



Código: E-DE-PN-001

Fecha de Aprobación: 29/03/2021

Versión: 1.0

PLAN DE COMUNICACIONES ENERGUAVIARE S.A. E.S.P. 2021

COPIA CONTROLADA



5840493



www.energuaviare.com



Calle 8 # 23-55 Centro
San José del Guaviare

ELABORADO POR:
NAYIBE QUEVEDO BERNAL
Profesional 02 Comunicaciones

**PLAN DE COMUNICACIONES DE ENERGUAVIARE S.A. ES.P.
2021**

TABLA DE CONTENIDO

- 1. Plataforma estratégica ENERGUAVIARE S.A. E.S.P.**
 - 1.1. Misión**
 - 1.2. Visión**
 - 1.3. Política Empresaria**
 - 1.4. Objetivos Estratégico**
 - 1.5. Valores**
 - 1.6. Principios**
 - 1.7. Mapa de Procesos**
- 2. Introducción**
- 3. Objetivo General Plan de Comunicaciones**
- 4. Objetivos Específicos**
- 5. Canales de Comunicación**
 - 5.1. Canales de Comunicación Interna**
 - 5.2. Canales de Comunicación Externa**
- 6. Grupos de Valor**
- 7. Comunicación con los públicos Internos**
- 8. Comunicación con los Públicos Externos**
 - 8.1. Información de Normatividad y Regulación**
- 9. Vocería**
- 10. Comunicación con los medios**
- 11. Acciones Plan de Comunicaciones 2021**
- 12. Matriz de Medios 2021**
- 13. Esquema de Publicaciones del sitio web de ENERGUAVIARE S.A. E.S.P. 2021**

[Handwritten signature]

1. PLATAFORMA ESTRATÉGICA ENERGUAVIARE SA ESP

1.1. MISIÓN

Brindar bienestar y desarrollo regional, mediante la prestación del servicio de energía eléctrica, a través de la perspectiva conjunta de nuestros grupos de interés, basados en criterios de calidad, confiabilidad, equidad, sostenibilidad empresarial y el cuidado del medio ambiente.

1.2. VISIÓN

En 2026 seremos una empresa reconocida por la calidad y continuidad del servicio de energía eléctrica, con innovación tecnológica y capital humano, mediante el eficiente cumplimiento normativo y la aplicación de buenas prácticas que aumenten el valor empresarial.

1.3. POLÍTICA EMPRESARIAL

En ENERGUAVIARE S.A E.S.P., nos comprometemos a prestar un servicio de energía eléctrica con calidad, confiabilidad y equidad, mediante el cumplimiento normativo, el mejoramiento continuo en el desempeño empresarial, el fortalecimiento del compromiso, las competencias y la seguridad de nuestro capital humano, para mejorar la expectativa del cliente y el valor empresarial; aplicando buenas prácticas para la preservación del medio ambiente.

1.4. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

1. Mejorar los servicios de energía eléctrica con calidad, confiabilidad y equidad, a partir del cumplimiento normativo.
2. Fortalecer los procesos empresariales relacionados con la prestación del servicio de energía eléctrica a través de los requerimientos normativos y regulatorios.
3. Establecer una cultura de innovación hacia la transformación digital empresarial mediante la participación del capital humano.



4. Fortalecer el mejoramiento continuo como parte fundamental de la cultura empresarial a través de la implementación de sistemas de gestión.
5. Fortalecer el bienestar y las competencias del capital humano para mejorar el compromiso empresarial a través de la implementación del plan estratégico del talento humano.
6. Aumentar el índice de satisfacción de los usuarios mejorando la atención de sus necesidades y expectativas.
7. Aumentar el índice de imagen empresarial mediante el fortalecimiento de los procesos de comunicación con los usuarios.
8. Crecer financieramente, mediante la diversificación de los ingresos y el mejoramiento de los indicadores rentísticos.

1.5. VALORES

- VALOR
- Honestidad:
- Respeto:
- Compromiso:
- Diligencia:
- Justicia
- Solidaridad
- Responsabilidad:

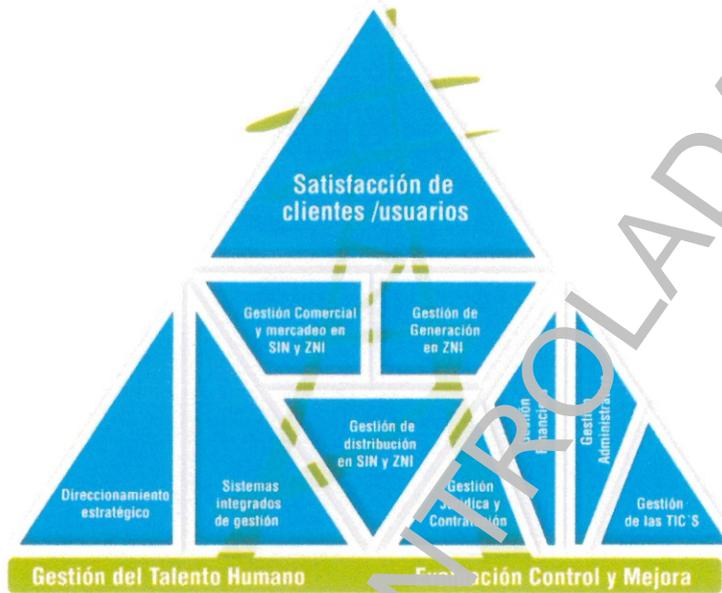
1.6. PRINCIPIOS

- Búsqueda de la excelencia
- Transparencia
- Trabajo en equipo
- Innovación

[Handwritten signature]

1.7. Mapa de procesos

Mapa de Procesos



2. INTRODUCCIÓN

La comunicación oportuna garantiza el derecho que tienen los ciudadanos de estar informados sobre las actividades que realiza La Empresa de Energía Eléctrica del Departamento del Guaviare – ENERGUAVIARE S.A. E.S.P. – consolidando las relaciones que tiene la empresa con los diferentes grupos de interés.

La gestión de comunicaciones está orientada en el marco de la Política de Comunicación de ENERGUAVIARE S.A. E.S.P. igualmente, es apoyo al cumplimiento de la misión de la empresa, a través de la consolidación de acciones encaminadas a divulgar los servicios, noticias y temas relacionadas con la energía eléctrica y ZNI, respondiendo a las necesidades de comunicación de los diferentes procesos.

El presente Plan de Comunicaciones de ENERGUAVIARE S.A. E.S.P. 2021, busca aportar operatividad a las comunicaciones de la empresa, mediante acciones diseñadas para cumplir objetivos como fortalecer la imagen e identidad corporativa, construir y fortalecer la cultura de la comunicación y mejorar la percepción,

[Handwritten signature]

visibilizando una empresa que brinda un servicio de calidad, consiente de su impacto social y ambiental.

Se desarrollarán estrategias de comunicación organizacional, mediante acciones de sensibilización y comunicación interna con el fin de contribuir al cumplimiento de los objetivos estratégicos, la satisfacción de las necesidades y expectativas de los grupos de valor y el mejoramiento del clima laboral.

El presente plan de comunicaciones, velará por el cumplimiento de los lineamientos establecidos en la Ley 1712 de 2014 “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del derecho de acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones” por medio de la actualización y cumplimiento del Esquema de Publicaciones de ENERGUAVIARE S.A. E.S.P., la verificación y diligenciamiento del Índice de Transparencia y Acceso a la Información -ITA- a través de la actualización permanente del sitio web www.energuaviare.com.

El objetivo general de la Política de comunicaciones de la empresa es establecer lineamientos y criterios institucionales que brinden a la Empresa una adecuada gestión eficaz y eficiente de la comunicación Organizacional, mejorando la relación con los grupos de valor que aporten a una cultura de comunicación que facilite la toma de decisiones y contribuya al cumplimiento del Direccionamiento Estratégico en el marco de la transparencia.

3. OBJETIVO GENERAL PLAN DE COMUNICACIONES

Promover la cultura del buen manejo de la comunicación interna y externa de La Empresa de Energía Eléctrica del Departamento del Guaviare, con el objetivo de generar visibilidad de la gestión de ENERGUAVIARE S.A. E.S.P. ante los grupos de valor externos y fortalecer el sentido de pertenencia en los grupos de valor internos de la empresa.

4. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- I. Cumplir con las acciones establecidas en el Plan Anticorrupción de la Empresa y el Plan de Acción Empresarial de ENERGUAVIARE S.A. E.S.P. 2021
- II. Cumplir con los Lineamientos establecidos en la Ley 1712 de 2014 “Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.
- III. Generar Estrategias de Comunicación externa, que permitan afianzar los conocimientos de información sobre ENERGUAVIARE S.A. E.S.P. en los diferentes Grupos de Interés.

[Handwritten signature]

- IV. Generar Estrategias de Comunicación Interna, que permitan fortalecer la retroalimentación de información en pro al mejoramiento del clima organizacional.

5. CANALES DE COMUNICACIÓN

5.1. CANALES DE COMUNICACIÓN INTERNOS

- ✓ Correos corporativos
- ✓ Chat Corporativo
- ✓ Cartelera Institucionales
- ✓ Circulares Informativos
- ✓ Grupo PUBLICACIONES INTERNAS
- ✓ Material de Divulgación
- ✓ Eventos Organizacionales

5.2. CANALES DE COMUNICACIÓN EXTERNOS

- ✓ Comunicados de Prensa
- ✓ Eventos Externos
- ✓ Entrevistas en medios de Comunicación
- ✓ Ruedas de Prensa
- ✓ Sitio web de www.energuaviare.com
- ✓ Redes Sociales (Social Media): Actualización, respuesta a inquietudes y sugerencias, notas, fotografías, infografías, datos de interés y diseños. Estos espacios serán primordiales para interacción virtual.
 - FACEBOOK: Pagina ENERGUAVIARE SA ESP – información de comunicados de prensa, noticias, tarifa del mes, fotografías y videos de las Actividades.
 - TWITTER: @ENERGUAVIARE_ (información concreta, links de información de la empresa, medir las apreciaciones de los usuarios)
 - INSTAGRAM: @energuaviare - información de fotografías y videos de las Actividades.
 - YOUTUBE: ENERGUAVIARE OFICIAL

[Handwritten signature]

- **WHATS APP:** Listas de Difusión *ENERGUAVIARE INFORMA* (actividades, programas y proyectos realizados por la empresa, información oportuna en tiempo real.

6. GRUPOS DE VALOR

- ✓ **ACCIONISTAS:** Satisfacción en términos del cumplimiento de los objetivos de la empresa.
- ✓ **PROVEEDORES:** Implementar una relación de mutuo respeto, dando a conocer el reglamento interno de Contratación y el manual de imagen corporativa.
- ✓ **USUARIOS ACTIVOS:** Tener en cuenta los PQR y demás eventos, para fortalecer la información, por los medios de comunicación junto con campañas publicitarias, para incentivar el pago oportuno y demás políticas corporativas.
- ✓ **NUEVOS USUARIOS:** Informar lo necesario para que éste genere confianza hacia La Empresa.
- ✓ **TRABAJADORES:** Generar espacios de Participación para fortalecer la formación conceptual y mejorar el clima organizacional en la empresa.
- ✓ **ORGANISMOS DE CONTROL Y VILIGANCIA:** De acuerdo a la normatividad, se debe Suministrar oportunamente la información que exige la ley y así implementar los Planes de Mejoramiento.
- ✓ **ORGANISMOS DE REGULACIÓN:** La empresa se compromete a respetar y acatar las decisiones tomadas por estos organismos, contribuyendo a la formulación de la normatividad del sector.
- ✓ **COMUNIDAD:** ENERGUAVIARE S.A. E.S.P. a través de su plan de comunicación, generará estrategias que promuevan el sentido de pertenencia y el fortalecimiento de la imagen corporativa.

[Handwritten signature]

- ✓ **VOCALES DE CONTROL SOCIAL:** son los representantes de los usuarios de los servicios públicos domiciliarios frente a las empresas prestadoras, entes territoriales y otras empresas del sector.

7. COMUNICACIÓN CON LOS GRUPOS DE VALOR INTERNOS

La comunicación de ENERGUAVIARE S.A. E.S.P. debe facilitar y favorecer la construcción y consolidación de la cultura organizacional, por medio de diversos espacios de interlocución y de difusión de mensajes. La comunicación organizacional estará caracterizada por la construcción de sentido de pertenencia y por el establecimiento de relaciones de diálogo y colaboración entre los trabajadores, sin perjuicio de la jerarquía propia de la estructura organizacional.

La cultura comunicacional de ENERGUAVIARE S.A. E. S.P. propenderá porque los trabajadores tengan pleno conocimiento de la plataforma estratégica de la empresa (Visión, Misión, Política Empresarial, Objetivos Estratégicos, Valores, Principios y Mapa de Procesos).

La comunicación entre los colaboradores de la empresa deberá ser en el marco del cumplimiento del código de Integridad, con relaciones laborales basadas en el respeto, el diálogo y la participación, para la promoción permanente del trabajo en equipo.

Se dispondrá de canales internos de comunicación, que serán actualizados y deberán llegar en forma masiva a todos los colaboradores.

8. COMUNICACIÓN CON LOS GRUPOS DE VALOR EXTERNOS

La comunicación de ENERGUAVIARE S.A. E.S.P. con los públicos externos se orientará hacia el fortalecimiento de la apertura y visibilidad, por medio de un servicio de excelente calidad en el cumplimiento de los fines misionales, con actitud de escucha y receptividad frente a los suscriptores, usuarios y ciudadanía en general, con el principio de transparencia en todas sus actuaciones oportunas y suficiente de su gestión.

8.1. Información de Normatividad y Regulación

ENERGUAVIARE S.A. E.S.P. mantendrá informados a sus públicos de interés o Grupos de Valor, sobre sus proyectos, planes, programas, políticas, objetivos,



resultados y decisiones que beneficien o afecte a los usuarios, mediante información oportuna y veraz.

Las estrategias de comunicación tendrán como objetivo sensibilizar y crear la fidelización de clientes y alianzas estratégicas, con el fin de contribuir con la proyección, posicionamiento, mejora de la imagen corporativa y acercamiento estratégico a los diferentes grupos de interés.

La gerencia y el equipo de comunicaciones de ENERGUAVIARE S.A. E.S.P. divulgará información de la empresa, en los diferentes grupos objetivos y partes interesadas sobre la gestión de la gerencia y la información regulatoria, mediante acciones y campañas de comunicación externa, masivas y directas, con el fin de propiciar el flujo de información adecuado, intercambio oportuno y acceso transparente y eficaz de la información.

8.1.1. Información mínima que se debe publicar con relación a la prestación del servicio público domiciliario de energía eléctrica y al cumplimiento de la Ley 1712 de 2014 "Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del derecho de acceso a la Información Pública"

CONCEPTO	NORMATIVIDAD
Artículo 9°. Información mínima obligatoria respecto a la estructura del sujeto obligado. Ley 1712 de 2014	Ley 1712 de 2014 "Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del derecho de acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones"
Tarifas	ARTICULO 125. Ley 142 de 1994 . Actualización de las tarifas. Durante el período de vigencia de cada fórmula, las empresas podrán actualizar las tarifas que cobran a sus usuarios aplicando las variaciones en los índices de precios que las fórmulas contienen. Las nuevas tarifas se aplicarán a partir del día quince del mes que corresponda, cada vez que se acumule una variación de, por lo menos, un tres por ciento (3%) en alguno de los índices de precios que considera la fórmula. Cada vez que las empresas de servicios públicos reajusten las tarifas, deberán comunicar los nuevos valores a la Superintendencia de servicios públicos, y a la comisión respectiva. Deberán, además, publicarlos, por una vez, en un periódico que circule en los municipios en donde se presta el servicio, o en uno de circulación nacional.

COPIA CONTROLADA

PLAN DE COMUNICACIONES ENERGUAVIARE S.A. E.S.P. 2021

Suspensiones Programadas	Resolución 097 de 2008 Capítulo 11 calidad del servicio – 11.2.1.1. “suspensiones del servicio ... b) No programadas: ...estas interrupciones deben ser informadas a los usuarios afectados con una antelación de 48 horas a través de cualquier medio de comunicación masivo que garantice su adecuada información.
Trámites y Servicios Formulario PQR'S	LEY 1474 12-01-11 Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
Plan de acción	Resolución CREG 072 de 2002 Por la cual se establece la metodología para clasificar las personas prestadoras de los servicios públicos, de acuerdo con el nivel de riesgo y se definen los criterios, metodologías, indicadores, parámetros y modelos de carácter obligatorio que permiten evaluar su gestión y resultados. Esta resolución establece los planes que deben tener las empresas prestadoras del servicio: plan de acción, plan estratégico, plan financiero y PQR.
Plan de Mantenimiento	Artículo 38 de la Ley 143 de 1994 y en los acuerdos del CNO.
Contrato de Condiciones Uniformes	Resolución CREG 108 de 1997 - CREG Artículo 8°. Deber de informar sobre las condiciones uniformes. De conformidad con lo dispuesto por el artículo 131 de la ley 142 de 1994, es deber de las empresas de servicios públicos informar con tanta amplitud como sea posible en el territorio donde prestan sus servicios, acerca de las condiciones uniformes de los contratos que ofrecen. Las empresas tienen el deber de disponer siempre de las copias de las condiciones uniformes de sus contratos; el contrato adolecerá de nulidad relativa si se celebra sin dar copia al usuario que la solicite.
Resolución CREG 108 de 1997 - CREG	Artículo 66°. Difusión. Las Empresas adelantarán actividades de difusión de la presente resolución, entre los suscriptores, usuarios, personeros municipales, y los comités de desarrollo y control social de los servicios públicos domiciliarios, con sujeción a la ley.
Prevención de Riesgos Eléctricos	Artículo 35 RETIE

COPIA CONFIRMADA

1. M. J. J.

Cartilla de Seguridad Eléctricos	Ref. Riesgos Artículo 35.1 RETIE
Información Adicional de Seguridad	Artículo 35.2 RETIE
Autogeneración y generación distribuida	RESOLUCION CREG 030 DE 2018 Resolución CREG 080 de 2019 y circular externa2020100000003
Evaluaciones Externas	ARTÍCULO 53. SISTEMAS DE INFORMACIÓN “...las evaluaciones que los auditores externos hagan de las empresas de servicios públicos deberán ser publicadas por lo menos anualmente en medios masivos de comunicación en el territorio donde prestan el servicio, si los hubiere. Esta evaluación debe ser difundida ampliamente entre los usuarios.

9. VOCERÍA

- La Empresa de Energía Eléctrica del departamento del Guaviare, contará con voceros estratégicos, para atender los diferentes temas inherentes a la prestación del servicio.
- El vocero de ENERGUAVIARE S.A. E.S.P. será el Gerente o a quien este delegue.
- Quien actúe como vocero de la empresa, se registrará por los lineamientos establecidos por la Gerencia.
- Ante los medios de comunicación se dejará claro quiénes son los voceros de la empresa.
- Ningún trabajador podrá referirse a un tema distinto del cual se designó como vocero oficial.
- Ningún trabajador podrá ser emisario o portavoz ante los medios de comunicación y comunidad en general sin la autorización del Gerente.
- En el momento de presentarse una crisis comunicacional, el Gerente será el único vocero oficial, o a quien este delegue, para rendir declaraciones. La profesional de Comunicaciones prestará acompañamiento en el manejo del tema de interés.

14/04

10. COMUNICACIÓN CON LOS MEDIOS

La relación de La Empresa de Energía Eléctrica del departamento del Guaviare con los medios de comunicación tendrá objetividad y estará basada en principios de veracidad, libertad y publicidad.

- La relación de ENERGUAVIARE S.A. E.S.P. con los medios de comunicación será objetiva y se dará en un marco de respeto por su libertad de expresión y autonomía.
- Se buscará establecer una relación de confianza con los medios, centrada en la crítica objetiva por parte de éstos y en la escucha y receptividad por parte de la empresa.
- Se establecerán relaciones con los medios de comunicación, utilizando FREE PRESS (manejo libre de medios) como instrumento para garantizar la presencia permanente y positiva de la empresa en los medios.

11. ACCIONES PLAN DE COMUNICACIONES 2021

OBJETIVOS	N°	ACCIONES	CRONOGRAMA		META	VARIABLE	INDICADOR	EVIDENCIA	RESPONSABLE
			Fecha inicial	Fecha Final					
1. Cumplir con las acciones establecidas en el Plan Anticorrupción de la Empresa y el Plan de Acción Empresarial de ENERGUAVIARE S.A. E.S.P. 2021	1	Actualizar el Plan de Comunicaciones y el Esquema de Publicaciones de ENERGUAVIARE S.A.E.S.P. 2021	12/02/2021	28/02/2021	1	Plan de Comunicaciones y Esquema de Publicaciones 2021	Un Plan de Comunicaciones y un Esquema de Publicaciones 2021	Plan de Comunicaciones y Esquema de Publicaciones 2021	Profesional 02 Comunicaciones
	2	Ejecutar el Plan de Comunicaciones de ENERGUAVIARE S.A.E.S.P. 2021	1/03/2021	31/12/2021	4	Informe trimestral de Ejecución del Plan de Comunicación en la Autoevaluación	Informes trimestrales de Ejecución del Plan de Comunicación	Autoevaluación	Profesional 02 Comunicaciones

Handwritten signature or initials.

3	Diseñar y publicar en Página web el informe de gestión de la empresa del año 2020	22/02/2021	1/04/2021	1	Publicación en Pagina web el informe de gestión de la empresa del año 2019	Un link habilitado de la publicación en la Página web el informe de gestión de la empresa del año 2019	Soporte de Publicación del Informe de Gestión de la Página web	Profesional 02 Comunicaciones
4	Seguimiento al Esquema de Publicación del Sitio Web, que garantice el cumplimiento de la Ley 1712 de 2014	1/04/2021	15/012/2021	4	Informe Seguimiento Esquema de Publicación del Sitio Web, que garantice el cumplimiento de la Ley 1712 de 2014	Un Informe Seguimiento o Esquema de Publicación del Sitio Web, que garantice el cumplimiento de la Ley 1712 de 2014	4 Actas de Seguimiento	Profesional 02 Comunicaciones
5	Realización de la Matriz de Comunicaciones de ENERGUAVIARE S.A. E..S.P.	1/04/2021	30/04/2021		Matriz de Comunicaciones de ENERGUAVIARE S.A. E..S.P.	Una Matriz de Comunicaciones de ENERGUAVIARE S.A. E..S.P.	Matriz de Comunicaciones de ENERGUAVIARE S.A. E..S.P.	Profesional 02 Comunicaciones
6	Presentar ante Junta Directiva la actualización de la Política de Comunicaciones	12/01/2021	31/12/2021	1	Política de comunicaciones actualizada	Una Política de comunicaciones	Acto de Gerencia de aprobación de política de comunicación	Profesional 02 Comunicaciones
7	Realizar el diseño de los Derechos y deberes de los usuarios para su publicación en la factura, sitio web oficial y redes sociales.	1/03/2021	31/12/2021	4	Diseño de Derechos y Deberes	Un diseño gráfico de Derechos y deberes	Soportes de publicación de Diseño gráfico de Derechos y Deberes por Página web, respaldo de factura, chat corporativos y redes sociales.	Profesional 02 Comunicaciones
8	Diseñar Piezas publicitarias de la oferta de servicios y trámites que ofrece la empresa (Publicar en Sitio web y redes sociales)	1/04/2021	30/04/2021	6	Diseño de piezas gráficas de a Servicios y Trámites de ENERGUAVIARE S.A. E.S.P.	(N° de diseños elaborados / Total de diseños agendados) *100%	Soportes de publicación de 6 piezas gráficas	Profesional 02 Comunicaciones

PLAN DE COMUNICACIONES ENERGUAVIARE S.A. E.S.P. 2021



9	Realizar divulgaciones con los trabajadores y contratistas de la nueva plataforma estratégica de la empresa para garantizar el cumplimiento de una función administrativa propia, eficiente y transparente.	1/03/2021	15/12/2021	3	Diseño de piezas gráficas de la nueva plataforma estratégica de ENERGUAVIARE S.A. E.S.P.	(N° de diseños elaborados / Total de diseños agendados) *100%	Soportes de publicación de 3 piezas gráficas	Profesional 02 Comunicaciones
10	Incentivar a todos los trabajadores mediante difusiones para ejercitar el autocontrol. Apoyar a la Oficina de control interno con el diseño de piezas gráficas, para fortalecer la campaña #FomentoDelAutocontrol	1/03/2021	15/12/2021	6	Piezas gráficas de Fomento del Autocontrol	(N° de diseños y difusiones realizadas / Total de diseños y difusiones agendados) *100%	Soportes de publicación interna de 6 piezas gráficas Fomento del Autocontrol	Profesional 02 Comunicaciones
11	Publicar en Página web los informes de indicadores de atención al usuario Semestral	1/02/2021	31/12/2021	2	Publicación en Pagina web de los informes de indicadores de atención al usuario Semestral	publicación de los informes de indicadores de atención al usuario Semestral	Soportes de la publicación de los informes de indicadores de atención al usuario Semestral	Profesional 02 Comunicaciones
12	Publicar en Página web el Registro o inventario de Activos de Información	31/08/2021	31/12/2021	1	Publicación en Pagina web de los informes de indicadores de atención al usuario Semestral	publicación del Registro o inventario de Activos de información	Soportes de la publicación de los informes de indicadores de atención al usuario Semestral	Profesional 02 Comunicaciones
13	Publicar en Página web el Índice de Información Reservada y Clasificada.	31/08/2021	31/12/2021	2	Publicación en Pagina web de los informes de indicadores de atención al usuario Semestral	publicación de los informes de el Índice de Información Reservada y Clasificada.	Soportes de la publicación de los informes de indicadores de atención al usuario Semestral	Profesional 02 Comunicaciones

14/03/21

2. Cumplir con los Lineamientos establecidos en la Ley 1712 de 2014 "Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones."	14	Diligenciamiento de la Matriz ITA	1/08/2021	31/10/2021	1	Diligenciamiento de la Matriz ITA	Una Matriz ITA Diligenciada	Soporte de Matriz ITA evaluada desde la plataforma de la Procuraduría.	Profesional 02 Comunicaciones
	15	Actualizar el Gestor de Contenidos de la página web de la empresa (Cumplimiento Ley 1712 de 2014)	1/04/2021	30/09/2021	1	Sitio Web de ENERGUAVIARE S.A. E.S.P. Actualizada (Cumplimiento Ley 1712 de 2014)	Una plataforma web digital de la empresa actualizada	Soporte de publicación y actualización	Profesional 02 Comunicaciones
	16	Realizar una campaña hacia la población con Discapacidad, enfocada en la actualización de la plataforma web de la empresa, con enfoque diferencial (LSC)	2/02/2021	31/12/2021	1	Campaña hacia la población con Discapacidad, enfocada en la actualización de la plataforma web de la empresa, con enfoque diferencial (LSC)	Una plataforma digital actualizada con enfoque diferencial (LSC)	Soporte de publicación y actualización	Profesional 02 Comunicaciones
	17	Realizar 4 Encuestas en modalidad Virtual, con temas de interés hacia la comunidad de acuerdo a la naturaleza de la empresa	1/03/2021	15/12/2021	4	Encuestas en modalidad Virtual	(N° de Encuestas virtuales realizadas / Total de encuestas virtuales agendadas) *100%	Informe de Encuestas realizadas a través del portal web	Profesional 02 Comunicaciones
	18	Actualizar el Registro de Publicaciones de ENERGUAVIARE S.A. E.S.P.	1/03/2021	15/12/2021	4	Actualización del Registro de Publicaciones de ENERGUAVIARE S.A. E.S.P.	(N° de actualizaciones realizadas / Total de actualizaciones agendadas) *100%	Actualización del Registro de Publicaciones de ENERGUAVIARE S.A. E.S.P.	Profesional 02 Comunicaciones

3. Generar Estrategias de Comunicación externa, que permitan afianzar los conocimientos de información sobre ENERGUAVIARE S.A. E.S.P. en los diferentes Grupos de Interés.	19	Realizar el diseño de 6 piezas gráficas, para fortalecer la campaña #RETIE #RiesgosEléctricos, para difundirlos en Página web, respaldo de factura, chat corporativo y redes sociales.	15/04/2021	15/16/2021	6	Diseño de 6 piezas gráficas, para la campaña #RETIE #RiesgosEléctricos	(N° de diseños y difusiones realizadas / Total de diseños y difusiones agendados) *100%	Soportes de publicación de Diseño gráfico de RETIE y Riesgos Eléctricos en Página web, respaldo de factura, chat corporativo y redes sociales.	Profesional 02 Comunicaciones
	20	Realizar el diseño de 24 piezas gráficas, para fortalecer la campaña de Uso Racional y eficiente de energía #URE, para difundirlos en Página web y redes sociales.	15/03/2021	15/12/2021	24	Diseño de 24 piezas gráficas campaña de Uso Racional y eficiente de energía #URE	(N° de productos audiovisuales realizados / Total de productos audiovisuales agendados) *100%	Soportes de publicación de las 24 piezas gráficas campaña de Uso Racional y eficiente de energía #URE en Página web, y redes sociales	Profesional 02 Comunicaciones
	21	Realizar 16 VideoClips informativos ABC ENERGUAVIARE para informar sobre conceptos básicos de terminología sobre los planes, programas, proyectos y la Gestión Gerencial de ENERGUAVIARE S.A. E.S.P.	1/04/2021	15/12/2021	16	VideoClips informativos ABC ENERGUAVIARE	(N° de VideoClips Informativos publicados / Total de VideoClips Informativos agendados) *100%	Soportes de Publicaciones de VideoClips en Página web y redes sociales	Profesional 02 Comunicaciones
	22	Realizar 8 videos Informativos ENERGUAVIARE EN LÍNEA para informar sobre los planes, programas, proyectos y la Gestión Gerencial de ENERGUAVIARE S.A. E.S.P.	1/04/2021	15/12/2021	8	videos informativos ENERGUAVIARE EN LÍNEA	(N° de videos informativos realizados / Total de videos informativos agendados) *100%	Soportes de publicación de videos en redes sociales	Profesional 02 Comunicaciones

PLAN DE COMUNICACIONES ENERGUAVIARE S.A. E.S.P. 2021

9/1/21

4. Generar Estrategias de Comunicación Interna, que permitan fortalecer la retroalimentación de información en pro al mejoramiento del clima organizacional	23	Diseñar la Revista Digital SOY ENERGUAVIARE para mejorar el flujo de comunicación interna y fortalecer el sentido de pertenencia de la Empresa	1/08/2021	30/08/2021	1	Diseñar Revista Digital SOY ENERGUAVIARE	Una Revista Digital SOY ENERGUAVIARE	Soportes de publicación en canales de comunicación interna	Profesional 02 Comunicaciones
		Se realizará un concurso interno con los trabajadores de Fotografía con Celular	1/07/2021	30/08/2021	1	Concurso interno con los trabajadores de Fotografía con Celular	Informe del concurso interno con los trabajadores de Fotografía con Celular	Publicación de Ganadores en Medios de Comunicación interno.	Profesional 02 Comunicaciones
		Realizar el diseño de piezas gráficas sobre Convivencia Laboral	1/05/2021	30/06/2021	4	Diseño de 4 piezas gráficas, sobre Convivencia Laboral	(N° de diseños y difusiones realizadas / Total de diseños y difusiones agendados) *100%	Soportes de publicación de los Diseños gráficos sobre Convivencia Laboral en los medios de comunicación internos.	Profesional 02 Comunicaciones
	25	Realizar el diseño de piezas gráficas sobre el Código de Integridad	1/05/2021	30/06/2021	8	Diseño de 8 piezas gráficas, sobre el Código de Integridad.	(N° de diseños y difusiones realizadas / Total de diseños y difusiones agendados) *100%	Soportes de publicación de los Diseños gráficos sobre el Código de Integridad en los medios de comunicación internos.	Profesional 02 Comunicaciones

12. MATRIZ DE MEDIOS 2021

ACCIONES COMUNICATIVAS	CUANDO	MEDIO	RESPONSABLE
COMUNICADOS DE PRENSA	CADA VEZ QUE SE REQUIERA	EMISORAS RADIALES DE LA REGIÓN Y REDES SOCIALES	PROFESIONAL 02 COMUNICACIONES, RSE Y PRONE
RUEDA DE PRENSA	CADA VEZ QUE SE REQUIERA	CONVOCATORIA A TODOS LOS MEDIOS SIN EXEPCIÓN ALGUNA	PROFESIONAL 02 COMUNICACIONES, RSE Y PRONE
ADMINISTRACION Y ACTUALIZACIÓN PAGINA WEB	PERIODICAMENTE	PAGINA WEB www.energuaviare.com	PROFESIONAL 01 SISTEMAS Y PROFESIONAL 02 COMUNICACIONES, RSE Y PRONE

ADMINISTRACIÓN REDES SOCIALES DE LA EMPRESA	PERIÓDICAMENTE	REDES SOCIALES OFICIALES DE ENERGUAVIARE S.A. E.S.P.	PROFESIONAL 02 COMUNICACIONES, RSE Y PRONE
MONITOREO DE MEDIOS DE COMUNICACIÓN MASIVA (REGIONALES –LOCALES)	PERIODICAMENTE	MEDIOS MASIVOS DE COMUNICACIÓN LOCALES, REGIONALES, NACIONALES E INTERNACIONALES	PROFESIONAL 02 COMUNICACIONES, RSE Y PRONE
REGISTRO FOTOGRÁFICO Y AUDIOVISUAL DE ACTIVIDADES QUE LE COMPETEN A LA EMPRESA	CADA VEZ QUE SE REQUIERA	CAMARA FOTOGRAFICA VIDEOCAMARA	PROFESIONAL 02 COMUNICACIONES, RSE Y PRONE
IMPLEMENTACIÓN DE MANUAL DE IMAGEN CORPORATIVA	CUANDO SEA APROBADO	DOCUMENTO PUBLICADO EN PAGINA WEB	PROFESIONAL 02 COMUNICACIONES, RSE Y PRONE
PROMOCIÓN, COBERTURA Y EVIDENCIA DE ACTIVIDADES COMPETENTES A ENERGUAVIARE S.A. E.S.P.	CADA VEZ QUE SE REQUIERA	PERIFONEO, MEDIOS MASIVOS DE INFORMACIÓN, ESPACIOS DE INFORMACIÓN DE LA EMPRESA REGISTRO FOTOGRÁFICO Y AUDIOVISUAL	PROFESIONAL 02 COMUNICACIONES, RSE Y PRONE

COPIA CONTROLADA





Código: E-DE-PN-001
 Fecha de Aprobación: 29/03/2021
 Versión: 1.0

13. ESQUEMA DE PUBLICACIONES DEL SITIO WEB DE ENERGUAVIARE S.A. E.S.P. 2021

MENÚ - SUBMENÚ / NOMBRE O TÍTULO DE LA INFORMACIÓN (Cada título contiene el enlace del lugar de consulta)	IDIOMA	MEDIO DE CONSERVACIÓN Y/O SOPORTE	FORMATO	FECHA DE GENERACIÓN DE LA INFORMACIÓN	FRECUENCIA DE ACTUALIZACIÓN	LUGAR DE CONSULTA	RESPONSABLE DE LA PRODUCCIÓN DE LA INFORMACIÓN	RESPONSABLE DE LA INFORMACIÓN
NUESTRA EMPRESA								
Reseña Histórica	Español - Ingles	Medio electrónico	Html	Sujeta a requerimiento	A demanda	http://www.energuaviare.com/nuestra-empresa/resena-historica	Dirección de Planeación	Dirección de Planeación
Misión y Visión	Español - Ingles	Medio electrónico	Html	Sujeta a requerimiento	A demanda	http://www.energuaviare.com/nuestra-empresa/mision-y-vision	Dirección de Planeación	Dirección de Planeación
Objetivos	Español - Ingles	Medio electrónico	Html	Sujeta a requerimiento	A demanda	http://www.energuaviare.com/nuestra-empresa/objetivos	Dirección de Planeación	Dirección de Planeación
Estructura Organizacional	Español - Ingles	Medio electrónico	Html	Sujeta a requerimiento	A demanda	http://www.energuaviare.com/nuestra-empresa/estructura-organizacional	Dirección de Planeación	Dirección de Planeación
Nuestro Gerente	Español - Ingles	Medio electrónico	Html	Sujeta a requerimiento	A demanda	http://www.energuaviare.com/nuestra-empresa/nuestro-gerente	Dirección de Planeación	Dirección de Planeación
Junta Directiva	Español - Ingles	Medio electrónico	Html	Sujeta a requerimiento	A demanda	http://www.energuaviare.com/nuestra-empresa/junta-directiva	Dirección de Planeación	Dirección de Planeación
Accionistas	Español - Ingles	Medio electrónico	Html	Sujeta a requerimiento	A demanda	http://www.energuaviare.com/nuestra-empresa/accionistas	Dirección de Planeación	Dirección de Planeación
Áreas de la Empresa	Español - Ingles	Medio electrónico	Html	Sujeta a requerimiento	A demanda	http://www.energuaviare.com/nuestra-empresa/areas-de-la-empresa	Dirección de Planeación	Dirección de Planeación
Localización Física	Español - Ingles	Medio electrónico	Html	Sujeta a requerimiento	A demanda	http://www.energuaviare.com/nuestra-empresa/areas-de-la-empresa	Dirección de Planeación	Dirección de Planeación
Normalidad	Español - Ingles	Medio electrónico	Html	Sujeta a requerimiento	A demanda	http://www.energuaviare.com/nuestra-empresa/normalidad	Dirección de Planeación	Dirección de Planeación
Cobertura	Español - Ingles	Medio electrónico	Html	Sujeta a requerimiento	A demanda	http://www.energuaviare.com/nuestra-empresa/cobertura	Dirección de Planeación	Dirección de Planeación
SERVICIO AL CLIENTE								
Portafolio de Servicios	Español - Ingles	Medio electrónico	Html	Sujeta a requerimiento	A demanda	http://www.energuaviare.com/servicio-al-cliente/portafolio-de-servicios	Subgerencia Comercial	Subgerencia Comercial
Trámites	Español - Ingles	Medio electrónico	Html, Pdf	Sujeta a requerimiento	A demanda	http://www.energuaviare.com/servicio-al-cliente/tramites	Subgerencia Comercial	Subgerencia Comercial
Tarifas	Español - Ingles	Medio electrónico	Html, Pdf	Sujeta a requerimiento	A demanda	http://www.energuaviare.com/servicio-al-cliente/tarifas	Subgerencia Comercial	Subgerencia Comercial
Matriculas	Español - Ingles	Medio electrónico	Html, Pdf	Sujeta a requerimiento	A demanda	http://www.energuaviare.com/servicio-al-cliente/matriculas	Subgerencia Comercial	Subgerencia Comercial

Idioma	Medio electrónico	Formato	Sujeta a requerimiento	A demanda	URL	Subgerencia Comercial
Español - Ingles	Medio electrónico	Html, Pdf	Sujeta a requerimiento	A demanda	http://www.energuaviare.com/servicio-al-cliente/contrato-de-condiciones-uniformes	Subgerencia Comercial
Español - Ingles	Medio electrónico	Html	Sujeta a requerimiento	A demanda	http://www.energuaviare.com/servicio-al-cliente/puntos-de-pago	Subgerencia Comercial
Español - Ingles	Medio electrónico	Html	Sujeta a requerimiento	A demanda	http://www.energuaviare.com/servicio-al-cliente/fechas-de-pago	Subgerencia Comercial
Español - Ingles	Medio electrónico	Html	Sujeta a requerimiento	A demanda	http://www.energuaviare.com/servicio-al-cliente/financiamientos	Subgerencia Comercial
Español - Ingles	Medio electrónico	Html	Sujeta a requerimiento	A demanda	http://www.energuaviare.com/servicio-al-cliente/garantias-y-prepagos	Subgerencia Comercial
Español - Ingles	Medio electrónico	Html	Sujeta a requerimiento	A demanda	http://34.74.171.78/guaviare_generacion_distribuida/	Subgerencia Comercial
CIUDADANOS						
Español - Ingles	Medio electrónico	Html	Sujeta a requerimiento	A demanda	http://www.energuaviare.com/ciudadanos/direcciones-territoriales-y-puntos-de-atencion	Subgerencia Comercial
Español - Ingles	Medio electrónico	Html	Sujeta a requerimiento	A demanda	http://www.energuaviare.com/ciudadanos/preguntas-frecuentes	Subgerencia Comercial
Español - Ingles	Medio electrónico	Pdf	Sujeta a requerimiento	A demanda	http://www.energuaviare.com/ciudadanos/carta-de-trato-digno-al-ciudadano	Profesional 02 Comunicaciones
Español - Ingles	Medio electrónico	Html	Sujeta a requerimiento	A demanda	http://www.energuaviare.com/ciudadanos/glosario	Subgerencia Comercial
Español - Ingles	Medio electrónico	Html / pdf / enlaces internos	Enlaza a páginas internas	No aplica	http://www.energuaviare.com/ciudadanos/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica	Dirección de Planeación
Español - Ingles	Medio electrónico	Enlace interno	Sujeta a requerimiento	A demanda	http://www.energuaviare.com/ciudadanos/ofertas-de-empleo	Subgerente Administrativo
Español - Ingles	Medio electrónico	Html, pdf	Sujeta al Requerimiento	A demanda	http://www.energuaviare.com/derechos-y-deberes-de-los-usuarios	Subgerente Comercial
PARTICIPACIÓN CIUDADANA						
Español - Ingles	Medio electrónico	Html	Sujeta a requerimiento	A demanda	http://www.energuaviare.com/forum	Gerencia y Subgerencias
Español - Ingles	Medio electrónico	Html	Sujeta a requerimiento	A demanda	http://www.energuaviare.com/calendario	Gerencia y Subgerencias
Español - Ingles	Medio electrónico	Pdf	Sujeta a requerimiento	A demanda	http://www.energuaviare.com/ciudadanos/vocales-de-control	Gerencia y Subgerencias

[Handwritten signature]

Estadísticas	Español - Inglés	Medio electrónico	Pdf	Enero, abril, julio y octubre	Trimestral	http://www.energuaviare.com/ciudadanos/estadisticas	Dirección de Planeación	Dirección de Planeación
DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN								
Planes	Español - Inglés	Medio electrónico	Pdf	Sujeta a requerimiento y a lineamientos regulatorios	A demanda	http://www.energuaviare.com/planeacion/planes	Dirección de Planeación	Dirección de Planeación
Proyectos	Español - Inglés	Medio electrónico	Pdf	Sujeta a requerimiento	Anual	http://www.energuaviare.com/planeacion/proyectos	Dirección de Planeación	Dirección de Planeación
Informes de gestión	Español - Inglés	Medio electrónico	Pdf	Abril	Anual	http://www.energuaviare.com/planeacion/inform-es-de-gestion	Dirección de Planeación	Dirección de Planeación
Indicadores de Gestión	Español - Inglés	Medio electrónico	Pdf	Sujeta a requerimiento	A demanda	http://www.energuaviare.com/planeacion/indicadores-de-gestion	Dirección de Planeación	Dirección de Planeación
DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN/ DOCUMENTOS CORPORATIVOS								
Políticas Corporativas	Español - Inglés	Medio electrónico	Html, Pdf	Sujeta a requerimiento	A demanda	http://www.energuaviare.com/planeacion/politica-corporativas	Dirección de Planeación	Dirección de Planeación
Manuales Corporativos	Español - Inglés	Medio electrónico	Html, Pdf	Sujeta a requerimiento	A demanda	http://www.energuaviare.com/planeacion/manuales-corporativos	Dirección de Planeación	Dirección de Planeación
Código de Buen Gobierno	Español - Inglés	Medio electrónico	Html, Pdf	Sujeta a requerimiento	A demanda	http://www.energuaviare.com/planeacion/codigo-de-buen-gobierno	Dirección de Planeación	Dirección de Planeación
Riesgos Institucionales	Español - Inglés	Medio electrónico	Html, Pdf	Sujeta a requerimiento	A demanda	http://www.energuaviare.com/planeacion/riesgos-institucionales	Dirección de Planeación	Dirección de Planeación
Isolución	Español - Inglés	Medio electrónico	Html, Pdf	Sujeta a requerimiento	A demanda	http://www.energuaviare.com/planeacion/isolucion	Dirección de Planeación	Dirección de Planeación
SISTEMAS DE GESTIÓN								
SISTEMAS DE GESTIÓN/GESTIÓN DE CALIDAD								
Política de Calidad	Español - Inglés	Medio electrónico	Html, Pdf	Sujeta a requerimiento	A demanda	http://www.energuaviare.com/sistema-gestion-de-calidad/politica-de-calidad	Dirección de Planeación	Dirección de Planeación
Objetivos de Calidad	Español - Inglés	Medio electrónico	Html, Pdf	Sujeta a requerimiento	A demanda	http://www.energuaviare.com/sistema-gestion-de-calidad/objetivos-de-calidad	Dirección de Planeación	Dirección de Planeación
Manual de Procesos y Procedimientos	Español - Inglés	Medio electrónico	Html, Pdf	Sujeta a requerimiento	A demanda	http://www.energuaviare.com/sistema-gestion-de-calidad/manual-de-procesos-y-procedimientos	Dirección de Planeación	Dirección de Planeación
Mapa de Procesos	Español - Inglés	Medio electrónico	Html, Pdf	Sujeta a requerimiento	A demanda	http://www.energuaviare.com/sistema-gestion-de-calidad/mapa-de-procesos	Dirección de Planeación	Dirección de Planeación
Manual de Calidad	Español - Inglés	Medio electrónico	Html, Pdf	Sujeta a requerimiento	A demanda	http://www.energuaviare.com/sistema-gestion-de-calidad/manual-de-calidad	Dirección de Planeación	Dirección de Planeación



SISTEMAS DE GESTIÓN/ GESTIÓN AMBIENTAL									
Auditorías de Calidad	Español - Inglés	Medio electrónico	Html, Pdf	Sujeta a requerimiento	A demanda	http://www.energuaviare.com/sistema-gestion-de-calidad/auditorias-de-calidad	Dirección de Planeación	Dirección de Planeación	Dirección de Planeación
Informe de Revisión por la Dirección	Español - Inglés	Medio electrónico	Html, Pdf	Sujeta a requerimiento	A demanda	http://www.energuaviare.com/sistema-gestion-de-calidad/informe-de-revision-por-la-direccion	Dirección de Planeación	Dirección de Planeación	Dirección de Planeación
SISTEMAS DE GESTIÓN/ GESTIÓN FINANCIERA									
Política Ambiental	Español - Inglés	Medio electrónico	Html, Pdf	Sujeta a requerimiento	A demanda	http://www.energuaviare.com/sistema-gestion-ambiental/politica-ambiental	Subgerencia Distribución	Subgerencia Distribución	Subgerencia Distribución
Cronograma de actividades ambientales	Español - Inglés	Medio electrónico	Html, Pdf	Sujeta a requerimiento	A demanda	http://www.energuaviare.com/sistema-gestion-ambiental/cronograma-de-actividades-ambientales	Subgerencia Distribución	Subgerencia Distribución	Subgerencia Distribución
Informe de Revisión por la Dirección	Español - Inglés	Medio electrónico	Html, Pdf	Sujeta a requerimiento	A demanda	http://www.energuaviare.com/sistema-gestion-ambiental/informe-de-revision-por-la-direccion	Subgerencia Distribución	Subgerencia Distribución	Subgerencia Distribución
SISTEMAS DE GESTIÓN/ GESTIÓN DOCUMENTAL									
Presupuesto	Español - Inglés	Medio electrónico	Pdf	Mensual vencido	Mensual vencido	http://www.energuaviare.com/gestion-financiera/presupuesto	Profesional 02 Presupuesto	Profesional 02 Presupuesto	Subgerencia Financiera
Estados financieros - contables	Español - Inglés	Medio electrónico	Pdf	Mensual vencido	Mensual vencido	http://www.energuaviare.com/gestion-financiera/estados-financieros-contables	Profesional 02 Contadora	Profesional 02 Contadora	Subgerencia Financiera
Estaduto interno de Presupuesto cuentas por cobrar	Español - Inglés	Medio electrónico	Html / corre o electr ónico	No aplica	No aplica	http://www.energuaviare.com/gestion-financiera/estaduto-interno-de-presupuesto-cuentas-por-cobrar	Subgerencia Financiera	Subgerencia Financiera	Subgerencia Financiera
SISTEMAS DE GESTIÓN/ GESTIÓN DOCUMENTAL									
Listado de dependencia con código	Español - Inglés	Medio electrónico	Html, Pdf	Sujeta a requerimiento	A demanda	http://www.energuaviare.com/gestion-documental/listado-de-dependencia-con-codigo	Subgerencia Administrativa	Subgerencia Administrativa	Subgerencia Administrativa
Programa de Gestión Documental	Español - Inglés	Medio electrónico	Html, Pdf	Sujeta a requerimiento	A demanda	http://www.energuaviare.com/gestion-documental/programa-de-gestion-documental	Subgerencia Administrativa	Subgerencia Administrativa	Subgerencia Administrativa
Cuadro de clasificación documental	Español - Inglés	Medio electrónico	Html, Pdf	Sujeta a requerimiento	A demanda	http://www.energuaviare.com/gestion-documental/cuadro-de-clasificacion-documental	Subgerencia Administrativa	Subgerencia Administrativa	Subgerencia Administrativa
Modelo de requisitos de gestión de documentos electrónicos	Español - Inglés	Medio electrónico	Html, Pdf	Sujeta a requerimiento	A demanda	http://www.energuaviare.com/gestion-documental/modelo-de-requisitos-de-gestion-de-documentos-electronicos	Subgerencia Administrativa	Subgerencia Administrativa	Subgerencia Administrativa
Tablas de retención documental	Español - Inglés	Medio electrónico	Html, Pdf	Sujeta a requerimiento	A demanda	http://www.energuaviare.com/gestion-documental/tablas-de-retencion-documental	Subgerencia Administrativa	Subgerencia Administrativa	Subgerencia Administrativa





Código: E-DE-PN-001
 Fecha de Aprobación: 29/03/2021
 Versión: 1.0

Tabla de control de acceso	Español - Ingles	Medio electrónico	Html, Pdf	Sujeta a requerimiento	A demanda	http://www.energuaviare.com/gestion-documental/tiaba-de-control-de-acceso	Subgerencia Administrativa	Subgerencia Administrativa
Banco de términos	Español - Ingles	Medio electrónico	Html, Pdf	Sujeta a requerimiento	A demanda	http://www.energuaviare.com/gestion-documental/banco-de-terminos	Subgerencia Administrativa	Subgerencia Administrativa
SISTEMA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO								
Políticas de Seguridad y Salud en el Trabajo	Español - Ingles	Medio electrónico	Html, Pdf	Sujeta al Requerimiento	A demanda	http://www.energuaviare.com/sistema-de-seguridad-y-salud/politica-de-seguridad-y-salud-en-el-trabajo	Subgerencia Administrativa	Subgerencia Administrativa
Informe de Revisión por la Dirección	Español - Ingles	Medio electrónico	Html, Pdf	Sujeta al Requerimiento	A demanda	http://www.energuaviare.com/sistema-de-seguridad-y-salud/informe-de-revision-por-la-direccion	Subgerencia Administrativa	Subgerencia Administrativa
Matriz de Peligros	Español - Ingles	Medio electrónico	Html, Pdf	Sujeta al Requerimiento	A demanda	http://www.energuaviare.com/sistema-de-seguridad-y-salud/matriz-de-peligros	Subgerencia Administrativa	Subgerencia Administrativa
Reglamento de higiene y seguridad industrial	Español - Ingles	Medio electrónico	Html, Pdf	Sujeta al Requerimiento	A demanda	http://www.energuaviare.com/sistema-de-seguridad-y-salud/reglamento-de-higiene-y-seguridad-industrial	Subgerencia Administrativa	Subgerencia Administrativa
GESTIÓN DE DISTRIBUCIÓN								
Sistema de Distribución ENERGUAVIARE SA E.S.P	Español - Ingles	Medio electrónico	Html, Pdf	Sujeta al Requerimiento	A demanda	http://www.energuaviare.com/sistema-de-distribucion/sistema-de-distribucion-energuaviare-sa-esp	Subgerente de Distribución	Subgerente de Distribución
Cortes Programados	Español - Ingles	Medio electrónico	Html, Pdf	Sujeta al Requerimiento	A demanda	http://www.energuaviare.com/sistema-de-distribucion/cortes-programados	Subgerente de Distribución	Subgerente de Distribución
Calidad del Servicio	Español - Ingles	Medio electrónico	Html, Pdf	Sujeta al Requerimiento	A demanda	http://www.energuaviare.com/sistema-de-distribucion/calidad-del-servicio	Subgerente de Distribución	Subgerente de Distribución
GESTIÓN DE DISTRIBUCIONES NO INTERCONECTADAS - LNI								
Cobertura	Español - Ingles	Medio electrónico	Html, Pdf	Sujeta al Requerimiento	A demanda	http://www.energuaviare.com/sistema-de-gestion-ambiental	Subgerente de Distribución	Subgerente de Distribución
Subsidios	Español - Ingles	Medio electrónico	Html, Pdf	Sujeta al Requerimiento	A demanda	http://www.energuaviare.com/sistema-de-distribucion/subsidios	Subgerente de Distribución	Subgerente de Distribución
Contacto	Español - Ingles	Medio electrónico	Html, Pdf	Sujeta al Requerimiento	A demanda	http://www.energuaviare.com/sistema-de-distribucion/contacto	Subgerente de Distribución	Subgerente de Distribución
CONTROL INTERNO								
Planes de mejoramiento y seguimiento	Español - Ingles	Medio electrónico	Html	Sujeta a requerimiento	Semes	http://www.energuaviare.com/control-interno/planes-de-mejoramiento-y-seguimiento	Profesional 02 Interno	Profesional 02 Control Interno

[Handwritten signature]

Pla Anual de Auditorías	Español - Inglés	Medio electrónico	Html	Sujeta a requerimiento	A demanda	http://www.energuaviare.com/control-interno/plan-anual-de-auditorias	Profesional 02 Control Interno	Profesional 02 Control Interno
Informes de auditorías internas	Español - Inglés	Medio electrónico	Html	Sujeta a requerimiento	A demanda	http://www.energuaviare.com/control-interno/informes-de-auditorias-internas	Profesional 02 Control Interno	Profesional 02 Control Interno
Informes de ley	Español - Inglés	Medio electrónico	Html	Sujeta a requerimiento	A demanda	http://www.energuaviare.com/control-interno/informes-de-ley	Profesional 02 Control Interno	Profesional 02 Control Interno
TRANSPARENCIA								
Transparencia y acceso a la información pública	Español - Inglés	Medio electrónico	Html, pdf	Sujeta al Requerimiento	A demanda	http://energuaviare.com/ciudadanos/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica	Gerencia	Profesional 02 Comunicaciones
CONTRATACIÓN								
Reglamento Interno de contratación	Español - Inglés	Medio electrónico	Html, pdf	Sujeta a requerimiento	A demanda	http://www.energuaviare.com/contratacion/reglamento-interno-de-contratacion	Secretaría General y Jurídica	Secretaría General y Jurídica
Invitaciones públicas	Español - Inglés	Medio electrónico	Html, pdf	Sujeta a requerimiento	A demanda	http://www.energuaviare.com/contratacion/invitaciones-publicas	Secretaría General y Jurídica	Secretaría General y Jurídica
Contratos adjudicados	Español - Inglés	Medio electrónico	Html, pdf	Sujeta a requerimiento	A demanda	http://www.energuaviare.com/contratacion/contratos-adjudicados	Secretaría General y Jurídica	Secretaría General y Jurídica
Procesos Judiciales	Español - Inglés	Medio electrónico	Html, pdf	Sujeta a requerimiento	A demanda	http://www.energuaviare.com/contratacion/procesos-judiciales	Secretaría General y Jurídica	Secretaría General y Jurídica
FACTURA EN LÍNEA								
Factura en línea	Español - Inglés	Medio electrónico	Enlace a portal web externo	Sujeta a requerimiento	A demanda	http://factura.energuaviare.com/92/factura/web/	Profesional 01 Sistemas	Profesional 01 Sistemas
FACTURA EN LÍNEA								
Trámites	Español - Inglés	Medio electrónico	Html, Pdf	Sujeta a requerimiento	A demanda	http://www.energuaviare.com/pqr/tramite	Subgerencia Comercial	Subgerencia Comercial
Preguntas Frecuentes	Español - Inglés	Medio electrónico	Html	Sujeta a requerimiento	A demanda	http://www.energuaviare.com/pqr/preguntas-frecuentes	Subgerencia Comercial	Subgerencia Comercial
Reporte Daños	Español - Inglés	Medio electrónico	Html	Sujeta a requerimiento	A demanda	http://www.energuaviare.com/pqr/reporte-danos	Subgerencia Comercial	Subgerencia Comercial
Solicite Información	Español - Inglés	Medio electrónico	Html	Sujeta a requerimiento	A demanda	http://www.energuaviare.com/pqr/solicite-informacion	Subgerencia Comercial	Subgerencia Comercial
Puntos De Atención	Español - Inglés	Medio electrónico	Html	Sujeta a requerimiento	A demanda	http://www.energuaviare.com/pqr/puntos-de-atencion	Subgerencia Comercial	Subgerencia Comercial
Formulario de contacto PQR	Español - Inglés	Medio electrónico	Html ,pdf	Sujeta a requerimiento	A demanda	http://www.energuaviare.com/pqr/formulario-de-contacto-pqr	Subgerencia Comercial	Subgerencia Comercial
Link Seguimiento de PQR	Español - Inglés	Medio electrónico	Html ,pdf	Sujeta a requerimiento	A demanda	Por programar	Subgerencia Comercial	Subgerencia Comercial



Código: E-DE-PN-001
 Fecha de Aprobación: 29/03/2021
 Versión: 1.0

Pla Anual de Auditorias	Español - Inglés	Medio electrónico	Html	Sujeta a requerimiento	A demanda	http://www.energuaviare.com/control-interno/plan-anual-de-auditorias	Profesional 02 Control Interno	Profesional 02 Control Interno
Informes de auditorías internas	Español - Inglés	Medio electrónico	Html	Sujeta a requerimiento	A demanda	http://www.energuaviare.com/control-interno/informes-de-auditorias-internas	Profesional 02 Control Interno	Profesional 02 Control Interno
Informes de ley	Español - Inglés	Medio electrónico	Html	Sujeta a requerimiento	A demanda	http://www.energuaviare.com/control-interno/informes-de-ley	Profesional 02 Control Interno	Profesional 02 Control Interno
TRANSPARENCIA								
Transparencia y acceso a la información pública	Español - Inglés	Medio electrónico	Html, pdf	Sujeta al Requerimiento	A demanda	http://energuaviare.com/ciudadanos/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica	Gerencia	Profesional 02 Comunicaciones
CONTRATACIÓN								
Reglamento Interno de contratación	Español - Inglés	Medio electrónico	Html, pdf	Sujeta a requerimiento	A demanda	http://www.energuaviare.com/contratacion/reglamento-interno-de-contratacion	Secretaría General y Jurídica	Secretaría General y Jurídica
Invitaciones públicas	Español - Inglés	Medio electrónico	Html, pdf	Sujeta a requerimiento	A demanda	http://www.energuaviare.com/contratacion/invitaciones-publicas	Secretaría General y Jurídica	Secretaría General y Jurídica
Contratos adjudicados	Español - Inglés	Medio electrónico	Html, pdf	Sujeta a requerimiento	A demanda	http://www.energuaviare.com/contratacion/contratos-adjudicados	Secretaría General y Jurídica	Secretaría General y Jurídica
Procesos Judiciales	Español - Inglés	Medio electrónico	Html, pdf	Sujeta a requerimiento	A demanda	http://www.energuaviare.com/contratacion/procesos-judiciales	Secretaría General y Jurídica	Secretaría General y Jurídica
FACTURA EN LÍNEA								
Factura en línea	Español - Inglés	Medio electrónico	Enlace a portal web externo	Sujeta a requerimiento	A demanda	http://factura.energuaviare.com/energuaviare2/factura/web/	Profesional 01 Sistemas	Profesional 01 Sistemas
FACTURA EN LÍNEA								
Trámites	Español - Inglés	Medio electrónico	Html, Pdf	Sujeta a requerimiento	A demanda	http://www.energuaviare.com/pqr/tramites	Subgerencia Comercial	Subgerencia Comercial
Preguntas Frecuentes	Español - Inglés	Medio electrónico	Html	Sujeta a requerimiento	A demanda	http://www.energuaviare.com/pqr/preguntas-frecuentes	Subgerencia Comercial	Subgerencia Comercial
Reporte Daños	Español - Inglés	Medio electrónico	Html	Sujeta a requerimiento	A demanda	http://www.energuaviare.com/pqr/reporte-daños	Subgerencia Comercial	Subgerencia Comercial
Solicite Información	Español - Inglés	Medio electrónico	Html	Sujeta a requerimiento	A demanda	http://www.energuaviare.com/pqr/solicite-informacion	Subgerencia Comercial	Subgerencia Comercial
Puntos De Atención	Español - Inglés	Medio electrónico	Html	Sujeta a requerimiento	A demanda	http://www.energuaviare.com/pqr/puntos-de-atencion	Subgerencia Comercial	Subgerencia Comercial
Formulario de contacto PQR	Español - Inglés	Medio electrónico	Html, pdf	Sujeta a requerimiento	A demanda	http://www.energuaviare.com/pqr/formulario-de-contacto-pqr	Subgerencia Comercial	Subgerencia Comercial
Link Seguimiento de PQR	Español - Inglés	Medio electrónico	Html, pdf	Sujeta a requerimiento	A demanda	Por programar	Subgerencia Comercial	Subgerencia Comercial

[Handwritten signature]



Código: E-DE-PN-001
 Fecha de Aprobación 29/03/2021
 Versión: 1.0

Programa de Responsabilidad Social Empresarial	Español - Inglés	Medio electrónico	Html, pdf	Sujeta al Requerimiento	A demanda	http://www.energuaviare.com/responsabilidad-social-empresarial	Gerencia	Profesional 02 Comunicaciones
TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA								
Transparencia y acceso a la información pública	Español - Inglés	Medio electrónico	Html, pdf	Sujeta al Requerimiento	A demanda	http://www.energuaviare.com/ciudadanos/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica	Gerencia	Profesional 02 Comunicaciones
RENDICIÓN DE CUENTAS								
Informe de Gestión 2017	Español - Inglés	Medio electrónico	Html, Pdf	Un mes previo a la rendición de cuentas	Anual	http://www.energuaviare.com/rendicion-cuentas/informe-de-gestion	Dirección de Planeación	Dirección de Planeación
Encuesta Rendición de Cuentas	Español - Inglés	Medio electrónico	Html, Pdf	Posterior a la rendición de cuentas	Anual	http://www.energuaviare.com/rendicion-cuentas/encuesta-rendicion-de-cuentas	Dirección de Planeación	Dirección de Planeación
CALCULE SU CONSUMO								
Calcule su Consumo	Español - Inglés	Medio electrónico	Html, pdf	Sujeta al Requerimiento	A demanda	http://www.energuaviare.com/calculule-el-consumo-de-sus-electrodomesticos	Subgerente Comercial	Subgerente Comercial
ENCUESTAS								
Lineas de atención al cliente	Español - Inglés	Medio electrónico	Html	Sujeta a requerimiento	A demanda	http://www.energuaviare.com/	Subgerente Comercial	Subgerente Comercial
Puntos de atención al usuario	Español - Inglés	Medio electrónico	Html, Pdf	Sujeta al Requerimiento	A demanda	http://www.energuaviare.com/	Subgerente Comercial	Subgerente Comercial
Horarios de Atención y Puntos de Atención	Español - Inglés	Medio electrónico	Html	Sujeta a requerimiento	A demanda	http://www.energuaviare.com/	Subgerencia Comercial	Dirección de Planeación
ENTIDADES Y MECANISMOS DE CONTROL	Español - Inglés	Medio electrónico	Html	Sujeta a requerimiento	A demanda	http://www.energuaviare.com/	Profesional 02 Comunicaciones	Profesional 02 Comunicaciones

COPIA CONTROLADA

[Handwritten signature]

Notificaciones por Aviso	Español - Inglés	Medio electrónico	Html , pdf	Sujeta a requerimiento	A demanda	http://www.energuaviare.com/paqr/notificaciones-por-aviso	Subgerencia Comercial	Subgerencia Comercial
SALA DE PRENSA								
Galería Fotográfica	Español - Inglés	Medio electrónico	Jpg	Sujeta al Requerimiento	A demanda	http://www.energuaviare.com/galeria/	Profesional 02 Comunicaciones	Profesional 02 Comunicaciones
Videos	Español - Inglés	Medio electrónico	Mp4	Sujeta al Requerimiento	A demanda	http://www.energuaviare.com/galeria/	Profesional 02 Comunicaciones	Profesional 02 Comunicaciones
Social	Español - Inglés	Medio electrónico	Html	Sujeta a requerimiento	A demanda	http://www.energuaviare.com/galeria/	Profesional 02 Comunicaciones	Profesional 02 Comunicaciones
TALENTO HUMANO								
Ofertas de Empleo	Español - Inglés	Medio electrónico	Html , pdf	Sujeta a requerimiento	A demanda	http://www.energuaviare.com/talento-humano/ofertas-de-empleo	Subgerencia Administrativa	Subgerencia Administrativa
Directorio de funcionarios	Español - Inglés	Medio electrónico	Html , pdf	Sujeta a requerimiento	A demanda	http://www.energuaviare.com/talento-humano/directorio-de-funcionarios	Subgerencia Administrativa	Subgerencia Administrativa
Perfiles de nivel directivo	Español - Inglés	Medio electrónico	Html , pdf	Sujeta a requerimiento	A demanda	http://www.energuaviare.com/talento-humano/perfiles-de-nivel-directivo	Subgerencia Administrativa	Subgerencia Administrativa
Documentos GTH	Español - Inglés	Medio electrónico	Html , pdf	Sujeta a requerimiento	A demanda	http://www.energuaviare.com/talento-humano/docs/documentos-gth	Subgerencia Administrativa	Subgerencia Administrativa
Reglamento interno de trabajo	Español - Inglés	Medio electrónico	Html , pdf	Sujeta a requerimiento	Anual	http://www.energuaviare.com/talento-humano/reglamento-interno-de-trabajo	Subgerencia Administrativa	Subgerencia Administrativa
Habeas Data	Español - Inglés	Medio electrónico	Html , pdf	Sujeta a actualización de política	A demanda	http://www.energuaviare.com/sites/default/files/POI%20PARA%20TIC%20Y%20PROCEDIMIENTOS%20PARA%20LA%20DOTECCI%C3%93N%20DE%20DATOS%20PERSONALES.pdf	Subgerencia Administrativa	Subgerencia Administrativa
Intranet	Español - Inglés	Medio electrónico	Enlace a portal web externo	Sujeta a requerimiento	A demanda	http://186.96.124.148:82/siec/login	Subgerencia Administrativa	Subgerencia Administrativa
E-mail	Español - Inglés	Medio electrónico	Enlace a portal web externo	Sujeta a requerimiento	A demanda	https://login.iusthost.com/hosting/webmail	Subgerencia Administrativa	Subgerencia Administrativa
OTROS ENLACES DIRECTOS EN EL SITIO WEB								





Código: E-DE-PN-001
 Fecha de Aprobación: 29/03/2021
 Versión: 1.0

INICIO						
Noticias	Español - Inglés	Medio electrónico	Html	Sujeta a requerimiento	A demanda	Profesional 02 Comunicaciones
Seguimos en encuesta	Español - Inglés	Medio electrónico	Html	Sujeta a requerimiento	A demanda	No Aplica
	Español - Inglés	Medio electrónico	Html	Sujeta a requerimiento	A demanda	Profesional 02 Comunicaciones
MÁS INFORMACIÓN						
Mapa del sitio	Español - Inglés	Medio electrónico	Html	Automatiza do	Autom atizado	No Aplica
Inicio de sesión	Español - Inglés	Medio electrónico	Html	Automatiza do	Autom atizado	No Aplica
Formulario de Contacto	Español - Inglés	Medio electrónico	Html	Automatiza do	Autom atizado	No Aplica
SOLICITUDES QUEJAS Y RECLAMOS						
Trámites	Español - Inglés	Medio electrónico	Html, Pdf	Sujeta a requerimiento	A demanda	Subgerencia Comercial
Preguntas Frecuentes	Español - Inglés	Medio electrónico	Html	Sujeta a requerimiento	A demanda	Subgerencia Comercial
Reporte Daños	Español - Inglés	Medio electrónico	Html	Sujeta a requerimiento	A demanda	Subgerencia Comercial
Solicite Información	Español - Inglés	Medio electrónico	Html	Sujeta a requerimiento	A demanda	Subgerencia Comercial
Puntos De Atención	Español - Inglés	Medio electrónico	Html	Sujeta a requerimiento	A demanda	Subgerencia Comercial
Formulario de contacto PQR	Español - Inglés	Medio electrónico	Html /pdf	Sujeta a requerimiento	A demanda	Subgerencia Comercial
Link Seguimiento de PQR	Español - Inglés	Medio electrónico	Html /pdf	Sujeta a requerimiento	A demanda	Subgerencia Comercial
ENERGUAVIARE PARA NIÑOS						
Cartilla energética	Español - Inglés	Medio electrónico	Html /jpg	Sujeta a requerimiento	A demanda	Profesional 02 Comunicaciones
Cartilla ure UPME	Español - Inglés	Medio electrónico	Html /jpg	Sujeta a requerimiento	A demanda	Profesional 02 Comunicaciones
Cartilla RETIE - CREG	Español - Inglés	Medio electrónico	Html /jpg	Sujeta a requerimiento	A demanda	Profesional 02 Comunicaciones
CONSEJOS PARA AHORRAR ENERGÍA						
Consejos para Ahorrar Energía	Español - Inglés	Medio electrónico	Html, pdf, Xls	Sujeta al Requerimient o	A demanda	Subgerente Comercial
RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL						

1 [Handwritten signature]



Código: E-DE-PN-001
Fecha de Aprobación 29/03/2021
Versión: 1.0

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA DE ACTUALIZACIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FUENTE DE VERIFICACIÓN
1.0	29/03/2021	Creación del documento	Acto de Gerencia N° 70 del 29/03/2021

COPIA CONTROLADA

	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Firma:			
Nombre:	Nayibe Quevedo Bernal	Marlon Yohan López Sánchez	Djevinsky Mosquera Palacios
Cargo:	Profesional 02 Comunicaciones	Director de Planeación / Líder de proceso	Gerente
Fecha:	26/02/2021	05/03/2021	29/03/2021