12/2015	SIN DEFINIR	Capacitación definida / capacitación ejecutada	
		Celebrar las fechas especiales	Incentivar los trabajadores y mejorar las condiciones de trabajo	Definir las fechas especiales y eventos a desarrollar durante el año, como el día de la mujer, el día de la secretaria, el día de la madre, el aniversario de la empresa.	01/01/2015	31/12/2015	5	Evento programado / evento ejecutado	
2.6. CONTROL DE CORRESPONDENCIA Y ARCHIVO	016	Velar porque se recepcione debidamente toda la documentación	Tener un registro de toda la correspondencia que ingresa y sale de la empresa	Direccionar toda la correspondencia a la dirección respectiva para su trámite	01/01/2015	31/12/2015	SIN DEFINIR	Celebración programada / celebración desarrollada	
		Garantizar que la empresa cuente con un archivo organizado por dependencias	Que la información que repose en la empresa está manejada adecuadamente	Clasificar la correspondencia de las direcciones por serie y subserie	01/01/2015	31/12/2015	SIN DEFINIR	Correspondencia recibida / correspondencia controlada	
		Poner en funcionamiento del comité de archivo y cumplir con la ley de archivos	Que se realice el control de la correspondencia que entra a la empresa.	trazabilidad	01/01/2015	31/12/2015	SIN DEFINIR	Archivo entregado / archivo clasificado	
<b>3. DIRECCIÓN TÉCNICA, OPERATIVA Y AMBIENTAL</b>									
3.1. CONSTRUCCIÓN DE REDES DE ALCANTARILLADO	017	Contratar la construcción de varios tramos de alcantarillado	Mejorar las condiciones de saneamiento en algunos sectores que atiende la empresa	Elaborar el presupuesto para la contratación de las obras, solicitar los recursos y elaborar el contrato	01/01/2015	31/12/2015	25	Tramo alcantarillado requerido / tramo contratado	
	018	Realizar el mantenimiento y reposición de las redes de alcantarillado existentes	Garantizar la prestación del servicio	Definir el presupuesto, conseguir contratista para la ejecución de las obras	01/01/2015	31/12/2015	100	Tramo alcantarillado repuesto / tramo repuesto	
3.2. MANTENIMIENTO Y REPARACIÓN DE REDES DE ALCANTARILLADO	019	Reparar los daños que se presenten en la red	Llevar un registro de los daños y atenderlos oportunamente	Programar las reparaciones con los operarios y contar con los materiales necesarios	01/01/2015	31/12/2015	20	Mantenimiento programado / mantenimiento realizado	
	020	Contar con el proyecto del Plan maestro de acueductos y alcantarillados	Ejecutar el proyecto con recursos del municipio y de la Gobernación	Contratar la ejecución del proyecto, contando previamente con los diseños y presupuesto	01/01/2015	31/12/2015	30	plan maestro presentado / plan maestro reparado	
3.3. ELABORACIÓN DE PROYECTOS PARA EL SERVICIO DE ALCANTARILLADO	021	Tener el proyecto del plan de saneamiento y manejo de vertimientos	Ejecutar el proyecto con recursos del municipio y de la Gobernación	Contratar la ejecución del proyecto, contando previamente con los diseños y presupuesto	01/01/2015	31/12/2015	75	Proyecto definido / proyecto socializado	
	021	Proyecto mantenimiento y Construcción de Plantas de tratamiento de agua potable	Contar con el proyecto para su viabilización	Presentar el proyecto al Banco de proyectos del Municipio para su viabilización	01/01/2015	31/12/2015	SIN DEFINIR	Proyecto presentado y viabilizado/total de proyectos	
	021	Proyecto para suministro, instalación de válvulas, hidrantes, micromedidores y macromedidores en los sistemas de acueducto	Tener el proyecto para adelantar la consecución de recursos	Una vez viabilización adelantar gestiones para conseguir recursos y ejecutar las obras	01/01/2015	31/12/2015	61	Proyecto aprobado y viabilizado	
3.5. CONSTRUCCIÓN REDES DE ACUEDUCTO	022	Mejorar las condiciones de prestación del servicio	Extender las redes existentes y tener más usuarios	Definir las necesidades de los sectores para realizar la construcción de las redes	01/01/2015	31/12/2015	8	Proyecto aprobado y viabilizado / proyecto ejecutado	
	023	Contratar la ampliación de capacidad de las plantas de tratamiento de agua y redes de conducción	Que los usuarios cuenten con el servicio permanente y con la debida presión	Definir el presupuesto, conseguir contratista para la ejecución de las obras	01/01/2015	31/12/2015	1.700	Red proyectada / red construida	
		Contratar la reposición de redes de acueducto	Tener redes en buen estado para evitar daños constantes y cambiar las que hayan cumplido su vida útil	Definir los sectores que requieren de la reposición de las redes, definir el presupuesto requerido y contratar la ejecución de las obras	01/01/2015	31/12/2015	20	Ampliación planta proyectada / ampliación planta construida	

EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS de LA ESTRELLA S.A. E.S.P.										
PLAN DE ACCION 2015										
3.6. MANTENIMIENTO Y REPARACIÓN DE REDES DE ACUEDUCTO	024	Realizar el mantenimiento preventivo a las redes	Contar con personal necesario en las zonas	Atender las necesidades de la comunidad	01/01/2015	31/12/2015	100	Necesidad definida / necesidad atendida		
		Atender los daños que se presenten en la red	Garantizar la prestación continua del servicio	Programar las reparaciones con los operarios y contar con los materiales necesarios	01/01/2015	31/12/2015	15	Mantenimiento programado / mantenimiento realizado		
		Realizar visitas para identificar las válvulas e hidrantes que se encuentran en mal estado	Conseguir los recursos para hacer el cambio de las válvulas y los hidrantes necesarios para el normal funcionamiento de las redes	Programar la instalación de válvulas e hidrantes en las zonas que lo requieran	01/01/2015	31/12/2015	63	Daño presentado / daño reparado		
3.7 PROGRAMA DE MICROMEDICIÓN	025	Realizar visitas técnicas para identificar los medidores a cambiar	Que los usuarios cuenten con la medición	Definir usuarios y zonas donde se requiera el cambio del medidor	01/01/2015	31/12/2015	1	Elemento requerido / elemento contratado		
		Cambio e instalación de nuevos medidores	Cambiar e instalar 600 medidores en el año 2015	Realizar las labores para cambio de medidor y usuarios nuevos	01/01/2015	31/12/2015	12	Visita programada / visita realizada		
		Tener una base de datos consolidada de los medidores cambiados e instalados	Que la empresa identifique las zonas que cuentan con micromedición para generar las facturas	Ingresar al sistema los reportes entregados por la Dirección técnica	01/01/2015	31/12/2015	SIN CUANTIA	Medidor que requiere cambio / medidor instalado		
3.8. MANTENIMIENTO DE PLANTAS Y SISTEMAS	026	Realizar el mantenimiento a los sistemas	Garantizar la prestación continua del servicio en óptimas condiciones	Coordinar los trabajadores que atenderán el mantenimiento de las plantas	01/01/2015	31/12/2015	35	Medidores cambiados o nuevos/ total de medidores instalados		
		027	Contar con una empresa certificado que realice los análisis físico químicos y microbiológicos del agua	Llevar un control de la calidad del agua que se suministra a los usuarios	Llevar un cronograma mensual para que la empresa contratada realice el muestreo necesario en los sistemas que administra la empresa	01/01/2015	31/12/2015	25	Mantenimiento programado / mantenimiento realizado	
		028	Suministrar agua apta para el consumo humano	Aplicar hipoclorito de sodio a los tanques de almacenamiento	Tener un cronograma definido para la aplicación del hipoclorito donde se incluya la cantidad y la frecuencia de la aplicación	01/01/2015	31/12/2015	32	Muestra contratada / muestra realizada	
4. DIRECCIÓN FINANCIERA, COMERCIAL Y CONTABLE										
4.1. MANEJO DEL PRESUPUESTO	029	Ejecutar el presupuesto de la vigencia 2015 siguiendo los parámetros de la Junta directiva	Que los gastos sean proporcionales a los ingresos	Contar previamente con la disponibilidad de presupuesto para adelantar cualquier contratación	01/01/2015	31/12/2015	SIN DEFINIR	Necesidad definida / necesidad atendida		
		Mantener actualizado el plan único de cuentas	Estandarizar el plan unico de cuentas a la empresa de servicios publicos para ser reportado a las diferentes entidades de control y vigilancia	Recopilar los datos que da la Contaduría General para unificar el PUC ingresando las cuentas que efectivamente aplican	01/01/2015	31/12/2015	SIN DEFINIR	Presupuesto requerido / presupuesto autorizado		
		Elaborar los documentos soportes para la ejecución del presupuesto	Lograr un control en la cantidad presupuestada para cada contrato y/o gasto	Definir previamente la contratación a ejecutar para contar con los soportes documentales y presupuestales	01/01/2015	31/12/2015	SIN DEFINIR	Plan contable propuesto / plan contable definitivo		
4.2. MANEJO DE LA CONTABILIDAD	030	Identificar los hechos que afectan la estructura financiera	Identificar la cartera morosa	Realizar campañas para recuperar la cartera morosa	01/01/2015	31/12/2015	SIN DEFINIR	Terminar la vigencia con la mínima cantidad de morosos		
		Desarrollar cultura contable en todas las áreas de la empresa	Saber el empleado de las deducciones al momento de realizar sus pagos por salarios	Capacitaciones y boletines informativos	01/01/2015	31/12/2015	SIN DEFINIR	Crearle al empleado la cultura de verificar sus colillas de pago		
		Programar el pago de nómina y de prestaciones sociales cuando corresponda	Cumplir con las obligaciones legales y reglamentarias de todos los trabajadores vinculados a la empresa	Programar el pago de los salarios, aplicando las deducciones y realizar la liquidación de las prestaciones cuando corresponda	01/01/2015	31/12/2015	SIN DEFINIR	Nómina generada / nómina cancelada		
		Efectuar las retenciones correspondientes a todos los proveedores	Cumplir con la DIAN	Presentar y pagar a la DIAN las retenciones mensuales y bimensuales a que haya lugar	01/01/2015	31/12/2015	SIN DEFINIR	pago de impuestos al día		
		Realizar el pago de los servicios públicos y de los impuestos a que está obligada la empresa	Estar al día en el pago para evitar suspensiones de los servicios o multas	Contar con las facturas de liquidación de los servicios para proceder a su pago dentro del término fijado en ellas	01/01/2015	31/12/2015	SIN DEFINIR	Factura recibida / factura cancelada		
		Realizar el pago oportuno de la seguridad social integral	Cancelar oportunamente para evitar pagos adicionales	Hacer la liquidación de los pagos dentro de las fechas establecidas para realizar los pagos	01/01/2015	31/12/2015	SIN DEFINIR	Liquidación realizada / liquidación cancelada		
		Realizar arquesos de caja menor	Tener una caja menor legalizada en cada período	Llevar un control de un 70% de caja menor y reembolsarla, teniendo en cuenta que esta debe tener todos sus soporte y firmas	01/01/2015	31/12/2015	SIN DEFINIR	Pago realizado / cuadro realizado		
		Realizar los pagos a los contratistas y proveedores	Cumplir con el pago oportuno	Tener una lista de los contratistas y proveedores con un cronograma de pagos	01/01/2015	31/12/2015	SIN DEFINIR	Cuenta presentada / cuenta programada		
4.3. GENERACIÓN DE INFORMES	031	Rendir informes de acuerdo a las fechas de corte, a la DIAN, Contraloría, Contaduría y Superintendencia de Servicios Públicos	Tener los informes al día para cuando el ente de control lo requiera	Consolidar semanalmente la información para generar los informes necesarios	01/01/2015	31/12/2015	SIN DEFINIR	Rendir oportunamente los informes		
		Presentar informes mensuales sobre los estados financieros	Conocer el estado de las finanzas de la empresa	Realizar pagos debidamente ajustados y que cuenten con todos los soportes, para consolidar la información	01/01/2015	31/12/2015	SIN DEFINIR	Rendir oportunamente los informes		
		Coordinar con el auxiliar de facturación la entrega de los informes consolidados	Conocer el número de usuarios, el valor facturado y el valor recaudado mes a mes	Entregar las facturas para que sean entregadas oportunamente a los usuarios, asentar los pagos y generar los reportes	01/01/2015	31/12/2015	SIN DEFINIR	Proceso programado / proceso ejecutado		
		Consolidar la información comercial generada por la atención de peticiones, quejas y reclamos	Llevar una estadística de las PQR identificando las causas que la generan para mejorar en la solución	Atender todas las quejas y reclamos presentadas por los usuarios a través de cualquier medio	01/01/2015	31/12/2015	SIN DEFINIR	PQR atendida / PQR solucionada		
		Presentar informe sobre ejecución de presupuesto	Disponer de los recursos como se proyectaron	Asentar los ingresos y egresos para tener un consolidado de la ejecución del presupuesto	01/01/2015	31/12/2015	SIN DEFINIR	Recurso comprometido / recurso ejecutado		
4.4. MANEJO ADECUADO DE LOS SISTEMAS DE	032	Manejar debidamente el software contable y de presupuesto	Facilitar la contabilidad de la empresa	Llevar todos los registros contables en cada uno de los módulos adquiridos para tener información consolidada	01/01/2015	31/12/2015	SIN DEFINIR	Tener una contabilidad exacta y al día		

EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS de LA ESTRELLA S.A. E.S.P.									
PLAN DE ACCION 2015									
LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN	032	Velar por el buen funcionamiento de los software adquiridos por la empresa	Tener información actualizada para reportarla oportunamente a las diferentes entidades	Solicitar soporte técnico cuando se requiera para el manejo adecuado del software	01/01/2015	31/12/2015	SIN DEFINIR	Soporte solicitado / soporte atendido	
4.5 PROCESO DE FACTURACIÓN	033	Contar con el catastro de suscriptores de los servicios de acueducto y alcantarillado	Tener identificado en el primer trimestre el número de suscriptores con todos los datos básicos en el software	Se utilizarán los cupones de las facturas para solicitar información, se harán visitas periódicas a los sectores para identificar los suscriptores de los servicios para consolidar la base de datos	01/01/2015	31/12/2015	SIN DEFINIR	Base de datos requerida / base de datos construida	
		Llevar un manejo adecuado del software	Que la empresa cuente con la liquidación de la facturación de acuerdo con la información	Realizar el proceso de migración de los clientes para la debida aplicación de cobros	01/01/2015	31/12/2015	SIN DEFINIR	Base de datos consolidada / base actualizada	
		Contar con la programación de facturación para todo el año	Realizar todas las actividades dentro de las fechas establecidas	Realizar las lecturas en la zona de micromedición, entregar las facturas, realizar visitas para altos consumos, suspensiones y reconexiones	01/01/2015	31/12/2015	SIN DEFINIR	Proceso programado / proceso ejecutado	
		Generar todos los reportes para que los operarios realicen las lecturas de los medidores	Que se cumpla con la programación para realizar las lecturas a los usuarios que cuentan con micromedición	Definir los operarios que harán las lecturas, señalando las zonas y/o sectores que deben visitar y los días de ejecución del proceso	01/01/2015	31/12/2015	SIN DEFINIR	Lectura programada / lectura realizada	
		Generar los listados para adelantar los altos consumos, corte, suspensiones y reconexiones	Que los operarios realicen en los plazos estipulados el proceso indicado e informen cualquier anomalía e irregularidad que se presente	Programar los operarios por zonas para realizar las diversas actividades y se pueda culminar el proceso de facturación	01/01/2015	31/12/2015	SIN DEFINIR	Actividad programada / actividad ejecutada	
		Entregar los reportes mensuales	Evaluar mes a mes el proceso de facturación	Consolidar la información para ser entregada a contabilidad	01/01/2015	31/12/2015	SIN DEFINIR	Generacion informes por mes	
4.6. PROCESO DE ATENCIÓN DE PQR	034	Registrar todas las solicitudes, peticiones y quejas	Contar con clientes satisfechos al atender oportunamente sus PQR	Atender a los usuarios que se presenten y darles la constancia de la solicitud y/o reclamación que presenten	01/01/2015	31/12/2015	SIN DEFINIR	PQR presentada / PQR atendida	
		Generar las órdenes de trabajo y de revisión para resolver las PQR	Conocer la causa de la reclamación y/o petición	Programar trabajador para realizar revisión y/o trabajo	01/01/2015	31/12/2015	SIN DEFINIR	Orden generada /orden ejecutada	
		Dar respuesta oportuna a las PQRS recepcionadas en la empresa	Dar respuesta dentro del término legal y conceder los recursos cuando corresponda	Elaborar los oficios que contengan las respuestas para cada una de las solicitudes y/o quejas recibidas	01/01/2015	31/12/2015	SIN DEFINIR	Respuestas PQRS generadas/respuestas PQRS presentadas	
		Realizar la notificación de la respuesta en debida forma	Cumplir con los términos para notificar siguiendo el procedimiento señalado en la ley	Elaborar las constancias de notificación y entregar la respuesta al usuario	01/01/2015	31/12/2015	SIN DEFINIR	Notificación generada/Notificación entregada	
		Entregar informes consolidados mes a mes	Revisar que se hayan atendido todas las PQR dentro del término señalado para ello	Consolidar la información para reportarla cuando sea requerida	01/01/2015	31/12/2015	SIN DEFINIR	Informe solicitado / informe entregado	
4.7. REGISTRO DE NOVEDADES EN EL SISTEMA	035	Registrar los usuarios que requieran los servicios de acueducto y alcantarillado	Aumentar en un 20% el número de usuarios	Hacer campañas educativas sobre la conexión legal de los servicios, presentar los beneficios de estar vinculados a la empresa, hacer visitas de rutina y generar factura por el servicio	01/01/2015	31/12/2015	SIN DEFINIR	Usuarios registrados / usuarios facturados	
		Desvincular los usuarios del sistema	Evitar cobro y procesos a personas que no cuentan con los servicios que presta la empresa	Realizar visitas para verificar las situaciones que generen el retro del servicio	01/01/2015	31/12/2015	SIN DEFINIR	Usuarios desvinculados / usuarios no facturados	
4.8 ORGANIZACIÓN CARTERA COBRO PERSUASIVO	036	Creacion de cargo, bajo autorizacion de Junta Directiva de auxiliar administrativa, atencion y reparto, cartera y cobro persuasivo.	Organizar la cartera por edades y cobro persuasivo.	organización y cobro de la cartera.	01/01/2015	31/12/2015	SIN DEFINIR	Necesidad verificada / usuario retirado	

JORGE AUGUSTO  
 CALLE.  
 GERENTE







