

PLAN DE ACCION 2014

Vicepresidencia Comercial

Presupuesto en Millones de pesos

Consolidación de Proyectos y Planes

Objetivo Estratégico	Nombre del Proyecto o Plan de Proceso	Clasificación	Estado	Descripción	Unidad Meta física	2014		2015		2016		2017		Observaciones	Responsable	Vicepresidencia Ejecutiva
						Meta Física	Ppto	Meta Física	Ppto	Meta Física	Ppto	Meta Física	Ppto			
Atender integralmente al cliente brindando soluciones ajustadas a sus necesidades	Transversalidad: Establecer las relaciones que permitan la construcción colectiva entre la función comercial del negocio y la VP comercial	Plan de Proceso	Formulado sin iniciar	Implementar los mecanismos de gobierno y el proceso de planeación comercial con los negocios.	Comité comercial	8	6.10	N/D	N/D	N/D	N/D	N/D	N/D	8 comités	Vicepresidenta Comercial María Isabel Aragón	Vicepresidencia Comercial
		Plan de Proceso	En ejecución		Grupos primarios	36	14.60	N/D	N/D	N/D	N/D	N/D	N/D	36 grupos primarios	Vicepresidenta Comercial	Vicepresidencia Comercial
		Plan de Proceso	Formulado sin iniciar		Agendas de dialogo	4	2.69	N/D	N/D	N/D	N/D	N/D	N/D	4 agendas de dialogo	Vicepresidenta Comercial	Vicepresidencia Comercial
Atender integralmente al cliente brindando soluciones ajustadas a sus necesidades	Construir la función comercial con visión de grupo	Plan de Proceso	En ejecución	Ejecución del proyecto de implementación de la función comercial integrada en el Grupo EPM, acorde con los hitos establecidos en la hoja de ruta diseñada por el Proyecto Grupo EPM sin fronteras.	Plan de Trabajo Entregables	4	11565.00	N/D	N/D	N/D	N/D	N/D	1 plan de trabajo del proyecto implementación de la función comercial definida. 3 entregables adicionales: Entregable 1: Procesos comerciales adoptados e implantados en el Grupo (Planeación comercial, Mercadeo, Ventas, Relacionamento con el Cliente y Facturación). Entregable 2: Aplicar el modelo de trabajo con filiales y realizar la transición hacia la estructura óptima diseñada para VP Comercial, <i>Planencia de Medios Estratégicos, Dirección de Afiliados, Administración</i> 5 entregables	Gerencia mercadeo estratégico Juan Felipe Valencia Mónica Ruiz	Vicepresidencia Comercial	
Atender integralmente al cliente brindando soluciones ajustadas a sus necesidades	Acceso y comprabilidad para contribuir a la calidad de vida	Plan de Proceso	En ejecución	Implementación de propuestas de valor para el segmento hogares, con el fin de facilitar el acceso y la comprabilidad de los SPD	Entregables	5	5497.00	N/D	N/D	N/D	N/D	N/D	Entregable 1: Factibilidad ofertas vulnerables: prepago y paga a tu medida. Entregable 2: Lanzamiento plan de fidelización para Hogares y <i>Empresas del Subsegmento Brique</i> 4 entregables	Gerencia mercadeo estratégico Juan Felipe Valencia Mónica Ruiz	Vicepresidencia Comercial	
Atender integralmente al cliente brindando soluciones ajustadas a sus necesidades	Cultura y Educación en SP	Plan de Proceso	En ejecución	Fortalecer la cultura y educación en servicios públicos para el segmento hogares, para promover comportamientos de ciudadano ejemplar que se vean reflejados en el uso adecuado de los SPD y la relación	Entregables	4	1623.00	N/D	N/D	N/D	N/D	N/D	Entregable 1: Diagnóstico de los programas de educación trabajado con Corposionarios. Entregable 2: Estrategias diseñadas y definición de plan de trabajo <i>entregables</i> 4 entregables	Gerencia ofertas Unidad Educación al cliente Diefer Ruiz	Vicepresidencia Comercial	
Atender integralmente al cliente brindando soluciones ajustadas a sus necesidades	Relaciones cercanas orientadas a la satisfacción, lealtad y recomendación	Plan de Proceso	En ejecución	Desarrollar acciones encaminadas a generar satisfacción, lealtad y recomendación en todos los segmentos atendidos.	Entregables	7	189.00	N/D	N/D	N/D	N/D	N/D	Entregable 1: Canal virtual para todos los segmentos; Lanzamiento del piloto trámite de reclamaciones a través de la página web. Entregable 2: Dignado del cliente para los segmentos Hogares y <i>Empresas</i> 7 entregables: Entregable 3: <i>Entregables Factura web</i> 3 entregables	Gerencia mercadeo estratégico Juan Felipe Valencia Mónica Ruiz	Vicepresidencia Comercial	
Atender integralmente al cliente brindando soluciones ajustadas a sus necesidades	Crecimiento y productividad	Plan de Proceso	Formulado sin iniciar	Implementación de propuestas de valor para los segmentos empresas y grandes clientes, para contribuir al crecimiento y productividad de los clientes atendidos.	Entregables	3	258.00	N/D	N/D	N/D	N/D	N/D	Entregable 1: Ejecución informe de seguimiento del plan de vistas comerciales para Empresas, Gobierno y Grandes clientes. Entregable 2: <i>Cumple la meta del programa Primer 438 cobros</i> 4 entregables	Gerencia Operación Gerencia mercadeo estratégico Juan Felipe Valencia Mónica Ruiz	Vicepresidencia Comercial	
Desarrollar capacidades organizacionales para la consolidación y el crecimiento como Grupo Empresarial	Desarrollar la cultura de servir. La Gente EPM conoce el impacto de su trabajo en la comunidad.	Plan de Proceso	Formulado sin iniciar	Definir con gestión humana e identidad corporativa el plan de trabajo para desarrollar la cultura de servir en el Grupo EPM	Entregables	4	858.00	N/D	N/D	N/D	N/D	N/D	Entregable 1: Definir el plan de trabajo con gestión humana e identidad empresarial Entregable 2: Estructurar un modelo de salario emocional para los funcionarios del canal presencial. Entregable 3: <i>Identificar oportunidades de mejora en el trabajo</i> 3 entregables	Gerencia atención clientes Rubén Alvarez	Vicepresidencia Comercial	
Lagar excelencia operacional en la prestación de los servicios	Eficiencia Operativa: Sinergias y mejores prácticas para una administración eficiente de los costos	Plan de Proceso	Formulado sin iniciar	Buscar formas de optimizar los costos que hoy se están presentando, con el fin de propender por la dominación de las tarifas de los SPFGD.	Entregables	4	258.00	N/D	N/D	N/D	N/D	N/D	4 entregables: Entregable 1: Análisis de los canales de atención, identificando mejoras en el proceso, las cuales permitan ahorros y mejoras en el desempeño. Entregable 2: Análisis en el proceso de facturación y cartera, para detectar las oportunidades de mejora y eficiencia en costos. Entregable 3: Implementación del plan de trabajo para mejoras prácticas Entregable 4: Primer seguimiento	Gerencia atención clientes Rubén Alvarez Gerencia operación comercial Silvio Triana Gerencia mercadeo estratégico Juan Felipe Valencia	Vicepresidencia Comercial	