



PLAN DE ACCIÓN

2017

**JUNTOS CONSTRUIMOS
GRANDES COSAS**

INTRODUCCIÓN

Con el propósito de orientar todos los esfuerzos hacia la satisfacción de nuestros grupos de interés, y en articulación al Plan de Desarrollo de Sabana de Torres 2016-2019 “SABANA PENSADA EN GRANDE”, nace la necesidad de identificar los factores claves, sobre los cuales, se cumpla con la misión institucional y fines del Estado, realizando un análisis situacional de la empresa identificando los problemas, estableciendo posibles alternativas de solución, a través de metas, programas y proyectos.

En la fase de planeación estratégica los colaboradores de la organización deben tener una participación activa, pues en ellos opera la responsabilidad de ejecutar correctamente este plan de gestión, que se convertirá en la carta de navegación para el gerente y la junta directiva, que permita administrar y ordenar los procesos y procedimientos de la empresa, que contribuya que los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo mejoren la calidad de vida de la población.

Para el desarrollo del presente plan de Acción, se realizaron reuniones de trabajo, liderados por la oficina de ingeniería, y demás dependencias de la empresa.

DIRECCIONAMIENTO

MISIÓN

ESPUSATO E.S.P. es una empresa de servicios públicos domiciliarios, cuya misión es brindar técnicamente la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, con calidad a costos razonables con el apoyo y la eficiente colaboración de sus trabajadores y proveedores, a fin de atender la creciente demanda municipal, obtener una retribución adecuada para su sostenibilidad y para impulsar el desarrollo socio-económico de la región y de la comunidad donde operamos.

VISIÓN

El fortalecimiento de nuestra política de ampliación de coberturas, vinculación al proceso productivo, las alianzas estratégicas con otras empresas y el involucramiento de nuestro personal en el mejoramiento continuo de los procesos operacionales, consolidara a la empresa de servicios públicos de sabana de torres EPSUSATO ESP, como una empresa de servicios públicos líder en el sector de agua potable y saneamiento básico.

ESTRATEGIAS

Las perspectivas que contribuyen a organizar la Empresa, se tiene en cuenta las siguientes fases que ayudan al cumplimiento del objetivo general y demás factores, así:

FASES	PROGRAMA
FINANCIERA	Aseguramiento económico y financiero
CLIENTES	Satisfacción de las necesidades de los usuarios
PROCESOS	Mejoramiento continuo y eficiencia en la prestación de los servicios
TALENTO HUMANO	Personal competente y comprometido

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

FASES	PROGRAMA	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS
FINANCIERA	Aseguramiento económico y financiero	Mantener la rentabilidad económica para asegurar la sostenibilidad de la Empresa
CLIENTES	Satisfacción de las necesidades de los usuarios	Incrementar el nivel de satisfacción de los usuarios

PROCESOS	Mejoramiento continuo y eficiencia en la prestación de los servicios	Optimizar la operación y prestación eficiente de los servicios públicos domiciliarios
TALENTO HUMANO	Personal competente y comprometido	Mejorar las competencias del recurso humano que labora en la Empresa.

a. MANTENER LA RENTABILIDAD ECONÓMICA PARA ASEGURAR LA SOSTENIBILIDAD DE LA EMPRESA.

Es importante aumentar la solidez y sostenibilidad financiera, a través de la recuperación de cartera, gestión de recursos de los diferentes entes externos tanto del nivel nacional, departamental y territorial, optimizar las fuentes de financiación, costos de operación y gastos de funcionamiento.

b. INCREMENTAR EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS.

Teniendo en cuenta que no se cuenta con un grado de información del grado de nivel de satisfacción de los usuarios, se implementará encuestas como método cualitativo, para lograr como mínimo un 60% del nivel de satisfacción de usuarios.

c. OPTIMIZAR LA OPERACIÓN Y PRESTACIÓN EFICIENTE DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS.

Para lograr el mejoramiento continuo y la eficiente prestación de los servicios públicos domiciliarios, considerando el aumento de la población en el municipio, se requiere ampliar y optimizar los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, que presta la empresa.

a. MEJORAR LAS COMPETENCIAS DEL RECURSO HUMANO QUE LABORA EN LA EMPRESA.

La empresa propone contar con un talento humano competente y comprometido que permita prestar de forma eficaz los servicios de la Empresa.

Se tiene como objetivo un clima organizacional que permita el desarrollo del talento humano, a través de los programas, planes y capacitaciones que conlleve a un cambio cultural con el propósito de alcanzar estándares de calidad, eficiencia y efectividad en la gestión.

INICIATIVAS ESTRATÉGICAS

Para lograr la medición y el seguimiento de las estrategias de la empresa, consolidadas a través de objetivos estratégicos, la Empresa definió las metas y los indicadores así:

**EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS
DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO BÁSICO DE
SABANA DE TORRES**



PLAN DE ACCIÓN VIGENCIA 2017

Año	Nombre_Dependencia	Objetivo Institucional	Nombre de Actividad	Meta	Unidad Medida	Indicador	Recursos	Fecha Inicio	Fecha Fin	Periodicidad de seguimiento
2017	Comercialización	Aumentar la solidez y sostenibilidad financiera de la Empresa	Identificar los deudores morosos con el fin de notificar y firmar acuerdos de financiación	10%	Porcentaje	Porcentaje de eficiencia en el recaudo (Valor recaudado usuario final/Valor facturado usuario final)*100	Recurso Humano	1 de marzo de 2017	31 de diciembre de 2017	Semestral
2017	Gerente	Construcción de una base de datos geográfica, con los elementos que componen una red de alcantarillado pluvial y sanitario/ combinado.	Diseñar el catastro de redes de acueducto y alcantarillado del casco urbano.	1	Número	Número de diseños de catastros de redes de acueducto y alcantarillado del casco urbano	\$ 9,000,000.00	1 de julio de 2017	31 de diciembre de 2017	Semestral
2017	Gerente	Funcionamiento de la planta de tratamiento de agua potable.	Realizar los mantenimientos preventivos para la planta de tratamiento de agua potable.	1	Número	Número de mantenimientos preventivos realizados en la planta de tratamiento de agua potable.	\$ 60,000,000	1 de febrero de 2017	31 de diciembre de 2017	Trimestral
2017	Gerente	Fortalecimiento institucional	Adquisición de un software para el manejo contable, presupuestal y comercial que conlleve a un mejoramiento continuo de la entidad.	1	Número	Número de software adquiridos para el manejo contable, presupuestal y comercial que conlleve a un mejoramiento continuo de la entidad.	\$ 44,000,000	1 de marzo de 2017	31 de diciembre de 2017	Trimestral
2017			Actualización de la página web de la entidad que conlleven a la interrelación de entidad - ciudadano	1	Número	Número de actualizaciones de la página web de la entidad que conlleven a la interrelación de entidad - ciudadano	Recurso Humano	1 de marzo de 2017	31 de diciembre de 2017	Trimestral
2017			Adquisición de herramientas tecnológicas para el desarrollo de los procedimientos para el equipo de talento humano.	4	Número	Número de equipos tecnológicos adquiridos	\$ 30,000,000	1 de febrero de 2017	31 de diciembre de 2017	Trimestral
2017	Área Ambiental	Mecanismos para la separación de la fuente	Cumplir con las rutas de recolección y barrido	50%	Porcentaje	Porcentaje de la separación de los residuos sólidos en la fuente. (Residuos sólidos separados en la fuente (kg/mes)/Total de residuos sólidos generados (kg/mes))*100	\$ 2,400,000.00	1 de febrero de 2018	31 de diciembre de 2017	Trimestral
2017			Suscribir un contrato y/o convenio con operador de un relleno sanitario.	1	Número	Número de contratos y/o convenios celebrados con operador de relleno sanitario	\$ 35,000,000.00	1 de enero de 2017	31 de diciembre de 2017	Trimestral
2017	Administrativa	Certificar, capacitar y formar al recurso humano de la empresa para el crecimiento en el capital humano y promover el desarrollo corporativo.	Elaboración y cumplimiento del plan institucional de programas de seguridad y salud en el trabajo	1	Número	(Número de planes elaborados/Número de planes programados)*100	Recurso Humano	1 de julio de 2017	31 de diciembre de 2017	Trimestral