



SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN ENELAR E.S.P. -" SIGELAR "

GCO-FO-002

PLAN DE COMUNICACIONES

VERSIÓN: 02

FECHA: 12-05-2017

VIGENCIA: 08 de mayo de 2017

PROCESO	QUÉ COMUNICAR	CUANDO COMUNICAR	A QUIEN	COMO COMUNICAR	QUIÉN COMUNICA
Gerencia	Solicitudes de electrificación de alguna zona.	Quando es necesario	Autoridades territoriales	Oficio	Gerente
	Solicitud de transformadores				
	Solicitud de oferta laboral	Quando es necesario	Todas las partes	Oficio	Coordinador Gerencia
	Solicitar información de la empresa	Quando es necesario	Entes de control	Correo electrónico	Gerente
	Solicitud de necesidades con respecto a la prestación del servicio	Quando es necesario	Usuarios /Suscriptoes	Oficio	Gerente
	Solicitud de alguna necesidad	Quando es necesario	Atención al público	Verbal	Gerente
	Solicitud de aprobación, verificación y firmas de alguna necesidad en específico del proceso	Quando es necesario	Todos los procesos	Oficio	Gerente
	Reuniones para temas del proceso internas	Quando es necesario	Gerencia	Circular	Todos los procesos
	Temas relacionados con la empresa	Quando es necesario	Junta directiva	Oficio	Gerente
	Solicitud de información de algun tema en particular	Quando es necesario	Todos los procesos	Llamada telefónica	Gerente
Planeación	Solicitud de información, convocar reuniones de comité	Quando es necesario	Todos los procesos	Circulares y Oficios	Coordinador Planeación
	Reporte de indicadores según solicitud	Quando son requeridos	Gerencia	Llamada telefónica	Jefe oficina asesora planeación



SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN ENELAR E.S.P. -" SIGELAR "

GCO-FO-002

PLAN DE COMUNICACIONES

VERSIÓN: 02

FECHA: 12-05-2017

PROCESO	QUÉ COMUNICAR	CUANDO COMUNICAR	A QUIEN	COMO COMUNICAR	QUIÉN COMUNICA
PQR	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	Cuando son recibidos	Super Intendencia de servicios públicos domiciliarios	Oficio	Subdirector PQR y comunidades
	Notificación personal del recurso de apelación. Basadas en la normatividad				
	Solicitudes de información sobre la prestación del servicio	Cuando son recibidos	Entes de control	Oficio	Subdirector PQR y comunidades
	Control de legalidad				
	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



SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN ENELAR E.S.P. -" SIGELAR "

GCO-FO-002

PLAN DE COMUNICACIONES

VERSIÓN: 02

FECHA: 12-05-2017

PROCESO	QUÉ COMUNICAR	CUANDO COMUNICAR	A QUIEN	COMO COMUNICAR	QUIÉN COMUNICA
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 Contc Center
	La información que dio el usuario sobre el evento y la ubicación geográfica	Cuando son recibidos	Operario de turno (Cadrilla 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 Contc Center
Comunicaciones	Acompañamiento actividades extramurales de la entidad	Cuando son requeridos	Todos los procesos	Verbal Correo electrónico	Secretaría General
	Comunicado de prensa, microprogramas y piezas comunicativas para validación de temas	Cuando es necesario	Gerencia	Correo electrónico.	Secretaría General
	Comunicado de prensa, microprogramas, cuñas radiales e insumos de piezas comunicativas para pertinencia de temas	Cuando es necesario	Medios de comunicación	Oficio Medio magnético	Secretaría General



SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN ENELAR E.S.P. -" SIGELAR "

GCO-FO-002

PLAN DE COMUNICACIONES

VERSIÓN: 02

FECHA: 12-05-2017

PROCESO	QUÉ COMUNICAR	CUANDO COMUNICAR	A QUIEN	COMO COMUNICAR	QUIÉN COMUNICA
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
	Reuniones de comité de sigelar	Cuando se solicita	Todos los procesos	Oficio, circular	Jefe oficina asesora Planeación
Talento humano	Capacitaciones	Según Plan de capacitaciones	Todos los procesos	Verbal	Subdirector Talento Humano
	vacaciones	1 mes	Gerencia	verbal solicitud de permiso	Coordinador
	Requesiciones de las autoridades	cuando se requiera	autoridades	en el medio que pida la autoridad	Subdirector Talento Humano
	horas extras	antes del pago	Gerencia	formato	Coordinador nomina
	Solicitud de documentación e información	cuando lo requiera	Usuario/ Suscriptor	correo electrónico o envío el físico	Subdirector Talento Humano
	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 Talento Humano	



SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN ENELAR E.S.P. -" SIGELAR "

GCO-FO-002

PLAN DE COMUNICACIONES

VERSIÓN: 02

FECHA: 12-05-2017

PROCESO	QUÉ COMUNICAR	CUANDO COMUNICAR	A QUIEN	COMO COMUNICAR	QUIÉN COMUNICA
Mantenimiento e Infraestructura	solicitud de mantenimientos	Cuando se necesita	Todos los procesos	correo electronico y se registra en cronograma de mantenimiento	Líder del proceso
	Cronograma de mantenimientos	Anual	Todos los procesos	Correo electronico	Secretaria General
	Mejoras en infraestructura	cuando se realicen	Gerencia	Informe enviado por correo	Secretaria General
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
Recursos fisicos y Almacén	Solicitud de materiales, utiles de oficina, inventarios, certificaciones de inventario de almacen, 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



SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN ENELAR E.S.P. -" SIGELAR "

GCO-FO-002

PLAN DE COMUNICACIONES

VERSIÓN: 02

FECHA: 12-05-2017

PROCESO	QUÉ COMUNICAR	CUANDO COMUNICAR	A QUIEN	COMO COMUNICAR	QUIÉN COMUNICA
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 del informes	cuando se requiera	Todos los procesos	Correo electrónico	Coordinador Control Interno
	Solicitud de información u acompañamiento	cuando se requiera	Todos los procesos	Correo electrónico	Jefe oficina control interno
	Certificación auditorias 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