



PLAN DE ACCIÓN POR PROCESOS

DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO
TRANSMETRO S.A.S.

DESGC-DP-01

VERSION	1
FECHA DE APROBACION	Enero de 2014
COPIA CONTROLADA	

PLAN DE ACCIÓN

GERENTE:
VIGENCIA:

RICARDO RESTREPO ROCA
Enero - Diciembre de 2016

Proyecto/Acción	Objetivos/Metas	Actividades/Estrategias	Responsables	Fecha	Calculo del Indicador	Unidad de medida	Observacion
Incrementar el Numero de pasajeros movlizados y el IPK	4. Gestionar para propender por la sostenibilidad financiera	1. Revisar el comportamiento de la demanda en las rutas del Sistema en las diferentes Franjas Horarias. 2. Verificar con los concesionarios la disponibilidad de la flota 3. Presentar Informe del Compartamiento de la demanda. 4. Ajustar la programación de servicios de acuerdo con el informe de Comportamiento de la Demanda 5. Elaborar Plan de Servicios Operacionales (PSO) 6. Enviar a la Subgerencia de Comunicaciones el Plan de Servicios Operacionales para quea publicitado y de conocimiento de los usuarios.	OPERACIONES	Enero - Diciembre de 2016	No. De pasajeros pagos / No. De Kilometros liquidados	Valor	
Mejorar la experiencia del usuario, frente a los servicios de compra-recarga de tarjetas, y la atención al cliente brindada por el concesionario de recaudo.	1. Prestar un servicio de Calidad que apunte a la satisfacción del usuario	1. Implementación y aprobación de nuevos puntos de venta. 2. Análisis de puntos de venta vs Rutas Alimentadoras existentes.		Enero - Diciembre de 2016	Nro. de puntos de ventas externos aprobados / 120	%	
Implementación nuevas rutas en el sistema.	2. Contribuir al Mejoramiento de la Calidad de Vida de la población objetivo directa e indirecta	1. Realizar seguimiento al proceso de reestructuración de rutas de AMB 2. Seguimiento al comportamiento de nuevas rutas implementadas		Enero - Diciembre de 2016	No de rutas implementadas / Nro total rutas a reestructur estudio de moviconsult.	%	
Procurar la mejora continua de la operación de transporte del Sistema Transmetro.	1. Prestar un servicio de Calidad que apunte a la satisfacción del usuario	1. Realizar estudios de Ocupacion Visual, Toma de Tiempo de Rutas del SITM. Patronamientos entre otras 2. Aplicar ajustes a los PSO de acuerdo a la información obtenida, procurando el equilibrio entre oferta y demanda.		Enero - Diciembre de 2016	No. De Actividades de Campo / 4	%	
Contratar la Consultoría para la estructuración técnica, legal y financiera del SITP Transmetro.	7. Gestionar con las entidades distritales y metropolitanas la contratación de los estudios correspondientes	1. Recopilar estudios previos 2. Elaborar pliego de condiciones y sus anexos.		Enero - Diciembre de 2016	Consultoria Contratada	Si / No	
Mantener actualizados y socializados los planes de contingencia existentes sobre la operación	5. Administrar los riesgos inherentes a la operación del SITM para anticipar su tratamiento y mitigación	1. Revisión de planes de contingencia 2. Socialización de planes 3. Identificación de escenarios que no cuentan con planes de contingencia y levantamiento del mismo 4. Entrenamiento y simulacros en la aplicación de los planes de contingencia.		Enero - Diciembre de 2016	(No. Simulacros / 2)	%	
Intervenciones sociales en el Espacio Público relacionado con el SITM.	Promover la realización de 5 (cinco) Jornadas pedagógicas y de control del espacio público a fin de desestimular la presencia de vendedores ambulantes y/o estacionarios a lo largo de la carrera 50 entre la Vía 40 y la Calle 55, y así evitar que se afecte la ejecución de las obras civiles del Par Vial.	Apoyo a los operativos de recuperación y las jornadas pedagógicas que adelante la autoridad Distrital.	Enero - Diciembre de 2016	Activadas programadas/actividades Ejecutadas.	%		
	Convocar y realizar 10 (diez) acciones pedagógicas y de control a la invasión del espacio público de las Troncales Murillo y Olaya Herrera en Barranquilla y en rutas alimentadoras en el Municipio de Soledad.	Apoyar los operativos de recuperación y pedagógicos con las autoridades del Distrito y el Municipio de Soledad.	Enero - Diciembre de 2016	Activades programadas/actividades Ejecutadas.	%		
Acompañamiento social (Componente B del PMA) a las obras civiles del Par Vial carrera 50.	Participar en las reuniones de socialización y avances de obras Par Vial, en especial de la segunda etapa.	Apoyar la socialización de las obras del Par Vial.	Enero - Diciembre de 2016	Reuniones programadas/reuniones ejecutadas.	#		
	Realizar once (11) visitas sociales a los avances de obra y atender y verificar las quejas de la comunidad.	Recorridos en avances de obra y auscultar la percepción de la comunidad.	Enero - Diciembre de 2016	Visitas programadas/visitas realizadas	#		
	Promover la participación del uso cultural del par vial carrera 50 entre los actores civicos y folclóricos del Barrio Abajo.	Motivar la realización de eventos culturales y folclórico en espacios construido del par vial carrera 50.	Enero - Diciembre de 2016	Visitas programadas/visitas realizadas	#		
	Promover la intervención en fachadas de los predios del Par Vial en armonía con la arquitectura vernácula de la Barranquilla antigua.	Realizar visitas a propietarios de predios del Par Vial y motivar la intervención de fachadas para relievlar la arquitectura nativa del Barrio Abajo.	Enero - Diciembre de 2016	Visitas programadas/visitas realizadas	#		
Atención a quejas de los usuarios generadas por la Operación del SITM y relacionadas con factores sociales	Recepcionar y dar respuestas oportunas a las quejas generadas en la operación del SITM y relacionadas con factores sociales.	Recepcionar las quejas, practicar visitas a terreno y dar respuestas oportunas	Enero - Diciembre de 2016	Quejas recibidas/quejas respondidas	%		



PLAN DE ACCIÓN POR PROCESOS

DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO
TRANSMETRO S.A.S.

DESGC-DP-01

VERSION	1
FECHA DE APROBACION	Enero de 2014
COPIA CONTROLADA	

PLAN DE ACCIÓN

GERENTE:
VIGENCIA:

RICARDO RESTREPO ROCA
Enero - Diciembre de 2016

Proyecto/Acción	Objetivos/Metas	Actividades/Estrategias	Responsables	Fecha	Calculo del Indicador	Unidad de medida	Observacion
Promover y participar en la ejecución de actividades formativas de cultura ciudadana que organice la Subgerencia de Comunicaciones de Transmetro, Alcaldía Distrital y entidades públicas y privadas.	Participar en la realización de actividades educativas de cultura ciudadana en las Troncales, barrios y colegios que organice Subgerencia de Comunicaciones.	Motivar la realización de jornadas, campañas y actividades de cultura ciudadana	GESTIÓN SOCIAL	Enero - Diciembre de 2016	Actividades organizadas/participación de Gestión Social en esas actividades	%	
Asesoría Social a las unidades sociales (US) involucradas en el proceso de adquisición predial. (PAR VIAL)	Asesorar y apoyar a las US durante el proceso de negociación.	Reuniones, visitas de seguimiento a las US en la ejecución del programa.		Enero - Diciembre de 2016	(No. de US asesoradas/ No. Total de US identificadas)*100	%	
Adquisición Predial	Actualización de catorce avalúo de predios requeridos para las obras	Complementar la documentación requerida por los evaluadores para el cálculo del daño emergente y lucro cesante.		Enero - Julio de 2016	(No. de Avalúos actualizados requeridos / No. de Avalúos entregados)*100	%	
	Negociación Voluntaria	Proyección de los actos administrativos contentivos de catorce Ofertas de Compra pendientes en la segunda etapa		Primer Semestre 2016	(No. de Ofertas expedidas/No. de Ofertas aceptadas)/100	%	
	Expropiación Administrativa	Proyección de acto administrativo de expropiación		Enero - Julio de 2016	(No. de Resoluciones de expropiación proferidas / inscritas en Oficina de Registro) /100	%	
Cierre de Procesos pendientes Primera etapa Par vial y Tramos Murillo, Olaya, Rutas Precarga	Seguir adelantando la legalización de las terrazas de Murillo ante el Ministerio de Vivienda y Desarrollo Territorial e inscripción de la propiedad ante la Oficina de Registro de Instrumentos Públicos	Gestionar ante el competente legalización de terrazas		Enero - Dic 2016	Legalizar la situación de las terrazas e inscribir ante la Oficina de Registro		
	Finalización de trámites pendientes dentro del Proceso de Adquisición predial Fase 1, que incluye la Primera Etapa del Par Vial K 50	Adelantar los procesos de escrituración y/o expropiación pendientes.		Enero a Diciembre de 2016	(No. de procesos pendientes/No. de Procesos finalizados)*100	%	
Respuestas a Derechos de Petición y Tutelas relacionadas con Gestión Social.	Dar cumplimiento al 100% de las solicitudes de información de acuerdo con lo establecido en las normas legales vigentes sobre la materia.	Recepción, radicación, estudio y proyección de respuesta.		Enero - Diciembre 2016	(No. de Derechos de Petición y Tutelas respondidos dentro los términos legales / No. de Derechos de Petición y Tutelas enviados a Gestión Social)*100	%	
Identificar los casos especiales y vulnerables	Atender el 100% los casos que requieran de estudio por parte del Comité de Reasentamiento.	Presentación de alternativas para casos especiales al Comité de Reasentamiento.		Enero 2016 - Diciembre 2016	(No. de casos atendidos / No. de casos presentados)*100	%	
	Atender los casos especiales que requieran apoyo institucional.	Remisión y gestión para el apoyo interinstitucional.		Enero 2016 - Diciembre 2016	(No. de casos especiales atendidos/No. de casos especiales presentados en el año 2015)*100	%	
Realizar seguimiento al restablecimiento de las condiciones iniciales.	Aplicación de ficha de seguimiento al 100% de US reasentadas que aplican	Aplicación de ficha de seguimiento a las US reasentadas	Enero 2016 - Diciembre 2016	(No. de US con ficha de Evaluación y seguimiento requeridas /No. de US que aplican para ficha de seguimiento)*100	%		
Medir el grado de satisfacción de las US durante el proceso de adquisición predial y reasentamiento	Aplicar ficha de satisfacción a una muestra equivalente al 15% de las US de los predios negociados.	Aplicación de la ficha de satisfacción al 100% de las US de la muestra.	Enero - Diciembre 2016	(No. de fichas de satisfacción que aplican / el No.fichas realizadas a US reasentadas)*100	%	Se tomará una muestra del 15% de las fichas de seguimiento que aplican	
Supervisión de la construcción del Portal de Barranquilla	4. Terminar los portales en sus áreas operativas.	1). Verificación de las obras 2). Suscripción del acta de recibo	CONSTRUCCIÓN E INFRAESTRUCTURA	Enero - Abril de 2016	Cumplimiento	Si/No	
Seguimiento al contrato de demolición de los predios del par vial carrera 50 fase 3	5. Iniciar construcción del 60% de la primera etapa del Par Vial y del 20% de la segunda etapa.	1). Verificación de las obras 2). Suscripción del acta de recibo		Enero - Marzo de 2016	Cumplimiento	Si/No	
Seguimiento al contrato de construcción de las obras del par vial carrera 50 etapa 1 (Calle 10 a 45)	5. Iniciar construcción del 60% de la primera etapa del Par Vial y del 20% de la segunda etapa.	1). Asistencia a los comités de interventoría de obras del SITM. 2). Seguimiento a los compromisos adquiridos. 3). Solución a las preguntas referentes a los temas tratados.		Enero - Abril de 2016	(No. De comités de seguimiento asistidos /No. De comités de seguimiento programados)* 100	%	
Seguimiento al contrato de construcción de las obras del par vial carrera 50 Etapa 2 (Calle 45 a 55)	5. Iniciar construcción del 60% de la primera etapa del Par Vial y del 20% de la segunda etapa.	1). Asistencia a los comités de interventoría de obras del SITM. 2). Seguimiento a los compromisos adquiridos. 3). Solución a las preguntas referentes a los temas tratados.		Enero - Diciembre de 2016	(No. De comités de seguimiento asistidos /No. De comités de seguimiento programados)* 100	%	
Coordinación, Supervisión y seguimiento a los contratos de interventoría del SITM.	5. Iniciar construcción del 60% de la primera etapa del Par Vial y del 20% de la segunda etapa.	1). Asistencia a los comités de interventoría de obras del SITM. 2). Seguimiento a los compromisos adquiridos. 3). Solución a las preguntas referentes a los temas tratados.		Enero - Diciembre de 2016	(No. De comités de seguimiento asistidos /No. De comités de seguimiento programados)* 100	%	



PLAN DE ACCIÓN POR PROCESOS

DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO
TRANSMETRO S.A.S.

DESGC-DP-01

VERSION	1
FECHA DE APROBACION	Enero de 2014

COPIA CONTROLADA

PLAN DE ACCIÓN

GERENTE:
VIGENCIA:

RICARDO RESTREPO ROCA
Enero - Diciembre de 2016

Proyecto/Acción	Objetivos/Metas	Actividades/Estrategias	Responsables	Fecha	Calculo del Indicador	Unidad de medida	Observacion
Coordinación, Supervisión y seguimiento a los contratos de mantenimiento del SITM.	1. Mejorar la calidad del servicio.	1) Elaboración de los pliegos definitivos de licitación técnica de proponentes dentro del proceso de licitación para la Contratación. Supervisión de los contratos 2) Evaluación 3)	PLANE INFRAES	Enero - Diciembre de 2016	Cumplimiento	Si/No	
Coordinación, Supervisión y seguimiento a las labores de mantenimiento y aseo	1. Mejorar la calidad del servicio.	1). Seguimiento con el personal de mantenimiento. 2). Coordinación de actividades de mantenimiento 3) Control de insumos y materiales necesarios para la ejecución de las actividades de limpieza y mantenimiento		Enero - Diciembre de 2016	Cumplimiento	Si/No	
Seguimiento de las labores ambientales de los contratistas encargados de la construcción de los diferentes proyectos de infraestructura.	5. Iniciar construcción del 60% de la primera etapa del Par Vial y del 20% de la segunda etapa.	1). Asistencia a los comités ambientales y/o de obra. 2). Proponer soluciones a los problemas o inconvenientes tratados en estos comités. 3). Solución a las preguntas referentes al contenido de cada PMA.		Enero - Diciembre de 2016	(No. De comités de seguimiento asistidos / No. De comités de seguimiento programados) * 100	%	
Responder derechos de petición, quejas y reclamos que sean presentados a la empresa.	El 100 % de los derechos de petición, quejas y reclamos que correspondan por competencia a la Secretaría general, deben ser respondidos oportunamente y con el cumplimiento de las normas legales vigentes y pertinentes.	Recepción y respuesta oportuna y de fondo de las peticiones, quejas y reclamos, revisión final y firma por la Secretaría General	GESTIÓN JURIDICA	Enero - Diciembre de 2016	(Número de los derechos de petición, quejas y reclamos, respondidos oportunamente / Número total de derechos de petición asignados a la Secretaría General) * 100	%	
Responder acciones de tutela y procesos judiciales que se adelanten contra la entidad.	Responder dentro de los términos legales establecidos y hacer seguimiento hasta la ejecutoria del fallo definitivo el 100 % de las tutelas, procesos y tribunales incoados contra la entidad, dentro de los términos legales establecidos. Responder las demandas y ejecutar oportunamente todas las actuaciones judiciales y/o extrajudiciales pertinentes en las diferentes etapas y/o instancias judiciales y/o extrajudiciales dentro de los procesos judiciales y/o extrajudiciales, tutelas y tribunales que cursan contra la entidad hasta la ejecutoria del fallo definitivo.	Recepción de las tutelas, otorgamiento del respectivo poder, solicitud de información a las áreas competentes involucradas, proyección de las respuestas por el abogado asignado, presentación a juzgados o tribunal pertinentes, seguimiento a las tutelas hasta su ejecutoria. Recepción de las demandas y/o requerimientos judiciales y/o extrajudiciales, a otorgamiento del poder al abogado asignado, respuesta oportuna de la demanda y/o requerimiento, seguimiento al proceso hasta la ejecutoria del fallo definitivo		Enero - Diciembre de 2016	(Número de tutelas respondidas dentro de los términos legales establecidos / número total de tutelas presentadas contra la entidad) * 100 (Número de procesos judiciales y/o extrajudiciales con seguimiento/ número total de procesos judiciales y/o extrajudiciales que cursan contra la entidad) * 100	%	
Desarrollar procesos contractuales	El 100% de los procesos contractuales deben ser elaborados y ejecutados bajo las formalidades y normas legales vigentes pertinentes.	Recolección de datos y documentos para la elaboración de los contratos, de conformidad con las formalidades y normas legales vigentes y pertinentes.		Enero - Diciembre de 2016	(Número de contratos elaborados / Número de contratos ordenados) * 100	%	
Realizar seguimiento al cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución de los contratos suscritos por la empresa, hasta su liquidación (cuando a ello hubiere lugar)	Al 100% de los contratos suscritos por la entidad, se les realiza el seguimiento a los requisitos de perfeccionamiento y ejecución.	Revisión periódica del cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución de los contratos.		Enero - Diciembre de 2016	(Número de contratos con el lleno de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución/ Número total de contratos suscritos en el 2013) * 100	%	
Asesorar, y apoyar a las diferentes dependencias de la empresa en los aspectos legales relacionados con los asuntos de su competencia.	El 100 % de las, solicitudes y conceptos legales requeridos por las dependencias son respondidos oportunamente y de acuerdo con las normas legales vigentes y pertinentes.	Recepción de los requerimientos y solicitudes legales de las dependencias de la empresa, estudio y análisis y emisión de conceptos jurídicos - legales.		Enero - Diciembre de 2016	(Conceptos y respuestas legales emitidos oportunamente a las dependencias solicitantes/ conceptos solicitados) * 100	%	
Mantener y mejorar los procedimientos y actividades del Sistema General de Calidad, propias del proceso de gestión jurídica, cumpliendo con los indicadores de gestión establecidos en el mismo.	El 100% de los documentos que se elaboren en el área jurídica deben estar debidamente controlados como lo establece el numeral 4.2.3 control de documentos de la NTC GP 1000:2009 y observar los formatos definidos por el Sistema General de Calidad	Los documentos que se realicen en la Secretaría General deben realizarse en los formatos definidos por el Sistema General de la Entidad, ejerciendo control sobre los originales y copias que se emitan de acuerdo a cada una de las actividades relacionadas con las funciones de su competencia		Enero - Diciembre de 2016	Documentos legales emitidos cumpliendo las normas del sistema general de calidad/ Documentos legales que emite la secretaria General * 100	%	
Unificar procedimientos y protocolos internos y externos. Una organización unificada que conserva su información	5. Administrar los riesgos inherentes a la operación del SITM para anticipar su tratamiento y mitigación / 2. Actualizar Plan de Seguridad y orientarlo al usuario	Unificar procedimientos y protocolos internos y externos. Una organización unificada que conserva su información.			Diciembre	Documento	Documento
Definir política de Responsabilidad Social	3. Gestionar basado en principios de Responsabilidad Social / 1. Mejorar la calidad del servicio			Junio	Documento	Documento	



PLAN DE ACCIÓN POR PROCESOS

DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO
TRANSMETRO S.A.S.

DESGC-DP-01

VERSION	1
FECHA DE APROBACION	Enero de 2014
COPIA CONTROLADA	

PLAN DE ACCIÓN

GERENTE:
VIGENCIA:

RICARDO RESTREPO ROCA
Enero - Diciembre de 2016

Proyecto/Acción	Objetivos/Metas	Actividades/Estrategias	Responsables	Fecha	Calculo del Indicador	Unidad de medida	Observacion			
Dos (2) alianzas con medios masivos que apoyen la difusión de estos mensajes.	8. Gestionar una comunicación adecuada con todos sus públicos y generar valor agregado para ellos / 8. Profundizar nuestra comunicación con población objetivo.	Mantener relaciones efectivas con los medios masivos de comunicación, las autoridades y los públicos objetivos. Voceros entrenados, un Sistema transparente con resultados y Transmetro más cerca.		De Febrero a Diciembre	Número de alianzas	Alianzas				
Realizar entrenamiento en vocería, con los voceros seleccionados por la Gerencia. Seguimiento del desempeño de los voceros, evaluación y correctivos.				Junio	Registro	Documento				
Diagnóstico de percepción entre directores de medios más importantes: El Heraldito - ADN - CVNoticias - Emisora Atlántico - La Radio - Caracol - BLU Radio - RCN - Zona Cero.Info - La Chóchara - Las Noticias - Al Día - QHubo				Mayo	Registro de jornada	Registro				
Coordinar con la oficina de Gestión Social Distrital, una reunión con los alcaldes locales de las Localidades Distritales que son cubiertas por el Sistema.				De Marzo a Noviembre	Número de líderes con los que nos reunimos	Registro				
Tres (3) ediciones de un periódico propio. Definición de contenido, redacción, producción de fotografías, diseño, impresión, comercialización y distribución en estaciones.					Poner en marcha estrategia de relanzamiento del Sistema y educación del usuario. Promover el uso frecuente y adecuado del Sistema, y apropiación. Más cerca, más pertenencia.		Abril a Diciembre	Número de periódicos publicados	Registro	
Gestionar participación del Gerente y/o voceros, en cuatro (4) eventos académicos o de análisis de ciudad, propios o externos.							Enero a Diciembre	Programas	Cuatro (4) eventos	
Nueva edición de: Mapas de mano - Volantes - Manuales - Campaña de cultura ciudadana							Enero a Diciembre	Elementos	Registro	
Un (1) taller a grupos pequeños en los que se compartirán principios, videos y otras ayudas que permitan llevar el mensaje de actitud de servicio.	1. Prestar un servicio de Calidad que apunte a la satisfacción del usuario/ 1. Mejorar la calidad del servicio.	Desarrollar un taller para Operadores de buses, personal de taquilla y atención al cliente, en el que se haga énfasis en la actitud de servicio.		Entre Marzo y Noviembre	Reuniones realizadas	Registro				
Dos (2) talleres a grupos pequeños en los que se compartirán principios, videos y otras ayudas que permitan llevar el mensaje, siempre dado retroalimentación de los usuarios sobre nuestro servicio, y de personas del equipo, sobre la comunicación con los demás.				De Abril a Septiembre	Reuniones realizadas	Registro				
Responder el 100% de solicitudes presentadas a través de nuestro sistema PQR, con el apoyo de todas las dependencias, cada una de las solicitudes que lleguen de manera formal.				Enero - Diciembre	No de respuestas*100/No. Solicitudes	%				
Una actualización de base de datos de medios, periodistas y líderes de opinión.	8. Gestionar una comunicación adecuada con todos sus públicos y generar valor agregado para ellos / 8. Profundizar nuestra comunicación con población objetivo.	Consolidar relaciones efectivas con los medios masivos de comunicación. Mantener una comunicación permanente con los medios, líderes de opinión y pares de organizaciones e instituciones. Actualización de datos - Definición de aliados y detractores - Coordinación de pautas publicitarias - Seguimiento permanente de medios - Actualización de periodistas		Junio	Base de datos	sí/no				
Responder a tiempo el 100% de los requerimientos de los medios de comunicación, con información veraz y completa sobre el Sistema.				Enero a Diciembre	Respuesta a medios= No.solicitudes * 100/Requerimientos	%				
Hacer monitoreo mensual de medios impresos y digitales.				Enero a Diciembre	Reporte de Prensa impreso y digital.	sí/no				
Coordinar una jornada de formación y actualización a periodistas para garantizar el correcto cubrimiento a Transmetro.				Junio	Registro de jornada	Jornada				
Seguir la gestión de cada área de la organización, para identificar datos que pueden convertirse en noticia para lograr un 40% noticias positivas entre las que tengamos registradas.				Enero a Diciembre	Noticias positivas*100/Total noticias directas	Porcentaje				
Seguir la gestión de cada área de la organización, para identificar datos que pueden convertirse en noticia para lograr un 50% de free press entre las que tengamos registradas				Enero a Diciembre	Free Press= Noticias positivas gestionadas por Transmetro*100/Total noticias positivas	Porcentaje				
					Incrementar la percepción positiva del Sistema. Consolidar las áreas como fuente de información propia. Gestión de alianzas estratégicas para divulgación de nuestros mensajes. Emisión de mensajes por medios propios. Aumento en porcentaje de noticias positivas, Free Press, mensajes propios y alianzas					

COMUNICACIONES Y ATENCION AL CLIENTE



PLAN DE ACCIÓN POR PROCESOS

DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO
TRANSMETRO S.A.S.

DESGC-DP-01

VERSION	1
FECHA DE APROBACION	Enero de 2014
COPIA CONTROLADA	

PLAN DE ACCIÓN

GERENTE:
VIGENCIA:

RICARDO RESTREPO ROCA
Enero - Diciembre de 2016

Proyecto/Acción	Objetivos/Metas	Actividades/Estrategias	Responsables	Fecha	Calculo del Indicador	Unidad de medida	Observacion
10.000 amigos en Facebook		que involucran usuarios potenciales y actuales, medios aliados y comunidad en general	SUBGERENCIA DE COM	Diciembre	Número de seguidores	Cantidad	
Lograr 50.000 seguidores en Twitter				Diciembre	Número de seguidores	Cantidad	
Actualización información página web, al menos doce (12) veces cada mes				Enero a Diciembre	Doce (12) actualizaciones	Cantidad y registro de la página	
Actualizar y desarrollar inducción sobre el uso y la operación del Sistema, a colaboradores y contratistas de Transmetro				Enero a Diciembre	Registro de jornada		
Coordinar, promocionar y desarrollar Socializaciones para 45.000 personas o más, con sus registros, contando con medios propios y masivos.				Enero a Diciembre	No.pax socializadas * 100/ No.pax proyectadas	%	
Enviar al menos 24 mensajes en el año, sobre la operación del Sistema a las personas socializadas y a los usuarios mediante correo electrónico que se encuentren en la base de datos		Vive una experiencia Transmetro: Desarrollo de campañas de acercamiento, uso frecuente y adecuado del sistema, y su apropiación con el mismo		Enero a Diciembre	No. Mensajes enviados	Cantidad	
Actualización de datos de al menos el 60% de los usuarios que tengan personalizada su tarjeta.	1. Prestar un servicio de Calidad que apunte a la satisfacción del usuario/ 1. Mejorar la calidad del servicio.			Enero a Diciembre	Dato de RSIT sobre cantidad	%	
Instalación de programa de Servicio de mensajería celular				Diciembre	Herramienta instalada	Registro	
Gestionar cuatro (4) mediciones de satisfacción de usuarios		Medir la percepción de los usuarios en torno al sistema mediante la estrategias: "Cultura Transmetro", Más información= Mejor uso del Sistema.		Enero a Diciembre	Mediciones	Registro	
Enviar a través de Redes Sociales, Altvoces en estaciones, tableros electrónicos en estaciones, guías en estaciones, al menos 200 mensajes permanentes que promuevan la Cultura Transmetro.		Continuar con la Cultura Transmetro		Enero a Diciembre	No. Pax con tarjeta personalizada*100/Tarjetas en uso	Cantidad	
Motivar la personalización de las tarjetas de al menos el 60% de los usuarios, mediante formatos, y medios propios.			Enero a Diciembre	No. personas con tarjeta personalizada/Tarjetas en uso	%		
Realizar un diagnóstico de comunicación interna, para actualizar el estado, y el posicionamiento de los medios y escenarios internos (Entrevistas).			Febrero	Diagnóstico	Resultado		
Consolidar los medios internos más efectivos para el logro de los objetivos y medir su impacto periódicamente. Medios Internos más efectivos: Transnotas, Flash Informativo, Correo Electrónico y Carteleras.	8. Gestionar una comunicación adecuada con todos sus públicos y generar valor agregado para ellos/ 8. Profundizar nuestra comunicación con población objetivo.	Consolidar la comunicación interna y el conocimiento y la apropiación del Sistema entre el equipo Transmetro. Nuestra comunicación, nuestros medios	Enero a Diciembre	Cobertura = No.Pax que recibieron info x 100/Total encuestados	%		
Publicación periódica en todos los medios de comunicación internos, de mensajes sobre: Gobierno corporativo, valores corporativos, operación del Sistema, historia, metas e impacto externo (Transnotas, Flash Informativo, Correo Electrónico, Carteleras y escenarios comunicativos) y todos los mensajes relacionados con nuestro Sistema de Gestión de Calidad			Enero a Diciembre	Nivel de Recordación = No.Pax que recuerda la info*100/No.pax que recibieron la información	%		
Publicación periódica en todos los medios de comunicación internos, de mensajes sobre: Gobierno corporativo, valores corporativos, operación del Sistema, historia, metas e impacto externo (Transnotas, Flash Informativo, Correo Electrónico, Carteleras y escenarios comunicativos) y todos los mensajes relacionados con nuestro Sistema de Gestión de Calidad			Enero a Diciembre	Registro	Registro		
Seguimiento a envío de la Contratación y Saldos de Fiducia Bimestral	Elaborar y entregar oportunamente los formatos a la Contraloría Distrital de Barranquilla	Remitir a la Contraloría Distrital de Barranquilla, los diferentes formatos relacionados con la contratación, así como los saldos de las fiducias.		ENE - DIC	Informe Publicado	SI / NO	
Seguimiento a envío de la Deuda Publica Contraloría Distrital	Entregar formato de la Deuda Publica	Diligenciar y enviar los formatos a la oficina de control interno en las fechas estipuladas		ENE - DIC	Información entregada	SI / NO	



PLAN DE ACCIÓN POR PROCESOS

DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO
TRANSMETRO S.A.S.

DESGC-DP-01

VERSION	1
FECHA DE APROBACION	Enero de 2014
COPIA CONTROLADA	

PLAN DE ACCIÓN

GERENTE:
VIGENCIA:

RICARDO RESTREPO ROCA
Enero - Diciembre de 2016

Proyecto/Acción	Objetivos/Metas	Actividades/Estrategias	Responsables	Fecha	Calculo del Indicador	Unidad de medida	Observacion
Envío Informe de Avance del Plan de Mejoramiento ante la CDB	Entregar oportunamente el plan de mejoramiento en las fechas establecidas y cumplir con el Oficio de la CDB No. DU01-012-001-0011-11, de fecha Enero 03 de 2011 y recibida por nosotros el día 04 Enero 2011, radicado interno No. 00010	Remitir a la Contraloría Distrital, el plan de mejoramiento semestral	ROL INTERNO DE GESTIÓN	ENE - DIC	Realizar Informe Avance	SI / NO	
Seguimiento a Publicación en la Pagina web informe de avance del Plan Anticorrupción y Antitramite	Cumplimiento al estatuto anticorrupción, Ley 1474/2014	Publicar en la pagina web de la entidad un informe de avance de las acciones preventivas y correctivas propuestas en el Plan Anticorrupcion y Antitramite		ENE - DIC	Informe Publicado	SI / NO	
Elaboración del Informe de Gestión de Control Interno	Servirá para retroalimentar a cada dependencia sobre los resultados de sus Acciones hacia el mejoramiento permanente de su Gestión	Remitir en la fecha establecida por esta oficina un informe de gestión del Plan de Acción de cada dependencia.		ENE - DIC	Informe Elaborado	SI / NO	
Evaluación del Plan de Acción de la Vigencia Anterior	Cumplir con el 100% de las actividades programadas en el Plan de Acción de la Oficina de Control Interno de la entidad.	Evaluar cada actividad del Plan de Acción de la Oficina de Control Interno.		ENE - DIC	Informe Elaborado	SI / NO	
Elaboración del Plan Anual de Auditorías Internas	Obtener una Planeación estratégica de la oficina, con el fin de ejercer un buen control interno en la Entidad.	Reunirse con el talento humano que conforman la oficina de control interno y concertar las auditorias a realizar durante la vigencia, a las distintas dependencias de la Entidad		ENE - DIC	Plan Auditoria Interna de Gestión elaborado	SI / NO	
Elaboración del Plan de Acción de IA Oficina de Control Interno	De orientar la acción del proceso hacia el logro de las metas y objetivos del proceso y de la entidad	Establecer todas las actividades a realizar durante toda la vigencia.		ENE - DIC	Plan de Acción OCI elaborado	SI / NO	
Seguimiento a Entrega informe de avance del plan de Acción suscrito con la Alcaldía de Barranquilla	Dar cumplimiento a lo establecido en la Ley 152/94	Definir la ejecución de los proyectos apropiados en el presupuesto (Decretos 1006 y 1011 de diciembre del 2010) y las actividades inherentes a la gestión administrativa.		ENE - DIC	Cumplimiento en la entrega	SI / NO	
Elaboración Plan de Acción que se suscribirá con la Alcaldía de Barranquilla	Dar cumplimiento a lo establecido en la Ley 152/94	Definir la ejecución de los proyectos apropiados en el presupuesto (Decretos 1006 y 1011 de diciembre del 2010) y las actividades inherentes a la gestión administrativa.		ENE - DIC	Plan de Acción Alcaldía de Barranquilla elaborado	SI / NO	
Elaboración de Informe semestral sobre la atención a las PQR	Enviar informe al área administrativa sobre la atención de las quejas sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen.	Realizar un informe		ENE - DIC	(Informes PQR elaborados / 2 Informes Realizados) X 100%	%	
Seguimiento a Publicación en la Pagina Web del Informe de Gestión de la entidad.	Cumplir con lo establecido en el artículo 74 del estatuto anticorrupción	Publicar en la pagina web de la entidad un informe de gestión de todos los procesos con que cuenta la entidad.		ENE - DIC	Publicación Informe de Gestión	SI / NO	
Seguimiento a Publicación en la Pagina Web de la Entidad el Plan de Acción, Plan de Compras y Presupuesto de la entidad para la presente vigencia	Cumplir con lo establecido en el artículo 74 del estatuto anticorrupción	Publicar en la pagina web de la entidad los planes de acción de todos los procesos con que cuenta la entidad y el plan de compras que se llevara a cabo durante esa vigencia, y el presupuesto de la entidad		ENE - DIC	Publicación Plan de Acción	SI / NO	
Elaboración del Plan Anticorrupción y Antitramite y Mapa de Riesgo de Gestión	Cumplir con lo establecido en el Estatuto Anticorrupción Ley 1474/2014	Todas las dependencias de la entidad en compañía de la oficina de control interno deben elaborar un plan de acción que mitiguen los riesgos de corrupción y agilicen los tramites de la entidad		ENE - DIC	Seguimiento Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano	SI / NO	
Informe de seguimiento al cumplimiento de medidas de austeridad eficiencia en el gasto público	Cumplir con lo establecido en el decreto 1737/98 relativo a austeridad y eficiencia en gasto, cuyo art 22 modificó el decreto 984/12. Decreto 26 de 1998 de minhacienda y crédito público	Verificar medidas eficientes de austeridad en el gasto de la entidad		ENE - DIC	informe de austeridad en el gasto	SI / NO	
Evaluar el sistema de control interno de la entidad (MECI - SGC)	Obtener una evaluación ponderada superior al 90%, de acuerdo con la escala establecida por el DAFP.	Evaluar el estado del modelo estándar de control interno con base en el instrumento elaborado por DAFP, verificar que los funcionarios respondan las encuestas del DAFP, Elaborar el informe via internet, velar que se revise y apruebe el informe, para ser enviado al DAFP.		ENE - DIC	Cumplimiento del SGC - MECI	SI / NO	
Evaluación del Control Interno Contable de la entidad por la Contaduría General de la Nación	Obtener una calificación del Sistema de control interno contable superior a 4.2, en la escala de 0 a 5.	Revisar todas los Estados, informes, reportes contables, y las codificación de las operaciones de la Entidad, comprobar la aplicabilidad del Manual Financiero, verificar el cumplimiento oportuno a los grupos de interés mediante un instrumento diseñado por la contaduría general de la Nación.	ENE - DIC	Puntuación rango de 4 - 5	R = > 4		



PLAN DE ACCIÓN POR PROCESOS

DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO
TRANSMETRO S.A.S.

DESGC-DP-01

VERSION	1
FECHA DE APROBACION	Enero de 2014
COPIA CONTROLADA	

PLAN DE ACCIÓN

GERENTE:
VIGENCIA:

RICARDO RESTREPO ROCA
Enero - Diciembre de 2016

Proyecto/Acción	Objetivos/Metas	Actividades/Estrategias	Responsables	Fecha	Calculo del Indicador	Unidad de medida	Observacion
Rendición de cuenta electrónica Contraloría Distrital de Barranquilla	Realizar una rendición de cuenta electrónica ante la Contraloría Distrital de Barranquilla	Llevar a cabo una rendición de cuenta electrónica ante la contraloría distrital de barranquilla "leer la resolución 331 del 2009 CDB"	CONTR	ENE - DIC	Rendición de Cuenta realizada	SI / NO	
Elaborar un informe de derecho de autor sobre programas informáticos utilizados en la entidad	Elaborar un informe de verificación, seguimiento, resultados y recomendaciones que demuestre el 100% del cumplimiento de las normas en materia de derecho de autor sobre los programas de computador(Software) utilizados en la empresa	Revisar el inventario de Software de la entidad, verificar que el Numero de licencias respalde el numero de software de la entidad, revisar y verificar las facturas de compra de las misma		ENE - DIC	Auditoría Realizada	SI / NO	
Seguimiento a acciones de mejoramiento propuestos en los PM internos de los procesos de la entidad	Verificar que estén cumpliendo o hayan realizado avances en las acciones propuestas por cada líder de proceso	Realizar seguimiento mediante un formato de seguimiento a las acciones propuestas por el responsable del área auditada		ENE - DIC	(No. Seguimientos P M / Total de planes de Mejoramiento)	%	
CONTRATACION Y SALDOS DE FIDUCIA BIMESTRAL	Elaborar y entregar oportunamente los formatos a la Contraloría Distrital de Barranquilla	Remitir a la Contraloría Distrital de Barranquilla, los diferentes formatos relacionados con la contratación, así como los saldos de las fiducias.		ENE - DIC	Entrega Oportuna	SI / NO	
Elaborar un informe Pormenorizado	Elaborar un Informe Pormenorizado del Estado de Control Interno de la Entidad y colgarlo en la pagina de la entidad	Elaborar un Informe Pormenorizado del Estado de Control Interno de la Entidad y colgarlo en la pagina de la entidad.		ENE - DIC	Elaboración de Informe	SI / NO	
AVANCE DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN	Cumplimiento al Estatuto Anticorrupción Ley 1474 del 2011	publicar en la pagina web de la entidad los avances sobre los controles propuestos en el plan anticorrupción		ENE - DIC	Informe Seguimiento	SI / NO	
Ejecucion del Plan Anual de Auditorias	Cumplimiento a las funciones establecidas en la ley 87/93	Llevar a cabo las distintas auditorias planteadas en el PAAI		ENE - DIC	(Auditorias Ejecutadas/Auditorias Programadas)*100%	SI / NO	
Asesoramiento y Acompañamiento	Cumplir con todas las asesorías solicitadas por las diferentes dependencias de la empresa	Asesorar a las diferentes dependencias de la entidad Identificar la necesidad de control interno del área solicitante, investigación y consulta de las Normas y procedimientos aplicables y emitir conceptos y recomendaciones pertinentes.		ENE - DIC	No. Asesorías de Acompañamiento	No.	
Participar en los diferentes comités de la entidad	Asistir a todas las reuniones de comités programados y efectuados por los líderes de proceso.	Verificar y realizar seguimiento que los compromisos o acciones pactadas en los comités, relacionados con el control interno de la entidad, se hallan ejecutados.		ENE - DIC	Participación en Comités	No.	
Atender los requerimientos de control interno de la entidad a los entes de control	Por lo menos el 90% de la documentación y requerimientos solicitados por los entes de control o sean entregados oportunamente al equipo auditor, dentro de los términos acordados	Generar los E-mails a todos los funcionarios de la entidad para informarle el requerimiento, consolidar y entregar la documentación, elaborar las cartas remisoras de la entidad a los entes de control		ENE - DIC	(No. Requerimientos Atendidos / Total de Requerimientos) X 100%	%	
Fomento de la Cultura del Auto Control	La oficina de Control Interno en su función de promover la cultura de autocontrol al interior de la entidad promoverá por lo menos cinco (5) capacitaciones dictadas por los funcionarios de Transmetro	Programar y efectuar capacitaciones para el desarrollo de habilidades y competencias del personal de la entidad	ENE - DIC	(No de Actividades Ejecutadas / Total de Actividades Programas) X 100%	%		
1. Prestar un servicio de Calidad que apunte a la satisfacción del usuario	1. Prestar un servicio de Calidad que apunte a la satisfacción del usuario	Gestionar los recursos físicos, tecnológicos y financieros que se requieran para el proceso de seguimiento.	IISTRATIVA	ENE - DIC	Continuidad de la Certificación del Sistema de Gestión de Calidad	Si o No	
Apoyar en la implementación del proceso de rediseño institucional de la Empresa.	6. Fortalecer el Talento Humano y el ambiente laboral	Gestionar los recursos físicos, tecnológicos y financieros que se requieran para el proceso de rediseño institucional.		ENE - DIC	Implementar y apoyar en el cumplimiento de las decisiones gerenciales definitivas sobre el proceso.	Si o No	
Elaborar las políticas de Archivo de la Empresa y el Banco Terminológico de Archivo.	8. Gestionar una comunicación adecuada con todos sus públicos y generar valor agregado para ellos.	Gestionar los recursos físicos, tecnológicos y financieros que se requieran para el diseño, desarrollo e implementación de los instrumentos archivísticos.		ENE - DIC	Instrumentos Archivísticos Implementados	Si o No	
Implementación de las tablas de retención Documental.	8. Gestionar una comunicación adecuada con todos sus públicos y generar valor agregado para ellos.			ENE - DIC	TRD Implementadas	Si o No	
Realizar y publicar el Plan Anual de Adquisiciones de la vigencia 2016 de Transmetro S.A.S. en la página del Secop y web de la empresa, en apoyo con la Oficina Jurídica, dando cumplimiento a la Ley 1474 de 2011 - Plan Anual de Adquisiciones.	4. Gestionar para propender por la sostenibilidad financiera	1). Solicitar y consolidar la información necesaria para diligenciar el Plan Anual de Adquisición. 2). Solicitar la aprobación del Plan Anual de Adquisición. 3) Publicar, revisar y actualizar el Plan Anual de Adquisición.		ENERO	Plan Anual de Adquisiciones, elaborado y publicado	Si o No	

PLAN DE ACCIÓN

GERENTE:
VIGENCIA:

RICARDO RESTREPO ROCA
Enero - Diciembre de 2016

Proyecto/Acción	Objetivos/Metas	Actividades/Estrategias	Responsables	Fecha	Calculo del Indicador	Unidad de medida	Observacion
Contratar y/o Vincular el personal requerido para el normal desarrollo y funcionamiento del proyecto SITM.	6. Fortalecer el Talento Humano y el ambiente laboral	1) Ejecutar los requerimientos de contratación de personal, según las directrices de la Gerencia. 2) Inducir al futuro empleado acerca de los requisitos de vinculación. 3) Inducción por parte del Subgerencia de comunicaciones. 4) Gestión de personal (afiliación a seguridad social, capacitación, etc.).	GESTIÓN ADMIN	ENE - DIC	Apoyo en el proceso del Personal contrato y/o vinculado	Si o No	
Apoyar la adopción del programa de Salud Ocupacional de la Empresa, Desarrollando las actividades programadas en el plan de Gestión de Salud y Seguridad en el Trabajo, con el apoyo del COPASO.	6. Fortalecer el Talento Humano y el ambiente laboral	1) Desarrollar el Plan de Gestión de Salud y Seguridad en el Trabajo. 2) Programación e implementación de las capacitaciones formuladas por la A.R.L. 3) Seguimiento y control de las actividades del Plan de Gestión de Salud y Seguridad en el Trabajo. 4) lleva a cabo el proceso de contratación de una persona natural o jurídica en el asunto.		ENE - DIC	Cumplimiento a la fecha límite fijada por el Gobierno Nacional	Si o No	
Mantener funcional la planta tecnológica informática y de comunicación con equipos eficientes y seguros.	1. Prestar un servicio de Calidad que apunte a la satisfacción del usuario	1. Apoyo tecnológico a cada uno de los funcionarios que así lo requieran. 2. Mantenimiento de software y hardware y de equipos de comunicación. 3. Repotenciación de equipos en áreas que así lo requieran.		ENE - DIC	(No. De Mantenimientos preventivo y correctivo efectuados a los equipos de informática y comunicaciones / No. De solicitudes requeridas de mantenimiento) *100	%	
Realizar Backup a los equipos de la entidad, para salvaguardar la Información de éstos.	1. Prestar un servicio de Calidad que apunte a la satisfacción del usuario	Realizar los Backup periodicos a los equipos de la entidad, en coordinación con los usuarios de los mismos.		ENE - DIC	(No. De backup realizados / No. De backup programados) * 100%	%	
Formular un Plan Institucional de Capacitación - PIC, de conformidad con las necesidades identificadas por cada proceso interno, con el fin de fortalecer el capital humano de la empresa.	6. Fortalecer el Talento Humano y el ambiente laboral	1) Identificar las necesidades de capacitación. 2) Formular el Plan Institucional de Capacitación. 3) Socializar el Plan Institucional de Capacitación. 4) Gestionar la ejecución del Plan Institucional de Capacitación.		ENE - DIC	Plan Institucional de Capacitación Formulado	Si o No	
					(No. De Capacitaciones ejecutadas/ No. De Capacitaciones programadas) * 100%	%	
Gestionar la obtención de la calificación capacidad de pago por parte de una firma especializada, con el fin de obtener nuevos créditos y darle cumplimiento a la normatividad vigente.	4. Gestionar para propender por la sostenibilidad financiera	1) Reuniones Internas 2) Consolidación y entrega de Información requerida por la calificadora para la obtención de la calificación.	GESTIÓN FINANCIERA	Enero - Diciembre de 2016	Calificación Entregada	Si o No	
Solicitar oportunamente al Gobierno Nacional y Distrital los aportes al Proyecto establecidos en el Convenio de Cofinanciación y sus Otrosí, con el fin de realizar las inversiones descritas en el Conpes 3580 y 3788.	4. Gestionar para propender por la sostenibilidad financiera	1) Ejecución de las acciones necesarias con el Gobierno Nacional y Distrital para la Obtención de los recursos, con base al convenio de cofinanciación.		Enero - Diciembre de 2016	(Valor desembolsado por la Nación 2016 / (Saldo Aportes vigencia 2015 + Aportes de la Nación Convenio vigencia 2016)*100	%	
9. Aportar a la Planeación y al desarrollo urbano del Área Metropolitana				Enero - Diciembre de 2016	(Desembolsos realizados en la vigencia 2016/(Saldo Aportes vigencia 2015 + Aportes Distritales Convenio 2016)) * 100	%	
Gestionar la implementación de las Normas Internacionales de Información Financiera, para iniciar la convergencia de la información contable de la entidad hacia dichas normas.	4. Gestionar para propender por la sostenibilidad financiera	1) Acompañamiento en el proceso de adopción e implementación de las NICSP.		Enero - Diciembre de 2016	NICSP Implementadas	Si o No	
Obtener y disponer de los recursos necesarios para el cumplimiento oportuno de pagos a las obligaciones contraídas por la entidad.	4. Gestionar para propender por la sostenibilidad financiera	1) Manejo adecuado de los recursos presupuestados y ejecutados presupuestal.		Enero - Diciembre de 2016	(Valor presupuesto ejecutado / valor presupuesto ingresos aprobado)*100	%	
Apoyar en la gestión para el mantenimiento, aseo y vigilancia en las estaciones y portales del SITM de Barranquilla y su Área Metropolitana.	4. Gestionar para propender por la sostenibilidad financiera	Gestionar los recursos físicos y financieros que se requerían para el mantenimiento, aseo y vigilancia en las estaciones y portales del Sistema.		Enero - Diciembre de 2016	(Valor de facturas y/o cuentas de cobro pagadas / valor total de cuentas por pagar causada)*100	%	
2. Contribuir al Mejoramiento de la Calidad de Vida de la población objetivo directa e indirecta				Enero - Diciembre de 2016	(# De Informes entregados dentro del plazo establecido / No. De Informes a entregar) * 100%	%	
Elaborar los informes de seguimientos financieros del proyecto y rendición de cuentas.	4. Gestionar para propender por la sostenibilidad financiera	Registro de las operaciones financieras con base en las normas legales vigentes establecidas para los SITM.		Enero - Abril de 2016	Estados Financieros Aprobados	Si o No	
Presentar a la Asamblea de Accionista los Estados Financieros de la Vigencia Fiscal inmediatamente anterior, con el fin que estos sean aprobados.	4. Gestionar para propender por la sostenibilidad financiera	1) Elaborar los Estados Financieros. 2) Presentar ante la Gerencia los Estados Financieros.		Enero - Abril de 2016	Estados Financieros Aprobados	Si o No	