

REGUNTAS FRECUENTES

1. ¿Cómo solicito mi usuario en el sistema gestor.com?

Rta. Debe Ingresar a: <https://gestorcolombia.enel.com/>, diríjase a la opción “*Crear cuenta*”. Para mayor detalle consulte en el home del sistema gestor.com la guía “*para crear un usuario*” allí encontrara el paso a paso a seguir.

2. ¿Si olvido mi contraseña que debo hacer?

Rta. En el home del sistema gestor.com puede recuperar automáticamente la contraseña desde la acción “*Olvide mi contraseña*” para lo cual debe recordar la respuesta a la pregunta secreta que registro en el sistema al momento de crear la cuenta.

Si no recuerda la respuesta debe comunicarse con la línea de atención CASA 6016060 Ext 3300 y/o 2190330 ext. 3300

3. ¿Si bloqueo mi usuario que debo hacer?

Rta. Debe comunicarse con la línea de atención CASA 6016060 ext. 3300 y solicitar la activación del usuario

4. ¿Cómo obtengo un usuario de perfil acreditador para acceder al Sistema?

Rta. Debe Ingresar a: <https://gestorcolombia.enel.com/>, diríjase a la opción “*Crear cuenta*”, una vez complete la información de contacto y datos del proveedor proceda a seleccionar el perfil

- EMPRESA CONTRATISTA ACREDITADOR: Permitirá acreditar todos los trabajadores registrados en el sistema gestor.com de todos los contratos que la empresa contratista tenga suscritos con el grupo Enel.
- EMPRESA CONTRATISTA ACREDITADOR CONTRATO: Permitirá acreditar únicamente los trabajadores de uno de los contratos que la empresa contratista tenga suscritos con el grupo Enel.

5. ¿Qué hago si no puedo visualizar un contrato desde mi usuario?

Rta. Debe comunicarse con la línea CASA 6016060 Ext 3300 y/o 2190330 ext. 3300 y solicitar ampliar el perfil de usuario a la línea de negocio a la que corresponde el contrato.

6. ¿Cómo doy de baja a un usuario de gestor.com?

Rta. Debe comunicarse con la línea CASA 6016060 Ext 3300 y/o 2190330 ext. 3300 y solicitar el CESE del usuario.

7. ¿Qué debo hacer si requiero de un duplicado de carné?

Rta. Debe ingresar a getsor.com, modulo consulta de empleados, seleccione el empleado, luego diríjase a la pestaña “*Documentación del empleado*” y en otros trámites seleccione:

- CARNÉ DUPLICADO CON DENUNCIA POLICIAL POR PERDIDA O ROBO: Anexe el denuncia
- SOLICITUD CARNÉ DUPLICADO OTRAS CAUSAS: Anexe la autorización de cobro del carné para gestionar los duplicados.

8. ¿Cómo válido que un carné impreso ya fue autorizado?

Rta. Debes ingresar al sistema gestor.com “*Modulo solicitud de autorizaciones*” y sub modulo “*Carnetización*”, consulte el estado del carné en “*Tipo de Carne*” y cuando este en “*Impreso Proveedor*” puede acercarse a las instalaciones del proveedor a reclamar la carnetización

9. ¿Cuál es el punto autorizado y los horarios para reclamar carnetización?

Rta. Carrera 25 73-51 barrio alcázares Bogotá, en horario lunes-miércoles – viernes de 10:00am a 1:00pm

10. Cual es el punto autorizado y los horarios para reclamar las calcomanías de vehículos

Rta. Carrera 29A No. 72-49 Barrio Once de Noviembre, de lunes a viernes de 09:00 am a 12:00 pm.

11. ¿Cuáles son los requisitos para la carga de las fotos en el Sistema?

Rta. - Fotografía en formato JPG

- Fondo blanco. Tamaño 3x4
- La fotografía debe estar en alta resolución calidad Impresión Digital, si la fotografía no cumple estos parámetros no se gestionará el Carné.

12. ¿Cómo se solicita el retiro de exclusividad de un trabajador?

Rta. Debe comunicarse con la línea CASA 6016060 Ext 3300 y/o 2190330 ext. 3300

13. ¿Cómo se solicita el cese de un trabajador?

Rta. Lo realiza la Empresa Contratista directamente en el sistema gestor.com modulo “[Gestión de empleados](#)” sub modulo “[Cese de empleados](#)”

14. ¿Cómo se cargan Horas Personas Trabajadas (HPT)?

Rta. Debe ingresar a gestor.com en el home del sistema opción guías rápidas se encuentra la guía de Horas hombre la cual contiene el procedimiento a seguir para el registro.

15. ¿Cuál es el formato para cargar Horas Personas Trabajadas (HPT)?

Rta. Debe ingresar a gestor.com en el home del sistema opción guías rápidas y descargue el “FORMULARIO DE ACTUALIZACIÓN INFORMACIÓN EMPRESAS CONTRATISTAS”

16. ¿Cuándo se pueden cargar Horas Personas Trabajadas (HPT)?

Rta. Durante los tres primeros días hábiles de inicio de cada mes.

17. ¿Se debe cargar formato cuando se reporta Horas Personas trabajadas (HPT) en cero?

Rta. No se requiere “FORMULARIO DE ACTUALIZACIÓN INFORMACIÓN EMPRESAS CONTRATISTAS”, debe ingresar al modulo horas hombre y oprimir el botón “[No se ejecuto actividad en el mes](#)”

18. ¿Cómo se solicita la carta de movilidad exención pico y placa?

Rta. Debe comunicarse con la línea CASA 6016060 Ext 3300 y/o 2190330 ext. 3300 y realizar la solicitud

19. ¿Cómo solicito la creación de nuevos cargos y especialidades en el sistema gestor.com?

Rta. Debe comunicarse con la línea CASA 6016060 Ext 3300 y/o 2190330 ext. 3300 e informar el cargo sugerido y las actividades que desempeña el trabajador del contratista.

20. ¿Qué es el reporte HOLDING?

Rta. Es un informe en el cual las empresas contratistas reportan el estado contractual de los trabajadores que prestan servicios para el grupo enel de manera exclusiva frente a la situación por la pandemia del covid-19.