

 ENELAR Empresa de Energía de Arauca E.S.P.	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN ENLAR E.S.P -SIGELAR	GCO-FO-002
	PLAN DE COMUNICACIONES	Versión: 02
		Fecha: 12-05-2017

VIGENCIA:	2018
-----------	------


PROCESO	QUÉ COMUNICAR	CUÁNDO COMUNICAR	A QUIÉN	CÓMO COMUNICAR	QUIÉN COMUNICA
Gerencia	Solicitudes de electrificación de alguna zona. Solicitud de transformadores	Cuando es necesario	Autoridades territoriales	Oficio	Gerente
	Solicitud de oferta laboral	Cuando es necesario	Todas las partes	Oficio	Coordinador Gerencia
	Solicitar información de la empresa	Cuando es necesario	Entes de control	Correo electrónico	Gerente
	Solicitud de necesidades con respecto a la prestación del servicio	Cuando es necesario	Usuarios /Suscriptores	Oficio	Gerente
	Solicitud de alguna necesidad	Cuando es necesario	Atención al público	Verbal	Gerente
	Solicitud de aprobación, verificación y firmas de alguna necesidad en específico del proceso	Cuando es necesario	Todos los procesos	Oficio	Gerente
	Reuniones para temas del proceso internas	Cuando es necesario	Gerencia	Circular	Todos los procesos
	Temas relacionados con la empresa	Cuando es necesario	Junta directiva	Oficio	Gerente
	Informe de revisión por la dirección	Semestral	Todos los procesos	Correo electrónico	Gerente
	Solicitud de información de algún tema en particular	Cuando es necesario	Todos los procesos	Llamada telefónica	Gerente

 ENELAR Empresa de Energía de Arauca E.S.P.	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN ENLAR E.S.P -SIGELAR	GCO-FO-002
	PLAN DE COMUNICACIONES	Versión: 02
		Fecha: 12-05-2017


PROCESO	QUÉ COMUNICAR	CUÁNDO COMUNICAR	A QUIÉN	CÓMO COMUNICAR	QUIÉN COMUNICA
Planeación	Solicitud de información, convocar reuniones de comité	Cuando es necesario	Todos los procesos	Circulares y Oficios	Coordinador Planeación
	Reporte de indicadores según solicitud	Cuando son requeridos	Gerencia	Llamada telefónica	Jefe oficina asesora planeación
Atención al usuario	Solicitudes, reclamos frente a la prestación del servicio, para aclaraciones pertinentes	Cuando son realizados por el usuario/suscriptor	Usuario/ Suscriptor	Oficio	Subdirector PQR y comunidades
	Solicitudes para aclaraciones pertinentes sobre peticiones de usuario/suscriptor	Cuando es necesario	Todos los procesos	Oficio	Subdirector PQR y comunidades Coordinador PQR
	Solicitudes de remitir procesos y expediente de respuestas de los usuarios. Notificación personal del recurso de apelación. Basadas en la normatividad	Cuando son recibidos	Súper Intendencia de servicios públicos domiciliarios	Oficio	Subdirector PQR y comunidades
	Solicitudes de información sobre la prestación del servicio. Control de legalidad.	Cuando son recibidos	Entes de control	Oficio	Subdirector PQR y comunidades
	Solicitud de información.	Cuando son recibidos	Autoridades administrativas y territoriales	Oficio	Subdirector PQR y comunidades
	Solicitud de información sobre un usuario en particular.	Cuando son recibidos	Instituciones de seguridad	Oficio	Subdirector PQR y comunidades
	Solicitudes de expansión	Cuando son recibidos	Agremiaciones (JAC)	Oficio	Subdirector PQR y comunidades

 ENELAR Empresa de Energía de Arauca E.S.P.	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN ENLAR E.S.P -SIGELAR	GCO-FO-002
	PLAN DE COMUNICACIONES	Versión: 02
		Fecha: 12-05-2017


PROCESO	QUÉ COMUNICAR	CUÁNDO COMUNICAR	A QUIÉN	CÓMO COMUNICAR	QUIÉN COMUNICA
Gestión de energía	Publicación de convocatorias publicas para compra de energía	Cuando se requiera	Comercializadores y generadores	Diario de amplia circulación nacional, departamental	Comité de compra de energía Gestión Jurídica
	Calculo de tarifa y ajustes de las tarifas	Mensual	Usuarios y demás partes interesadas	Diario de amplia circulación nacional, departamental Página web	Coordinador de mercadeo y ventas
	Publicación de evaluación, adjudicación de la convocatoria públicas de compra de energía	Cuando se requiera	Comercializadores y generadores	Página web institucional	Comité de compra de energía Gestión Jurídica
Facturación	Cambios o mejoras en el proceso de Facturación	Cuando se requiera	Todos los procesos	Correo electrónico y/o comunicación escrita	Coordinadora y Auxiliar de Facturación.
	Cambios o mejoras en el proceso de Facturación	Cuando se requiera	Proveedores externos	Correo electrónico y/o comunicación escrita	Coordinadora y Auxiliar de Facturación.
	Solicitudes de información, verificación y mejora de otros procesos.	Cuando se requiera	Todos los procesos	Correo electrónico y/o comunicación escrita	Coordinadora y Auxiliar de Facturación.
	Socialización del cronograma y recordatorios de fechas importantes en el proceso.	Mensual	Todos los procesos	Correo electrónico y/o comunicación escrita	Coordinadora y Auxiliar de Facturación.
	Novedades en el proceso de facturación	Cuando se requiera	Usuarios	Comunicados de Prensa, radio, perifoneo, redes sociales.	Director y Subdirector Comercial, Coordinación de Facturación.

 ENELAR Empresa de Energía de Arauca E.S.P.	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN ENLAR E.S.P -SIGELAR	GCO-FO-002
	PLAN DE COMUNICACIONES	Versión: 02
		Fecha: 12-05-2017


PROCESO	QUÉ COMUNICAR	CUÁNDO COMUNICAR	A QUIÉN	CÓMO COMUNICAR	QUIÉN COMUNICA
Facturación	Recordar normatividad vigente cuyo cumplimiento afecta la calidad de la facturación.	Cuando se requiera	Usuarios	Comunicados de Prensa, radio, perifoneo, redes sociales.	Director y Subdirector Comercial, Coordinación de Facturación.
Centro Técnico	Citación a comité de pérdidas	Mensual	Integrantes del comité	Correo electrónico	Subdirector U.R.E Analista Pérdidas
	Avance de actividades de cuadrilla	Semanal (Viernes)	Procesos de comercialización	Correo electrónico	Administrador de cuadrillas
	Avance de actividades del proyecto de recuperación de pérdidas	Semanal (Sábados)	Todos los procesos	Correo electrónico	Analista Pérdidas
	Notificación de aviso de llegada del medidor de laboratorio	Quincenal	Usuarios	Notificación por escrito	Analista gestión de medida
	Proceso de recuperación de energía	Cada que se requiere	Usuarios	Notificación por escrito	Apoyo jurídica Atención al usuario
	Desconexión por instalación de transformadores de corriente	72 horas antes de la desconexión	Comunicaciones (Prensa) y director de zona	Correo electrónico	Analista pérdidas y subdirector U.R.E
	Intervención de transformadores – usuarios asociados	1 semana antes de la actividad	Comunicaciones (Prensa) y director de zona	Correo electrónico	Analista pérdidas subdirector U.R.E
	Control e indicador de pérdidas	Quincenal	Comunicaciones (Prensa)	Correo electrónico, cartelera institucional y Pidgin	Analista pérdidas Apoyo jurídico Atención al usuario
	Difusión de uso racional de energía	Mensual	Comunicaciones (Prensa)	Videos en redes sociales	Analista pérdidas subdirector U.R.E

 ENELAR Empresa de Energía de Arauca E.S.P.	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN ENLAR E.S.P -SIGELAR	GCO-FO-002
	PLAN DE COMUNICACIONES	Versión: 02
		Fecha: 12-05-2017


PROCESO	QUÉ COMUNICAR	CUÁNDO COMUNICAR	A QUIÉN	CÓMO COMUNICAR	QUIÉN COMUNICA
Gestión de ingresos	Ordenes de suspensión del servicio por mora en pago	Mensual	Centro Técnico	SIC	Coordinador de cartera
	Informes	Semestral	Autoridades nacionales (Contaduría general de la nación) (ASOCODIS)	Comunicación escrita o por correo electrónico, plataforma	Coordinador de cartera
	Cobro persuasivo	Diario	Usuario	Llamadas telefónicas, notificaciones escritas y mensajes de texto	Profesional de apoyo cartera
	Proceso de depuración de deudas de los usuarios	Mensual	Centro Técnico	SIC	Coordinador de cartera Profesional de apoyo
	Gestión de cobro	Mensual	Entidades oficiales y grandes consumidores	Comunicación escrita y correo electrónico	Coordinador de cartera Profesional de apoyo
	Consignaciones por medio de correo electrónico	Diario	Tesorería (Proceso)	Plataforma virtual de recaudo	Coordinador de recaudo
	Pago en línea	Diario	Gestión de ingreso	Plataforma virtual de recaudo	Proveedores
	Conciliación bancaria	Cuando se requiere	Gestión de ingreso	Movimiento bancario	Coordinador
Mantenimiento	Desconexiones programadas	Cada que se requiera	Usuarios y demás partes interesadas	Página web, radio	Mantenimiento
	Desconexiones de emergencia	Cuando sucede evento	Usuarios y demás partes interesadas	Redes sociales, radio	Mantenimiento

 ENELAR Empresa de Energía de Arauca E.S.P.	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN ENLAR E.S.P -SIGELAR	GCO-FO-002
	PLAN DE COMUNICACIONES	Versión: 02
		Fecha: 12-05-2017


PROCESO	QUÉ COMUNICAR	CUÁNDO COMUNICAR	A QUIÉN	CÓMO COMUNICAR	QUIÉN COMUNICA
Mantenimiento	Programación de actividades	Diario / semanal / Mensual	Operarios y proveedores externos	Orden de trabajo / Asignación de actividades	Mantenimiento
Operación	Fallas en el servicio, reporte de daños Enlace para información general de la empresa o consultas generales, asesorías generales	Cuando son recibidos	Centro de control (Operación)	Llamada telefónica	Usuario / Suscriptor
	Evento en curso (Posible falla)	Cuando son recibidos	Operador de Centro de Control	SPARD	Operador Contac Center
	La información que dio el usuario sobre el evento y la ubicación geográfica	Cuando son recibidos	Operario de turno (Cuadrilla de reparación de fallas)	Llamada telefónica	Operador de Centro de Control
	Registro de reporte de fallas Registro reporte de fallas frecuentes	Cuando son recibidos	Director de zona (Dependiendo)	Correo electrónico	Centro de control
	Fallas grandes	Cuando son recibidos	Director de zona (Dependiendo)	Llamada telefónica	Centro de control
	Confirmación del evento Cierre del evento	Cuando son recibidos	Operario de centro de control	Llamada telefónica	Operario de la cuadrilla
	Información específica	Cuando son recibidos	Centro de control (Operación)	Correo electrónico	Operación
	Verificación de usuario (SIC) Crean usuario dependiendo el caso	Cuando son recibidos	Operador de Centro de Control	Correo electrónico	Operador Contac Center
Gestión financiera	Informes a entes de control	De acuerdo a la norma	CGN, SSPD, CONTRALORIA DPTAL, MINMINAS, DIAN	Plataforma CHIP, MUISCA (DIAN), SIA, Declaraciones ICA a municipios	Subdirector contable

 ENELAR Empresa de Energía de Arauca E.S.P.	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN ENLAR E.S.P -SIGELAR	GCO-FO-002
	PLAN DE COMUNICACIONES	Versión: 02
		Fecha: 12-05-2017


PROCESO	QUÉ COMUNICAR	CUÁNDO COMUNICAR	A QUIÉN	CÓMO COMUNICAR	QUIÉN COMUNICA
Gestión financiera					Directora Administrativa y financiera (fiducias, servicio de la deuda) Coordinador de presupuesto
	Estados financieros de la entidad	Trimestralmente	Gerencia, entidades bancarias, CHIP, público en general	Página web, físico con firmas	Subdirector contable Directora Administrativa y financiera
	Avales Bancarios	Cada vez que se expiden	XM Compañía experta en mercados S.A E.S.P	Plataforma de garantías bancarias	Directora Administrativa y financiera
	Informe de cuentas DNP regalías	Mensual	DNP	Plataforma DNP	Subdirector de tesorería
	Indicadores financieros	Trimestralmente	Gerencia, planeación	Correo electrónico	Directora Administrativa y financiera
Gestión de Comunicaciones	Acompañamiento actividades extramurales de la entidad	Cuando son requeridos	Todos los procesos	Verbal Correo electrónico	Secretaria General
	Comunicado de prensa, microprogramas y piezas comunicativas	Cuando es necesario	Gerencia	Correo electrónico.	Secretaria General

 ENELAR Empresa de Energía de Arauca E.S.P.	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN ENLAR E.S.P -SIGELAR	GCO-FO-002
	PLAN DE COMUNICACIONES	Versión: 02
		Fecha: 12-05-2017


PROCESO	QUÉ COMUNICAR	CUÁNDO COMUNICAR	A QUIÉN	CÓMO COMUNICAR	QUIÉN COMUNICA
Gestión de Comunicaciones	Comunicado de prensa, microprogramas, cuñas radiales e insumos de piezas comunicativas para pertinencia de temas	Cuando es necesario	Medios de comunicación	Oficio Medio magnético	Secretaria General
Gestión de Calidad	Reuniones, capacitaciones, avances del SGC	Cuando se necesita	Todos los procesos	Oficio, circular	Coordinador Planeación
	Solicitud de servicios de certificación, seguimiento, formación del Sistemas de Gestión.	Cuando se necesita	Autoridades Internacionales	Oficio	Jefe oficina asesora Planeación
	Creación, modificación, eliminación de información documentada del proceso	Cuando se solicita	Todos los procesos	Formato de solicitud de creación, modificación y eliminación	Coordinador Planeación
	Informe de resultados de auditorías	cuando se requiera	Todos los procesos	Correo electrónico	Jefe oficina asesora Planeación
	Reuniones de comité de SIGELAR	Cuando se solicita	Todos los procesos	Oficio, circular	Jefe oficina asesora Planeación
Gestión del Talento humano	Capacitaciones	Según Plan de capacitaciones	Todos los procesos	Verbal	Subdirector de talento humano, salud ocupacional y trabajo social
	Requisiciones de las autoridades	cuando se requiera por algún ente	autoridades	En el medio que pida la autoridad	Subdirector de talento humano, salud ocupacional y trabajo social
	horas extras	antes del pago	Gerencia	formato	Coordinador nomina

 ENELAR Empresa de Energía de Arica S.P.	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN ENLAR E.S.P -SIGELAR	GCO-FO-002
	PLAN DE COMUNICACIONES	Versión: 02
		Fecha: 12-05-2017


PROCESO	QUÉ COMUNICAR	CUÁNDO COMUNICAR	A QUIÉN	CÓMO COMUNICAR	QUIÉN COMUNICA
Gestión del Talento humano	Solicitud de documentación e información	Cuando sea requerido por el solicitante	Al servidor público	En el medio que solicite el servidor público	Subdirector de talento humano, salud ocupacional y trabajo social
	Incapacidades	1 día	Coordinador de SST	Entrega de original	Todos los procesos
	Cambio de dotación	anual	Todos los procesos	Formato solicitud	Coordinador de SST
	Actividades de bienestar y recreativas	cuando se aprueben por gerencia	Todos los procesos	verbal Correo electrónico	Subdirector de talento humano, salud ocupacional y trabajo social
	Plan de formación y capacitación institucional	Según fechas establecidas en plan de formación y capacitación institucional	Todos los procesos	Circular, correo electrónico	Subdirector de talento humano, salud ocupacional y trabajo social
	Programación anual de Vacaciones	El mes de enero de cada vigencia	Todos los procesos	Circular, correo electrónico	Subdirector de talento humano, salud ocupacional y trabajo social
	Programa de bienestar social y recreativas	cuando se aprueben por gerencia	Todos los procesos	Correo electrónico	Subdirector de talento humano, salud ocupacional y trabajo social
	Contrato a termino indefinido	Cuando sea necesaria la comunicación	Trabajador oficial	Notificación del contrato	Subdirector de talento humano, salud ocupacional y trabajo social

 ENELAR Empresa de Energía de Arauca E.S.P.	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN ENLAR E.S.P -SIGELAR	GCO-FO-002
	PLAN DE COMUNICACIONES	Versión: 02
		Fecha: 12-05-2017

PROCESO	QUÉ COMUNICAR	CUÁNDO COMUNICAR	A QUIÉN	CÓMO COMUNICAR	QUIÉN COMUNICA
	Resolución de Nombramiento.	Cuando sea necesaria el lleno de requisitos y toma de posesión	Empleado público	Notificación de la resolución de nombramiento	Subdirector de talento humano, salud ocupacional y trabajo social
Mantenimiento e Infraestructura	solicitud de mantenimientos	Cuando se necesita	Todos los procesos	correo electrónico y se registra en cronograma de mantenimiento	Líder del proceso
	Cronograma de mantenimientos	Anual	Todos los procesos	Correo electrónico	Secretaria General
	Mejoras en infraestructura	cuando se realicen	Gerencia	Informe enviado por correo	Secretaria General
Gestión IT y Telecomunicaciones	Creación de usuario, solución de las aplicaciones, desarrollo de software	cuando se realicen	Todos los procesos	Correo electrónico	Coordinador Sistemas
	Acceso a la base de datos OMS o SPARD	cuando se realicen	Centro Control	Correo electrónico	Subdirector Sistemas
	Cronograma de mantenimiento ITT-FO-005	Anual	Todos los procesos	Oficio	Subdirector Sistemas
	Acciones de soporte técnico y desarrollo de otras actividades	cuando se requiera	Todos los procesos	Correo electrónico	Subdirector Sistemas
	Vencimiento del dominio y hosting Pago de facturas de servicios de telecomunicaciones y web Soporte de aplicaciones (Recaudadoras)	cuando se requiera	Proveedor	Correo electrónico	Subdirector Sistemas
	Emiten certificación de los servicios de telecomunicaciones	cuando se solicite	Gerencia	Oficio	Subdirector Sistemas

 ENELAR Empresa de Energía de Arauca E.S.P.	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN ENLAR E.S.P -SIGELAR	GCO-FO-002
	PLAN DE COMUNICACIONES	Versión: 02
		Fecha: 12-05-2017

PROCESO	QUÉ COMUNICAR	CUÁNDO COMUNICAR	A QUIÉN	CÓMO COMUNICAR	QUIÉN COMUNICA
Recursos físicos y Almacén	Solicitud de materiales, útiles de oficina, inventarios, certificaciones de inventario de almacén, entre otros	cuando se requiera	Todos los procesos	Oficio	Almacenista
	Requerimientos de información general sobre el proceso o entrega de Informes generales	cuando se requiera	Todos los procesos	Oficio	Almacenista
Gestión Jurídica	Agotando requisito para demandar a Enelar de manera solidaria porque el contratista no ha cumplido con las obligaciones.	Cuando se solicita	Todos los procesos	Oficio	Jefe oficina asesora Jurídica
	Aportar alguna prueba para alguna investigación	cuando se requiera	Entes de control	Oficio	Jefe oficina asesora Jurídica
	Consultas funcionamiento de la empresa	cuando se requiera	Todos los procesos	Llamada telefónica	Jefe oficina asesora Jurídica
	Copias de contratos Análisis jurídico del análisis de contrato	cuando se requiera	Proveedores	Oficio	Coordinador Jurídica
Control Interno	Actualizaciones de la norma para Informes Video conferencias Resultados de los informes presentados Solicitudes de información	cuando se requiera	Entes de control	Correo electrónico	Jefe oficina control interno
	Copia de informes	cuando se requiera	Todos los procesos	Correo electrónico	Coordinador Control Interno

 ENELAR Empresa de Energía de Arauca E.S.P.	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN ENLAR E.S.P -SIGELAR	GCO-FO-002
	PLAN DE COMUNICACIONES	Versión: 02
		Fecha: 12-05-2017

PROCESO	QUÉ COMUNICAR	CUÁNDO COMUNICAR	A QUIÉN	CÓMO COMUNICAR	QUIÉN COMUNICA
Control interno	Solicitud de información u acompañamiento	cuando se requiera	Todos los procesos	Correo electrónico	Jefe oficina control interno
	Seguimiento a planes de mejoramiento Seguimiento a mapa de riesgos	cuando se requiera	Entes de control	Correo electrónico	Coordinador Control Interno
	Novedades por cambios normativos aplicables a Enelar E.S.P como empresa de servicios públicos	cuando se requiera	Gerencia Entes de control	Correo electrónico	Jefe oficina control interno
	Informes de gestión y reportes	cuando se requiera	Entes de control	Oficio	Jefe oficina control interno
	Informes de auditorias y seguimientos	cuando se requiera	Gerencia	Oficio	Jefe oficina control interno