

## **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.