

 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:	2019
-----------	------


PROCESO	QUÉ COMUNICAR	CUÁNDO COMUNICAR	A QUIÉN	CÓMO COMUNICAR	QUIÉN COMUNICA
Gerencia	Solicitudes de electrificación de alguna zona. Solicitud de transformadores. Pueden ser verbales o escritas.	A partir del recibo de la solicitud. Emitir respuesta en términos legales.	Los Directores de zona para proyectar respuesta o presupuestar. Usuarios y suscriptores	Mediante Oficio	Gerente
	Solicitud de oferta laboral	Al inicio de la vigencia o cuando surge la necesidad / vacante.	A las partes interesadas que cumplan perfiles.	Medios oficiales.	Coordinador Gerencia
	Información sobre la empresa	A solicitud de las partes interesadas.	Al solicitante.	Medios oficiales.	Gerente
	Solicitud desde líderes de procesos para aprobación, verificación y firmas de documentos oficiales.	Permanente.	Todos los procesos	Oficio	Gerente
	Acciones de carácter normativo misional y transversal.	Permanente	Gerencia	Circular, medio electrónico.	Gerencia / o responsable el proceso.
	Temas relacionados con la empresa de injerencia de la Junta Directiva.	De acuerdo a la necesidad.	Junta directiva	Oficio	Gerente
	Informe de revisión por la dirección	De acuerdo con el Plan de Acción.	Todos los procesos	Correo electrónico	Gerente
	Rendición de cuentas	Anual	Usuarios y parte interesadas	Audiencia Pública	Gerente y líderes de procesos.
Planeación	Reporte matriz de seguimiento al plan de acción.	Los primeros diez días de cada mes	Gerencia	Medio electrónico.	Jefe Oficina Asesora de Planeación

 ENELAR Empresa de Energía de Panamá <small>S.A.</small>	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
	Reunión comité de gestión y desempeño	Cada dos meses	Miembros del comité y líderes de política de gestión y desempeño	Circular	Jefe Oficina Asesora de Planeación
Gestión de Calidad	Creación, modificación, eliminación de información documentada del proceso	Permanentemente	Todos los procesos	Formato de solicitud de creación, modificación, eliminación	Coordinador de planeación
	Reuniones del comité de SIGELAR	De acuerdo con la programación	Todos los procesos	Oficio, circular	Jefe Oficina Asesora de 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
Atención al usuario	Respuesta a peticiones, quejas y reclamos sobre la prestación del servicio de energía.	Permanentemente.	Usuario/ Suscriptor	Oficio	Subdirector PQR y comunidades
	Aclaraciones pertinentes sobre peticiones de usuario/suscriptor	Permanentemente	Todos los procesos	Oficio	Subdirector PQR / Coordinador PQR
	Remitir procesos y expedientes de usuarios. Notificación personal del recurso de apelación basadas en la normatividad	Cuando son recibidos	Súper Intendencia de servicios públicos domiciliarios, usuarios, dependencias u otros	Oficio	Subdirector PQR.

 ENELAR Empresa de Energía de Bogotá <small>E.S.P.</small>	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
	Solicitudes de información sobre la prestación del servicio / control de legalidad.	Cuando son recibidos	Entes de control	Oficio	Subdirector PQR y comunidades
	Información partes interesadas sobre la empresa.	Cuando son recibidos	Autoridades administrativas y territoriales	Oficio	Subdirector PQR.
	Solicitud de información sobre un usuario en particular.	Cuando son recibidos	Instituciones de seguridad	Oficio	Subdirector PQR.
	Solicitudes de expansión	Cuando son recibidos	Agremiaciones (JAC)	Oficio	Subdirector PQR.
	Campaña sobre la carta al trato digno y protocolo de servicio al ciudadano	Entre febrero y Octubre	Usuarios / suscriptores	Boletín de prensa Folletos Piezas audiovisuales	PQR y Prensa
Gestión de energía	Publicación de convocatorias públicas para compra de energía	Semestral	Comercializadores y generadores	Diario de amplia circulación nacional, departamental	Mesa de trabajo para la 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	Semestral	Comercializadores y generadores	Página web institucional	Mesa de trabajo para la compra de energía Gestión Jurídica
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 de rutas de facturación urbana y rural.	Mensual	Todos los procesos	Correo electrónico y/o	Coordinadora y Auxiliar de

 ENELAR Empresa de Energía de Azuay 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
	Recordatorios de fechas importantes en el proceso.			comunicación escrita	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.
	Recordar normatividad vigente cuyo cumplimiento afecta la calidad de la facturación.	Trimestral	Usuarios	Comunicados de Prensa, radio, perifoneo, redes sociales.	Director y Subdirector Comercial, Coordinación de Facturación.
	Socialización procedimiento para radicar PQRs alumbrado público en autoridad competente.	Mensual	Usuarios	Comunicados de Prensa, radio, perifoneo, redes sociales.	Director y Subdirector Comercial, Coordinación de Facturación.
	Facturación en Sitio Rural	Enero	Usuarios rurales	Volantes respaldo de la factura	Coordinación de Facturación
Centro Técnico	Citación a mesa de trabajo de pérdidas	Mensual	Integrantes del comité	Correo electrónico	Subdirector URE - Coordinador URE
	Avance de actividades programadas personal técnico operativo – según disponibilidad	Semanal.	Procesos de gestión de energía.	Correo electrónico	Subdirector URE - Coordinador URE
	Avance de actividades del proyecto de recuperación de perdidas	Mensual	Todos los procesos	Correo electrónico	Subdirector URE - Coordinador URE
	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

 ENELAR Empresa de Energía de Aragón S.A.	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
	Desconexión por instalación de transformadores de corriente	72 horas antes de la desconexión	Comunicaciones (Prensa) y director de zona	Correo electrónico Página web	Subdirector U.R.E Coordinador URE
	Intervención de transformadores – usuarios asociados	1 semana antes de la actividad	Comunicaciones (Prensa) y director de zona	Correo electrónico	subdirector U.R.E
	Control e indicador de pérdidas	Mensual	Gerencia, planeación y procesos involucrados.	Correo electrónico.	Apoyo jurídico Atención al usuario
	Difusión de uso racional de energía	Mensual	Comunicaciones (Prensa)	Videos en redes sociales	Analista pérdidas subdirector U.R.E
	Campañas de normalización de usuarios subnormales	Trimestral	Usuarios subnormales	Comunicados de Prensa, radio, perifoneo, redes sociales.	Subdirector URE y Prensa
	Recaudar ingresos por actividades de recuperación de pérdidas no técnicas	Entre febrero y octubre	Mesa técnica de recuperación de pérdidas	Correo electrónico	Subdirector URE
Gestión de ingresos	Ordenes de suspensión del servicio por mora en pago	Mensual	Centro Técnico	SIC WEB	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 WEB	Coordinador de cartera Profesional de apoyo

 ENELAR Empresa de Energía de Araucanía 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 cobro	Mensual	Entidades oficiales y grandes consumidores	Comunicación escrita y correo electrónico	Coordinador de cartera Profesional de apoyo
	Reporte por medio de correo electrónico	Diario	Tesorería (Proceso)	Plataforma virtual de recaudo	Coordinador de recaudo
	Trasferencias bancarias	Diario	Gestión de ingreso	Plataforma virtual de recaudo	Proveedores
	Conciliación bancaria	Cuando se requiere	Gestión de ingreso	Movimiento bancario	Coordinador
Mantenimiento	Desconexiones programadas	Plan de trabajo semanal.	Usuarios y demás partes interesadas	Boletines de prensa a través de: Correo electrónico, Página web, radio, redes sociales.	Mantenimiento
	Desconexiones de emergencia	Cuando sucede evento.	Usuarios y demás partes interesadas	Medios electrónicos.	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	Cuando son recibidos	Operario de turno (Grupo técnico operativo)	Llamada telefónica	Operador de Centro de Control

 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
	geográfica		de trabajo).		
	Registro de reporte de fallas y la frecuencia de ocurrencia.	Cuando son recibidos	Director de zona (Dependiendo)	Correo electrónico	Centro de control
	Fallas grandes	Cuando son recibidos	Director de zona correspondiente.	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. 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

 ENELAR Empresa de Energía de Aragón S.A.	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	Lineamientos generales sobre aplicación de herramientas disponibles para comunicaciones internas y externas de acuerdo con las políticas definidas.	Permanentemente	Líderes de proceso y responsables de comunicaciones.	Medios electrónicos internos.	Líder de comunicaciones y equipo de apoyo.
	A oferentes sobre requisitos contractuales en publicidad.	Semestral.	Medios de comunicación.	Llamadas telefónicas y presencial.	Secretaria General.
	Actividades extramurales misionales de la entidad.	Plan de trabajo de cada área.	Todos los procesos	Verbal Correo electrónico, medios tecnológicos, piezas comunicativas escritas y audiovisuales.	Secretaria General y equipo de trabajo, prensa y comunicaciones.
	Avances sobre planes, programas y proyectos misionales de la entidad.	Permanentemente.	A usuarios y partes interesadas.	Verbal Correo electrónico, medios tecnológicos, piezas comunicativas escritas y audiovisuales.	Secretaria General y equipo de trabajo, prensa y comunicaciones
	Desconexiones programadas / de emergencia	Permanentemente	A usuarios y partes interesadas.	Verbal Correo electrónico, medios tecnológicos.	Secretaria General y equipo de trabajo, prensa y comunicaciones
	Requerimientos de autoridades y entes de control.	Cuando se presenta la solicitud.	Autoridades y entes de control.	Oficios, documentos, medios	Subdirector de talento humano, salud ocupacional y

 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 del Talento humano				electrónicos.	trabajo social
	Horas extras	Previa verificación con directores de zona.	Gerencia	Formato correspondiente	Coordinador nomina
	Solicitud de documentación e información	A solicitud de la parte interesada.	Al servidor público	En el medio que solicite el servidor público	Subdirector de talento humano, salud ocupacional y trabajo social
	Incapacidades de un funcionario.	1 día	Al jefe inmediato.	Medio electrónico o documento físico.	Sub director talento humano.
	Cambio de dotación	anual	Todos los procesos	Formato solicitud	Sub Director Talento Humano y Profesional de apoyo SST
	Actividades de bienestar social y recreativas	Plan de trabajo y eventualidades (fechas especiales)	Todos los procesos	Medio escrito y 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
	Contratos laborales 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 Panamá S.A.	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
	Resoluciones encargos	De acuerdo con aprobación de Gerencia.	Funcionario delegado	Documento Resolución escrito.	Subdirector de talento humano.
	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 correctivos	De acuerdo con la necesidad detectada.	Todos los procesos	correo electrónico y se registra en cronograma de mantenimiento	Líder del proceso
	Cronograma de mantenimientos preventivos	Anual	Todos los procesos	Correo electrónico	Secretaria General
Gestión IT y Telecomunicaciones	Cronograma de Mantenimientos. ITT-FO-005	Marzo	TODO EL PERSONAL QUE USA EQUIPOS DE COMPUTO.	CORREO ELECTRONICO CON CIRCULAR FIRMADA Y ESCANEADA.	DANIEL SUAREZ.
	Acción de Soporte Técnico Y de otras actividades que afectan la continuidad de los servicios de TI	cuando se requiera	TODO EL PERSONAL QUE USA EQUIPOS DE COMPUTO.	CORREO ELECTRONICO Y mensajería instantánea (SPARK).	ANIBAL FUENTES / DANIEL SUAREZ.
Recursos físicos y Almacén	Solicitud de materiales, útiles de oficina, inventarios, certificaciones de inventario de almacén, entre otros	En el momento en que lo requiera líder de proceso.	Todos los procesos	Oficio	Almacenista
	Requerimientos de información general sobre el proceso o entrega de Informes generales	Cuando sean requeridos (internos y externos)	Todos los procesos	Oficio	Almacenista

 ENELAR Empresa de Energía de Aragón S.A.	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 Jurídica	Orientaciones y consolidación procesos contractuales.	Permanentemente	líderes de proceso	Físicos y medios tecnológicos	Asesor jurídico y equipo de trabajo
	Acciones jurídicas en defensa de la empresa.	cuando se requiera	Entes de control	Oficio	Jefe oficina asesora Jurídica
	Asesoría jurídica a líderes de proceso verbal y escrito.	Permanente	Todos los procesos	Llamada telefónica, medios tecnológicos y documento físico con soportes.	Jefe oficina asesora Jurídica
	Atención procesos contractuales con partes interesadas	Permanente	Oferentes, contratistas, funcionarios.	Oficio	Coordinador Jurídica
Control Interno	De Acuerdo al Decreto 648 de 2017, la Oficina de Control Interno realiza acompañamiento a visitas entes externos.	Una vez los Entes de Control programen visita a la entidad.	Según el Proceso requerido	Correo Electrónico	Gerencia / Secretaría General /Oficina de Control Interno
	Porcentaje de cumplimiento de los Planes de Mejoramiento internos y externos y Mapa de Riesgos.	Dos veces al año por medio del comité de Coordinación de Control Interno.	Miembros del Comité de Coordinación de Control Interno	Reunión de Comité	Oficina de Control Interno
	Novedades por cambios normativos aplicables a Enelar E.S.P como Empresa de Servicios Públicos en materia de Control Interno.	Cuando entra en vigencia una nueva Normatividad y/o la derogación de las que correspondan.	Gerencia / líderes de Proceso	Correo Electrónico	Oficina de 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
	Presentación de Informes	De acuerdo a la periodicidad establecida en la normatividad vigente aplicable.	Contraloría Departamental / Contaduría General de la Nación / DAFP / Gerencia	Correo Electrónico y Oficio	Oficina de Control Interno
	Informes de auditorías y seguimientos	De acuerdo a la programación establecida en el Plan Anual de Auditoría Interna.	Gerencia / Líder de proceso auditado	Correo Electrónico y Oficio	Oficina de Control Interno