



**Comisión de Regulación
de Energía y Gas**

PROCESO :	PROYECCIÓN CORPORATIVA Y RELACIONES CON EL ENTORNO
ACTIVIDAD :	RELACIONES CON LA COMUNIDAD
CÓDIGO :	PC-PR-002
VERSIÓN :	2

Elaboró: Profesional de comunicaciones	Revisó: Responsable de proyección corporativa y relaciones con el entorno	Aprobó : Representante de la Dirección
Fecha: 15/06/2014	Fecha: 02/07/2014	Fecha: 02/07/2014

	Nombre del Proceso	Código: PC-PR-002
	PROYECCIÓN CORPORATIVA Y RELACIONES CON EL ENTORNO	Versión: 2
	Nombre del Documento	Fecha última revisión: 02/07/2014
	RELACIONES CON LA COMUNIDAD	Páginas: 2 de 5

1. OBJETIVO.

Mantener una buena relación con la comunidad, informando y educando a los usuarios finales de los servicios de Energía Eléctrica y Gas acerca de sus derechos y deberes basados en la regulación, con el fin de que entiendan el papel de la CREG contribuyendo al posicionamiento de la imagen de la entidad.

2. ALCANCE.

El presente documento es de obligatorio cumplimiento para personas que desarrollen actividades donde se tenga un contacto estratégico con la comunidad.

3. GLOSARIO.

N/A.

4. ABREVIATURAS.

N/A.

5. DESARROLLO.

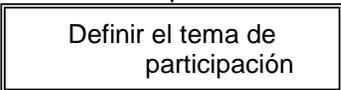
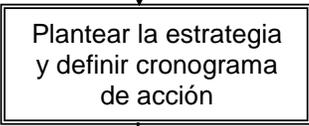
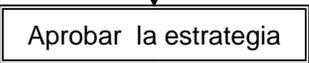
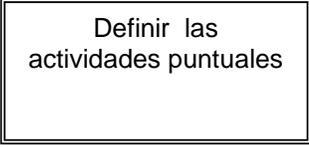
5.1 Políticas.

- ✓ Los Asesores identifican necesidades de trabajo con la comunidad y las transmiten al Comité de Expertos para su análisis.

 Comisión de Regulación de Energía y Gas	Nombre del Proceso	Código: PC-PR-002
	PROYECCIÓN CORPORATIVA Y RELACIONES CON EL ENTORNO	Versión: 2
	Nombre del Documento	Fecha última revisión: 02/07/2014
	RELACIONES CON LA COMUNIDAD	Páginas: 3 de 5

5.2. ACTIVIDADES.

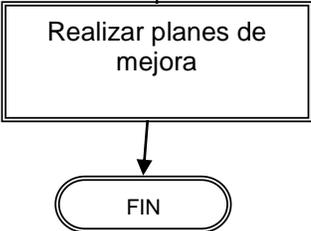
5.2.1. Relaciones con la comunidad

No.	Etapa	Responsable	Documento	Descripción de la etapa
1.		Comité de expertos	N/A	El comité de experto recibe las solicitudes formuladas por la comunidad y aprueba o no la participación de la CREG en las mismas
2.		Comité de expertos	N/A	De acuerdo con las características (región, personas, problemáticas) el comité de expertos define el tema prioritario para la comunidad
3.		Asesor designado Responsable de proyección corporativa y relaciones con el entorno	Cronograma	Proyección Corporativa y relaciones con el entorno plantea una estrategia de acuerdo con la temática establecida
4.		Dirección ejecutiva	N/A	Proyección corporativa presenta la estrategia a la Dirección para su aprobación
5.		Responsable de proyección corporativa y relaciones con el entorno	N/A	Una vez aprobada la estrategia se definen las actividades puntuales que se llevarán a cabo

 Comisión de Regulación de Energía y Gas	Nombre del Proceso	PROYECCIÓN CORPORATIVA Y RELACIONES CON EL ENTORNO	Código: PC-PR-002
	Nombre del Documento	RELACIONES CON LA COMUNIDAD	Versión: 2
			Fecha última revisión: 02/07/2014
			Páginas: 4 de 5

No.	Etapa	Responsable	Documento	Descripción de la etapa
6	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> Coordinar con la comunidad el desarrollo de las actividades </div>	Responsable de Proyección Corporativa y Relaciones con el Entorno	N/A	Antes de la realización de la actividad, proyección corporativa se reúne con la comunidad o con los grupos que intervienen en el proceso con el fin de ajustar detalles
7.	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> Preparar la logística necesaria </div>	Responsable de Proyección Corporativa y Relaciones con el Entorno	N/A	Proyección corporativa y relaciones con el entorno prepara la logística para la implementación de las actividades necesarias para desarrollar la estrategia y el cronograma planteado
8.	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> Desarrollar la actividad programada </div>	Responsable de Proyección Corporativa y Relaciones con el Entorno	N/A	Se lleva a cabo la actividad de relacionamiento con la comunidad de acuerdo con la estrategia y cronograma planteado
9.	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> Verificar el cumplimiento de las actividades planteadas </div>	Responsable de Proyección Corporativa y Relaciones con el Entorno	N/A	Se verifica la realización de las actividades planteadas
10	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> Aplicar encuestas con respecto a la satisfacción del cliente </div>	Responsable de Proyección Corporativa y Relaciones con el Entorno	PC-FT-006 Versión 2	Se realizan encuestas aleatorias para medir la satisfacción del cliente
11	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> Analizar el resultado de las encuestas </div>	Responsable de Proyección Corporativa y Relaciones con el Entorno	N/A	Se tabulan y analizan las encuestas

 Comisión de Regulación de Energía y Gas	Nombre del Proceso	PROYECCIÓN CORPORATIVA Y RELACIONES CON EL ENTORNO	Código: PC-PR-002
	Nombre del Documento	RELACIONES CON LA COMUNIDAD	Versión: 2
			Fecha última revisión: 02/07/2014
			Páginas: 5 de 5

No.	Etapa	Responsable	Documento	Descripción de la etapa
12.		Responsable de Proyección Corporativa y Relaciones con el Entorno	Plan de mejora	De acuerdo con los resultados de las encuestas se elaboran planes de mejora

6. CONTROL DE CAMBIOS.

Descripción del cambio	Responsable	Fecha Modificación	Nueva Versión
Creación del documento.	Jorge Andrés Amaya A.S.G.C.	24/05/2006	0
Revisión, corrección y actualización del documento con el fin de mantener la mejora continua del sistema.	Diego Alexander Herrera Caipa Responsable de comunicaciones	11/02/2011	1
Ajuste del procedimiento teniendo en cuenta el ciclo PHVA	Diego Alexander Herrera Caipa Responsable de comunicaciones	02/07/2014	2

7. DOCUMENTOS RELACIONADOS.

- ✓ Cronograma.
- ✓ Entrevista Versión 2 PC – FT-006