

PROCEDIMIENTO		
Proceso - subproceso: GESTIÓN DOCUMENTAL – RECEPCIÓN Y RADICACIÓN DE DOCUMENTOS	Página 1 de 20	
Procedimiento: Notificación de Comunicaciones Oficiales	Código: MPFD0204P	Versión: 02

Objetivo

Asegurar la notificación personal, electrónica o por aviso de los actos administrativos que la ordenen, con la finalidad que los usuarios o peticionarios conozcan las decisiones que adopta la empresa, y ejerzan los derechos de defensa y contradicción, componentes fundamentales del derecho constitucional al debido proceso.

Alcance

Inicia con la verificación y generación de la citación para envío a dirección postal física y/o electrónica y finaliza con la incorporación y archivo al expediente.

Términos y definiciones

ACTO ADMINISTRATIVO: Es la manifestación de la voluntad de la administración, tendiente a producir efectos jurídicos ya sea creando, modificando o extinguiendo derechos para los administrados o en contra de éstos, tiene como presupuestos esenciales su sujeción al orden jurídico y el respeto por las garantías y derechos de los administrados.

ACTO ADMINISTRATIVO ELECTRÓNICO: Acto administrativo que en su formación, ejecución o publicidad utiliza los soportes digitales, esto es, cuando la administración se vale de los medios electrónicos para proferir y ejecutar actos administrativos.

ACTO ADMINISTRATIVO QUE SE DEBE NOTIFICAR: Se deberá notificar todo acto administrativo de carácter particular, es decir, toda aquella decisión de la administración que afecte a un individuo en particular. Se deberán notificar también, toda decisión sobre los recursos interpuestos por los usuarios en desarrollo del contrato de prestación de servicios públicos domiciliarios.

AUTORIZACIÓN PARA RECIBIR LA NOTIFICACIÓN: Cualquier persona que deba notificarse de un acto administrativo podrá autorizar a otra persona para que se notifique en su nombre, mediante escrito. El autorizado solo estará facultado para recibir la notificación y, por tanto, cualquier manifestación que haga en relación con el acto administrativo, se tendrá, de pleno derecho, por no realizada.

CITACIÓN PARA NOTIFICACIÓN PERSONAL: Medio a través del cual se cita al interesado para que comparezca a la diligencia de notificación personal. El envío debe realizarse por el medio más eficaz, dentro de los cinco (5) días siguientes a la expedición del acto, y de dicha diligencia se dejará constancia en el expediente.

CORREO CERTIFICADO: Servicio de correo para envío de objetos postales, con prueba y certificación de entrega, valida judicialmente con cubrimiento nacional e internacional según matriz del operador postal universal.

CORREO NOTIFICADO: Tipo de correo de la EAAB-ESP que permite identificar los actos administrativos que deben ser notificados personalmente a los destinatarios, que presuponen el envío de la citación para notificación mediante el correo certificado.

CORREO NOTIFICADO CERTIM@IL: Tipo de correo de la EAAB-ESP que permite identificar los actos administrativos que deben ser notificados electrónicamente a los destinatarios, mediante correo electrónico certificado que cuenta con la misma validez jurídica probatoria de un envío postal certificado por medios físicos.

DERECHO DE PETICIÓN: Facultad de rango constitucional que tiene toda persona para presentar solicitudes ante las autoridades, pueden ser de interés general, particular u obrando en cumplimiento de una obligación o deber legal.

DOCUMENTO ELECTRÓNICO DE ARCHIVO: Es el registro de información generada, recibida, almacenada y comunicada por medios electrónicos, que permanece en estos medios durante su ciclo vital; es producida por una persona o entidad debido a sus actividades y debe ser tratada conforme a los principios y procesos archivísticos.

ENVÍOS DE CORRESPONDENCIA: Es el servicio por el cual el Operador Postal Oficial o Concesionario de Correo recibe, clasifica, transporta y entrega objetos postales.

GUÍA: Documento expedido y diligenciado por los Operadores Postales de mensajería expresa y de mensajería especializada, que cursará adherido al objeto postal en todo momento y en el cual constarán unos elementos mínimos que permitan la completa identificación y trámite que se le dará al mismo.

Elaboró: Gloria Inés Tovar, Regina Polifroni Suárez, Luis Fernando Ramírez.	Revisó: María Yolanda Torres Numpaqué	F. Revisión: 18/06/2020
Responsable del Procedimiento: Director de Servicios Administrativos	Aprobó: Cesar Dimas Padilla Santacruz	F. Aprobación: 19/06/2020

PROCEDIMIENTO		
Proceso - subproceso: GESTIÓN DOCUMENTAL – RECEPCIÓN Y RADICACIÓN DE DOCUMENTOS		Página 2 de 20
Procedimiento: Notificación de Comunicaciones Oficiales	Código: MPFD0204P	Versión: 02

MOTIVOS DE DEVOLUCIÓN: Aquellas causas por las cuales no fue posible entregar el objeto postal al usuario destinatario. Se tendrán como motivos de devolución los siguientes:

Desconocido: Corresponde a aquellas situaciones en las cuales la persona que se encuentra en la dirección registrada en la guía manifiesta no conocer al usuario destinatario.

Rehusado: Corresponde a la situación en la que el usuario destinatario rechaza o se niega a recibir el objeto postal.

No reside: Corresponde a aquella situación en la cual la persona que se encuentra en la dirección registrada en la guía manifiesta que el usuario destinatario ya no reside en ese lugar o cuando el usuario destinatario ha fallecido.

Dirección Errada: Corresponde a los eventos en los cuales la dirección suministrada en la guía por el usuario remitente carece de algún elemento que permita su identificación inequívoca o no exista.

Otros: Todas aquellas situaciones que impiden que el objeto postal sea entregado al destinatario registrado en la guía, por fuerza mayor, caso fortuito u otros eventos que considere necesario el operador, siempre especificando la respectiva descripción.

NOTIFICACIÓN: Actuación mediante la cual se pone en conocimiento del peticionario y terceros interesados las decisiones adoptadas por las autoridades administrativas en una determinada actuación. Tiene como finalidad garantizar los derechos de defensa y de contradicción como nociones integrantes del debido proceso a que se refiere el artículo 29 de la Constitución Política.

NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA: Las autoridades podrán notificar sus actos a través de medios electrónicos, siempre que el usuario haya aceptado este medio de notificación. La notificación quedará surtida a partir de la fecha y hora de envío y entrega al buzón que el operador postal certifique.

NOTIFICACIÓN PERSONAL: Es un trámite que busca comunicar de manera directa una decisión (la existencia del acto administrativo) a las personas que tengan un interés directo en ella, para que empiece a producir efectos jurídicos. Esta notificación es formal, personal y debe implicar la entrega de la decisión. La notificación personal implica hacerla directamente al interesado, a su representante o apoderado, o a la persona debidamente autorizada por el interesado para notificarse de este tipo de decisiones. Es formal en la medida en que en la diligencia debe dejarse constancia de los elementos que componen la notificación, con anotación de la fecha y hora de la notificación. La notificación implica que en la diligencia debe entregársela al interesado copia íntegra, auténtica y gratuita del acto administrativo, trámite que garantiza el conocimiento del acto, finalidad última de la diligencia.

NOTIFICACIÓN POR AVISO: La notificación por aviso procede cuando no haya podido realizarse la notificación personal al cabo de los cinco (5) días del envío de la citación, es un mecanismo subsidiario de notificación. El aviso deberá indicar la fecha y la del acto que se notifica, la autoridad que lo expidió, los recursos que legalmente proceden, las autoridades ante quienes deben interponerse, los plazos respectivos y la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del aviso en el lugar de destino.

OPERADOR POSTAL OFICIAL O CONCESIONARIO DE CORREO: Persona jurídica, habilitada por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, que, mediante contrato de concesión, prestará el servicio postal de correo y mediante habilitación, los servicios de Mensajería expresan y servicios postales de pago, a nivel nacional e internacional.

PRUEBA DE ADMISIÓN: Documento expedido y diligenciado por los operadores de servicios postales de pago, en el cual constarán unos elementos mínimos que permitan la completa identificación y trámite del servicio postal.

PRUEBA DE ENTREGA: Documento expedido y diligenciado por los operadores de servicios postales de Mensajería Expresa, Mensajería Especializada, Servicios Postales de Pago y Servicios de Correo Certificado, en el cual se hace constar la fecha, hora de entrega e identificación de quien recibe un objeto postal por parte del operador de servicios postales.

SERVICIOS POSTALES. Los Servicios Postales consisten en el desarrollo de las actividades de recepción, clasificación, transporte y entrega de objetos postales a través de redes postales, dentro del país o para envío hacia otros países o recepción desde el exterior. Son servicios postales, entre otros, los servicios de correo, los servicios postales de pago y los servicios de mensajería expresa.

Elaboró: Gloria Inés Tovar, Regina Polifroni Suárez, Luis Fernando Ramírez.	Revisó: María Yolanda Torres Numpaqué	F. Revisión: 18/06/2020
Responsable del Procedimiento: Director de Servicios Administrativos	Aprobó: Cesar Dimas Padilla Santacruz	F. Aprobación: 19/06/2020

PROCEDIMIENTO		
Proceso - subproceso: GESTIÓN DOCUMENTAL – RECEPCIÓN Y RADICACIÓN DE DOCUMENTOS		Página 3 de 20
Procedimiento: Notificación de Comunicaciones Oficiales	Código: MPFD0204P	Versión: 02

SERVICIO POSTAL UNIVERSAL: Es el conjunto de servicios postales de calidad, prestados en forma permanente y a precios asequibles, que el Estado garantiza a todos los habitantes del territorio nacional con independencia de su localización geográfica a través del Operador Postal Oficial o Concesionario de Correo.

Normatividad

1. Constitución Política de Colombia de 1991.
2. Ley 142 de 1994 "Por la cual se establece el régimen de los Servicios Públicos Domiciliarios y se dictan otras disposiciones" Congreso de Colombia.
3. Ley 527 de 1999 "Por medio del cual se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales, y se establecen las entidades de certificación y se dictan otras disposiciones" Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
4. Ley 594 de 2000 "Por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos y se dictan otras disposiciones", Congreso de Colombia.
5. Ley 689 de 2001 "Por la cual se modifica parcialmente la Ley 142 de 1994", Congreso de Colombia.
6. Ley 1369 de 2009. "Por medio de la cual se establece el régimen de los servicios postales y se dictan otras disposiciones", Congreso de Colombia.
7. Ley 1437 de 2011 "Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo" Congreso de Colombia.
8. Ley 1712 de 2014 "Por medio del cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones", Congreso de la República.
9. Ley 1755 de 2015 "Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo", Congreso de Colombia.
10. Decreto 229 de 1995 "Por el cual se reglamenta el Servicio Postal", Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
11. Decreto 2150 de 1995 "Por el cual se suprimen y reforman regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios existentes en la Administración Pública" Presidencia de la República de Colombia.
12. Decreto 19 de 2012. "Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública", Presidencia de la República de Colombia.
13. Decreto 223 de 2014 "Por la cual se establecer las condiciones de prestación de los servicios exclusivos el Operador Postal Oficial, se definen las condiciones de prestación del Servicio Postal Universal y se fijan otras disposiciones", Presidencia de la República de Colombia.
14. Resolución 3038 de 2011 "Por la cual se expide el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de los Servicios Postales", Comisión reguladora de Comunicaciones CRC.
15. Resolución 3095 de 2011 "Por medio del cual se definen los parámetros, y se fijan indicadores y metas de calidad para los servicios postales diferentes a los comprendidos dentro del Servicio Postal Universal y se establece el modelo único para las pruebas de entrega", Comisión reguladora de Comunicaciones CRC.
16. Resolución 0476 de 2012 "Por la cual se adopta el manual para la atención de las peticiones, quejas, reclamaciones y recursos presentados por los usuarios de los servicios públicos domiciliarios que presta la EAAB ESP", EAAB-ESP
17. Resolución 3844 de 2014 "Por la cual se modifican los literales e), f) y g) del artículo 2 de la Resolución 1552 de 2014", Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
18. Acuerdo 060 del 2001 "Por el cual se establecen pautas para la administración de las comunicaciones oficiales en las entidades públicas y las privadas que cumplen funciones públicas", Archivo General de la Nación.
19. Circular 058 de 2019 "Uso del aplicativo CORI para el envío de la correspondencia externa generada en la EAAB-ESP" EAAB-ESP.

Elaboró: Gloria Inés Tovar, Regina Polifroni Suárez, Luis Fernando Ramírez.	Revisó: María Yolanda Torres Numpaqué	F. Revisión: 18/06/2020
Responsable del Procedimiento: Director de Servicios Administrativos	Aprobó: Cesar Dimas Padilla Santacruz	F. Aprobación: 19/06/2020

PROCEDIMIENTO		
Proceso - subproceso: GESTIÓN DOCUMENTAL – RECEPCIÓN Y RADICACIÓN DE DOCUMENTOS	Página 4 de 20	
Procedimiento: Notificación de Comunicaciones Oficiales	Código: MPFD0204P	Versión: 02

20. Circular 030 de 2020 "Trazabilidad, soporte, archivo y custodia de las guías generadas por envíos de salidas a través del Aplicativo de Correspondencia CORI". EAAB-ESP.

Políticas Generales y de Operación

GENERALIDADES

- Las notificaciones que se adelanten a través de este procedimiento deben obedecer a lo establecido en la ley 1437 de 2011 y las normas que lo modifiquen, adicionen o sustituyan.
- Los actos administrativos asociados a este procedimiento se deben elaborar en el formato MPFD0801F02 "Carta Externa", en caso contrario serán devueltos al área generadora de la respuesta.
- El consecutivo de salida es el generado por el aplicativo de correspondencia.
- La notificación del acto administrativo que se lleve a cabo fuera de término, en caso de salidas cargadas por el área generadora del documento de manera extemporánea, exime a la Dirección Servicios Administrativos de las acciones legales que puedan generarse por esta acción.
- Cualquier novedad respecto a inconsistencias detectadas en el aplicativo de correspondencia por el funcionario generador del documento o por quienes realizan el proceso de notificación de comunicaciones oficiales en cualquiera de sus etapas, deben ser comunicadas mediante correo electrónico a los funcionarios que desempeñan el rol administrador funcional del aplicativo, pertenecientes a la Dirección de Servicios Administrativos, con copia al profesional de esa misma Dirección que coordina el proceso, quienes determinan si el evento se puede resolver funcionalmente o debe realizarse el escalamiento a la mesa de ayuda (7777).
- En aquellos casos que se evidencie silencios administrativos por parte de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios que se hayan generado por retrasos en la entrega de la respuesta a los usuarios por parte del operador postal, se aplicará el instructivo MPFA0204I02 "Multas al Operador".
- Las salidas de correo notificado que no se finalicen por parte de quien las genera, al cabo de 180 días, se archivarán.

RESPONSABILIDADES

- El rol de administrador técnico, el cual pertenece a la Dirección Servicios de Informática es el responsable del correcto funcionamiento técnico del aplicativo de correspondencia y debe garantizar la disponibilidad, acceso, actualización e integridad de la información que se publica e ingresa al portal WEB y que dicha información se transfiera correctamente al aplicativo de correspondencia vigente.
- Es responsabilidad del administrador funcional de la Dirección de Servicios Administrativos solicitar el ajuste que requiera el aplicativo de correspondencia a la Dirección Servicios de Informática a través del formato MPFD0801F01 "Memorando Interno".
- Es responsabilidad de cada una de las áreas solicitar a la Dirección Mejoramiento Calidad de Vida la capacitación pertinente para el nuevo personal que ingrese o que deba tener reinducciones en el manejo del aplicativo de correspondencia.
- Los funcionarios de las áreas con el rol de radicador salidas en el aplicativo de correspondencia, deben realizar el seguimiento de las mismas hasta que sean planilladas, o solicitar su anulación en el aplicativo o en caso de devolución solicitar su publicación, así como verificar constantemente la vista del aplicativo de correspondencia para revisar aquellas salidas que les sean devueltas y en ese sentido atenderlas oportunamente. De igual manera los funcionarios deben revisar las novedades reportadas por correo electrónico por parte del operador y de no contar con dicho correo realizar la respectiva vinculación de los usuarios que deseen recibir estas novedades, vía correo electrónico a la dirección operador_postal4-72@acueducto.com.co, a fin de reaccionar de manera oportuna y eficaz ante lo informado.

Elaboró: Gloria Inés Tovar, Regina Polifroni Suárez, Luis Fernando Ramírez.	Revisó: María Yolanda Torres Numpaqué	F. Revisión: 18/06/2020
Responsable del Procedimiento: Director de Servicios Administrativos	Aprobó: Cesar Dimas Padilla Santacruz	F. Aprobación: 19/06/2020

PROCEDIMIENTO		
Proceso - subproceso: GESTIÓN DOCUMENTAL – RECEPCIÓN Y RADICACIÓN DE DOCUMENTOS		Página 5 de 20
Procedimiento: Notificación de Comunicaciones Oficiales	Código: MPFD0204P	Versión: 02

12. El Auxiliar Administrativo y/o personal designado por la Dirección de Servicios Administrativos o Funcionario del Operador Postal, será el encargado de cargar en el aplicativo de correspondencia el número de guía asociado a las citaciones y avisos, dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a su admisión.
13. Es responsabilidad de la Gerencia de Servicio al Cliente realizar digitalización y cargue de los documentos que tengan asociada la cuenta contrato cliente individual en el aplicativo SIMAD, las demás serán cargadas por la Dirección de Servicios Administrativos, de igual forma, serán remitidos físicamente al archivo de suscriptores los documentos que tengan asociada una cuenta contrato, y los demás al archivo de gestión del área generadora de la salida notificada, a través del formato MPFD0301F10 "Entrega y Recepción Documentos", con la finalidad que obren dentro del expediente.

GENERAR Y ENVIAR LA CITACIÓN PARA NOTIFICACIÓN PERSONAL.

14. La generación y envío de la citación debe adelantarse dentro de los cinco (5) días siguientes a la expedición del acto administrativo.
15. En la elaboración de la citación debe utilizarse el formato MPFD0204F03 "Citación para Notificación Personal, indicando la dirección física o electrónica consignada en el formato MPFD0801F02 "Carta Externa".
16. Para el envío de la citación, si debe hacerse a dirección física se hace entrega al operador postal del formato MPFD0206F07 "Planilla listado de envíos" junto con las citaciones; si la dirección es electrónica (atendiendo a que el usuario suministró únicamente dirección de correo electrónico pero no manifestó expresamente ser notificado por correo electrónico) debe quedar en la vista de documentos a imprimir de citación a correo electrónico para que se realice su envío a través del correo electrónico certimail dispuesto por la Dirección de Servicios Administrativos y se diligencia el formato MPFD0206F07 "Planilla listado de envíos" una vez se tenga certeza del envío y entrega al buzón; de presentarse fallo en el correo electrónico, la salida será devuelta a su generador en el sistema de correspondencia, para su validación,
Pasados tres (3) días hábiles desde que se hizo la devolución, sin que se haga manifestación alguna por el área generadora de la respuesta, la Dirección de Servicios Administrativos, procederá a enviar correo electrónico al generador de la salida y a quien firma el documento, para que de manera inmediata se proceda a adelantar la corrección o cargar en la vista de documentos a imprimir, a fin de adelantar el trámite pertinente.
17. Si al hacer el envío nuevamente persiste el fallo, se procederá a planillar y publicar en la página web y cartelera de la Sala Corporativa de Atención al Usuario de la Central de Operaciones de la EAAB-ESP, por un término de cinco (5) días.
18. Si el generador de la salida realiza el cargue en la vista de documentos a imprimir sin realizar modificación alguna, se procederá a publicar la citación en cartelera y página web, siempre que el generador del documento hubiese realizado la solicitud de publicación a través de correo electrónico, al funcionario designado por la Dirección Servicios Administrativos.
19. Cuando se desconozcan los datos de ubicación del destinatario, la citación debe publicarse en la página web y en cartelera por cinco (5) días hábiles, y diligenciar el formato MPFD0204F07 "Publicación citación para notificación personal"

DILIGENCIAR NOTIFICACIÓN PERSONAL

20. La notificación personal se realiza únicamente en la Sala Corporativa de Atención al Usuario de la Central de Operaciones de la EAAB-ESP, de lunes a viernes siempre y cuando sean días hábiles, en el horario de 07:00 a.m a 5:00 p.m, jornada continua, de conformidad con el artículo 7º de la Ley 1437 de 2011.
21. La Dirección de Servicios Administrativos notifica personalmente al usuario indicado por el área generadora del acto administrativo o quien tenga la autorización de notificación.

Elaboró: Gloria Inés Tovar, Regina Polifroni Suárez, Luis Fernando Ramírez.	Revisó: María Yolanda Torres Numpaqué	F. Revisión: 18/06/2020
Responsable del Procedimiento: Director de Servicios Administrativos	Aprobó: Cesar Dimas Padilla Santacruz	F. Aprobación: 19/06/2020

PROCEDIMIENTO		
Proceso - subproceso: GESTIÓN DOCUMENTAL – RECEPCIÓN Y RADICACIÓN DE DOCUMENTOS		Página 6 de 20
Procedimiento: Notificación de Comunicaciones Oficiales	Código: MPFD0204P	Versión: 02

22. El plazo para llevar a cabo la notificación personal será de cinco (5) días hábiles contados a partir del envío de la citación a la dirección de correspondencia o al correo electrónico autorizado por el usuario, vencido el mencionado término, se procede a la notificación por aviso.
23. La identidad del usuario a notificar se corrobora sólo con la cédula de ciudadanía original vigente, o cédula de extranjería, según el caso.
24. En caso de pérdida del documento de identidad sólo se aceptará el certificado de documento en trámite emitido por la Registraduría Nacional del Estado Civil.
25. En caso de ser una persona jurídica se requerirá el certificado de representación legal no mayor a tres (3) meses, para acreditar la calidad de representante legal.
26. Mediante escrito que no requiere presentación personal, la persona natural o jurídica que requiera notificarse de un acto administrativo, puede autorizar a otra para que se notifique en su nombre; tratándose de la notificación mediante apoderado, ésta es válida cuando se presente el respectivo poder que no requiere de presentación personal, siempre y cuando sea sólo para el acto de notificación personal.
27. Los poderes generales deben otorgarse mediante escritura pública, lo cual significa que el apoderado debe presentar copia de esta. Los poderes generales que tengan una antigüedad de más de tres (3) meses, se les debe solicitar certificación de vigencia expedida por la notaria respectiva.
28. Si el notificado no sabe, no quiere, o no puede firmar, el notificador expresa esa circunstancia en el acta de notificación; el informe del notificador se considera rendido bajo juramento, que se entiende prestado con su firma.
29. El acta de notificación personal debe contener: Nombre e identificación de quien se notifica, anotación de fecha y hora en que se realiza, los recursos que legalmente proceden, las autoridades ante quien debe interponerse, los plazos para hacerlo y el número de folios que se entregan al usuario.
30. Durante toda la diligencia de notificación personal, permanece abierto en el sistema el acta de notificación personal, con el fin de permitir las anotaciones que se consideren necesarias según transcurra la diligencia.
31. En caso de ser necesario se realiza la anulación del acta de notificación en el aplicativo mediante solicitud por correo electrónico al funcionario con el rol administrador funcional del aplicativo de correspondencia quien informa por este mismo medio la atención de la actividad.
32. El funcionario con el rol de notificador entrega copia gratuita e íntegra del acto administrativo notificado y sus anexos, e informa los recursos que legalmente proceden, y finaliza realizando el cierre del consecutivo y acta de notificación personal del aplicativo de correspondencia.
33. Al finalizar la jornada laboral, el funcionario designado, consolida las actas de notificación del aplicativo de correspondencia generadas en la ventanilla de notificación en el formato MPFD0301F12 "Base de datos entrega documental" y el formato MPFD0301F10 "Entrega y recepción documentos" en el que relaciona la totalidad de los documentos que se entregan.
34. Al día siguiente hábil se hace entrega de las actas y los formatos a la persona designada por la Dirección de Servicios Administrativos para su revisión. En caso de que se evidencie irregularidades, si son subsanables se hace el requerimiento al notificador, y en caso contrario se informa a los funcionarios que desempeñan el rol de administrador funcional para que se proceda a anular el acta y a notificar la decisión de manera subsidiaria a través de aviso.
35. Efectuada la revisión se valida lo respectivo en el formato MPFD0301F12 "Base de datos entrega documental", el cual debe digitalizarse y cargarse en el fileservidor de la Dirección de Servicios Administrativos.

NOTIFICACIÓN POR AVISO A DIRECCIÓN FÍSICA Y/O ELECTRÓNICA.

36. Se emite y envía la notificación por aviso al sexto (6) día hábil de enviada la citación para notificación personal, en el evento de no haberse surtido esta última.
37. A través del operador postal, se remite el aviso con copia íntegra del acto administrativo a notificar a la dirección física o electrónica que ordenó el área generadora del acto administrativo.

Elaboró: Gloria Inés Tovar, Regina Polifroni Suárez, Luis Fernando Ramírez.	Revisó: María Yolanda Torres Numpaqué	F. Revisión: 18/06/2020
Responsable del Procedimiento: Director de Servicios Administrativos	Aprobó: Cesar Dimas Padilla Santacruz	F. Aprobación: 19/06/2020

PROCEDIMIENTO		
Proceso - subproceso: GESTIÓN DOCUMENTAL – RECEPCIÓN Y RADICACIÓN DE DOCUMENTOS		Página 7 de 20
Procedimiento: Notificación de Comunicaciones Oficiales	Código: MPFD0204P	Versión: 02

38. El aviso debe indicar en todos los casos: La fecha del aviso y la del acto que se notifica, la autoridad que expidió el acto que se notifica, los recursos que legalmente proceden, las autoridades ante quienes deben interponerse, los plazos respectivos y la advertencia que la notificación se considera surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del aviso en la dirección física o electrónica suministrada.
39. Los avisos que deben enviarse a dirección física son entregados por el funcionario con rol de notificador el mismo día en que son generados, junto con copia del acto administrativo al operador postal, mediante el formato MPFD0204F02 "Planilla notificación por aviso". El operador postal debe firmar el recibido de las mismas, y generar la respectiva guía de envío para cada uno de los avisos el mismo día.
40. El Operador Postal debe realizar dos (02) intentos de entrega de la notificación por aviso. En caso de no ser posible la entrega efectiva del mismo, debe realizar gestión adicional que incluya llamada telefónica e intento de entrega en horarios y días diferentes a los habitualmente utilizados por el operador.
41. En caso de que el usuario destinatario de la notificación o quien reciba la misma manifieste no saber firmar o no poder hacerlo, el operador postal debe tomar su huella, la cual debe quedar impresa en la guía de correo como constancia de la mencionada situación.
42. Para los avisos que deben enviarse a dirección electrónica, se realiza su envío junto con el acto administrativo a través del correo certimail dispuesto por la Dirección de Servicios Administrativos, y se diligencia el formato MPFD0206F07 "Planilla listado de envíos" una vez se tenga certeza del envío y entrega al buzón; de presentarse fallo en el correo electrónico, la salida será devuelta a su respectivo generador en el sistema de correspondencia, para su validación. Pasados tres (3) días hábiles desde que se hizo la devolución, sin que se haga manifestación alguna por el área generadora de la respuesta, la Dirección de Servicios Administrativos, procederá a enviar correo electrónico al generador de la salida y a quien firma el documento, para que de manera inmediata se proceda a adelantar la corrección o cargar en la vista de documentos a imprimir, a fin de adelantar el trámite pertinente.
43. Si se corrige la dirección electrónica por parte del generador del documento, se hace un segundo intento de envío, si persiste el fallo, se procederá a planillar y publicar en la página Web y cartelera de la Sala Corporativa de Atención al Usuario de la Central de Operaciones de la EAAB-ESP, por un término de cinco (5) días..
44. Si el generador de la salida realiza el cargue en la vista de documentos a imprimir sin realizar modificación alguna, se procederá a adelantar la notificación por publicación en cartelera y página web, siempre que el generador del documento hubiese realizado la solicitud de publicación a través de correo electrónico, al funcionario designado por la Dirección Servicios Administrativos.
45. El proceso de notificación por este medio se entiende surtido al día siguiente de la fecha de entrega de los avisos en la dirección física o electrónica, certificada por el operador postal.
46. En el evento de presentarse el usuario en las ventanillas de notificación de la EAAB-ESP para recibir la notificación por aviso, se procede a su entrega siempre que no haya sido enviada al operador postal para su distribución, o que corresponda a una gestión adicional ante la devolución del Operador Postal.

NOTIFICACIÓN POR AVISO PUBLICADO EN PÁGINA WEB Y EN CARTELERA.

47. Para el aviso que se publica debe utilizarse el formato MPFD0204F08 "Publicación notificación por aviso" y contener como anexo el acto administrativo, e indicar en todos los casos: La fecha del aviso y la del acto que se notifica, la autoridad que expidió el acto que se notifica, los recursos que legalmente proceden, las autoridades ante quienes deben interponerse, los plazos respectivos y la advertencia que la notificación se considera surtida al finalizar el día siguiente de la desfijación del aviso.
48. La publicación debe realizarse en la página web de la Empresa en el banner de servicios - notificaciones web y en la cartelera de notificaciones ubicada en la Sala Corporativa de Atención al Usuario de la Central de Operaciones de la EAAB-ESP por el término de cinco (5) días hábiles; dejando constancia firmada por el Director de Servicios Administrativos de la fecha y hora de la fijación y desfijación del aviso junto con el acto administrativo.

Elaboró: Gloria Inés Tovar, Regina Polifroni Suárez, Luis Fernando Ramírez.	Revisó: María Yolanda Torres Numpaqué	F. Revisión: 18/06/2020
Responsable del Procedimiento: Director de Servicios Administrativos	Aprobó: Cesar Dimas Padilla Santacruz	F. Aprobación: 19/06/2020

PROCEDIMIENTO		
Proceso - subproceso: GESTIÓN DOCUMENTAL – RECEPCIÓN Y RADICACIÓN DE DOCUMENTOS		Página 8 de 20
Procedimiento: Notificación de Comunicaciones Oficiales	Código: MPFD0204P	Versión: 02

49. Las publicaciones deben adelantarse de manera simultánea en la página web y en cartelera desde las 8:00 am y hasta las cinco 5:00 pm; y a más tardar dentro de los tres días hábiles a la remisión de la base del operador postal de devoluciones o la solicitud que remiten por correo electrónico las personas encargada de la notificación por correo electrónico.
50. Es procedente acudir a este mecanismo de notificación en los siguientes eventos:
- Cuando se desconozca la dirección, correo electrónico y/o datos de ubicación del peticionario y/o usuario.
 - Cuando no se logra por parte del operador postal la entrega del aviso a la dirección física y/o electrónica del usuario y/o peticionario, por cualquiera de las causales de devolución (el predio se encuentra cerrado, la dirección física y/o electrónica no existe o está incompleta, el destinatario ya no reside en el lugar, fuerza mayor, entre otras)
 - Cuando el usuario destinatario de la notificación o quien reciba la misma, no suministre su firma, número de identificación y/o se rehúse a recibir el aviso y sus anexos.
 - Cuando el usuario sea anónimo, y no hubiese suministrado dirección electrónica o física de notificación.

NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA

51. La EAAB-ESP notifica a través del correo electrónico certimali dispuesto por la Dirección de Servicios Administrativos, y en todo caso procede solo cuando el usuario a notificar haya aceptado de forma expresa este medio de notificación.
52. El usuario podrá manifestar en cualquier momento, su voluntad de cambiar el mecanismo de notificación, y ser notificado de manera física.
53. La Dirección de Servicios Administrativos envía el acto administrativo al correo electrónico que solicite el área emisora de la respuesta.
54. Se entiende que la notificación electrónica queda surtida, a partir de la fecha y hora de envío y entrega que el operador postal certifique, sin que medie constancia de fecha y hora de acceso a contenido.
55. Cuando no sea posible realizar el envío y entrega a la dirección electrónica, por estar incompleta, errónea o presentar fallo, se devuelve la salida, a través del aplicativo de correspondencia, indicando que no fue exitoso el envío, y solicita que se verifique la dirección electrónica y/o suministre otro dato de ubicación que permita adelantar el proceso de notificación.
56. Pasados tres (3) días hábiles desde que se hizo la devolución, sin que se haga manifestación alguna por el área generadora de la respuesta, sobre la corrección de la dirección electrónica u otros datos de ubicación del peticionario y/o usuario; la Dirección de Servicios Administrativos, procederá a enviar correo electrónico al generador de la salida y a quien firma el documento, para que de manera inmediata se proceda a adelantar la corrección o cargar en la vista de documentos a imprimir, a fin de adelantar el trámite pertinente.
57. Si se hace la corrección por el generador de la salida, se adelanta un segundo intento de envío, si el mismo presenta fallo, se procederá a planillar para adelantar la publicación en la página web y cartelera de la Sala Corporativa de Atención al Usuario de la Central de Operaciones de la EAAB-ESP por un término de cinco (5) días, en aras de garantizar la oportunidad de la notificación y su culminación.
58. Si el generador de la salida realiza el cargue en la vista de documentos a imprimir sin realizar modificación alguna, se procederá a adelantar la notificación por publicación en cartelera y página web, siempre que el generador del documento hubiese realizado la solicitud de publicación a través de correo electrónico, al funcionario designado por la Dirección Servicios Administrativos.
59. El soporte de la notificación electrónica puede consultarse digitalmente a través del buzón del operador Postal al cual podrá accederse con el usuario SIPOST y la clave que fue asignada a cada una de las zonas comerciales; quienes no cuenten con dicho acceso, pueden solicitar el certificado al correo electrónico operador.postal.4-72@acueducto.com.co.

ACTIVIDADES	PUNTO DE CONTROL	RESPONSABLE (DEPENDENCIA Y CARGO)	DOCUMENTOS Y REGISTROS
-------------	------------------	-----------------------------------	------------------------

Elaboró: Gloria Inés Tovar, Regina Polifroni Suárez, Luis Fernando Ramírez.	Revisó: María Yolanda Torres Numpaqué	F. Revisión: 18/06/2020
Responsable del Procedimiento: Director de Servicios Administrativos	Aprobó: Cesar Dimas Padilla Santacruz	F. Aprobación: 19/06/2020

PROCEDIMIENTO		
Proceso - subproceso: GESTIÓN DOCUMENTAL – RECEPCIÓN Y RADICACIÓN DE DOCUMENTOS		Página 9 de 20
Procedimiento: Notificación de Comunicaciones Oficiales	Código: MPFD0204P	Versión: 02

1. VERIFICAR TIPO DE CORREO Y DIRECCIÓN POSTAL FÍSICA O ELECTRÓNICA.			
1.1 Verifica que el formulario de citación generado por el aplicativo de correspondencia coincida con el tipo de correo escogido por el generador del documento y que corresponda a correo notificado. Esta verificación la hacen con el formato MPFD0204F03 "Citación para Notificación Personal" y el formato MPFD0801F02 "Carta Externa"	Datos del destinatario en formulario y acto administrativo	Auxiliar Administrativo y/o personal designado por la Dirección de Servicios Administrativos	Formulario Citación para Notificación Personal del aplicativo MPFD0204F03 "Citación para Notificación Personal" MPFD0801F02 "Carta Externa"
1.2. Verifica en los formatos MPFD0204F03 "Citación para notificación personal" y MPFD0801F02 "Carta externa" que la fecha en que se va a realizar la generación de la citación se encuentre dentro de los cinco (5) días siguientes a la expedición del acto. En caso contrario, se debe realizar la misma incluyendo la novedad que generó su extemporaneidad en los comentarios del formulario de salida del aplicativo de correspondencia.	Fecha de salida	Auxiliar Administrativo y/o personal designado por la Dirección de Servicios Administrativos	MPFD0204F03 "Citación para Notificación Personal" MPFD0801F02 "Carta Externa"
2. REVISAR DATOS DEL DESTINATARIO Y FECHA DE SALIDA			
2.1 Revisa que los datos del destinatario consignados en el formulario de salida del aplicativo de correspondencia coincidan con los consignados en el formato MPFD0801F02 "Carta Externa".	Datos del destinatario en formulario carta externa	Auxiliar Administrativo y/o personal designado por la Dirección de Servicios Administrativos	Aplicativo de correspondencia MPFD0801F02 "Carta Externa"
2.2 Verifica que la fecha de envío que se indica dentro de la citación corresponda a la del día en que se genera, y que se haya realizado por parte del sistema la parametrización adecuada de los cinco días que tiene el usuario para concurrir a la diligencia de notificación personal.	Fecha de salida	Auxiliar Administrativo y/o personal designado por la Dirección de Servicios Administrativos	Formulario Citación para Notificación Personal del aplicativo
3. RECLAMAR CONSECUTIVO, ENVIAR y PUBLICAR CITACIÓN			

Elaboró: Gloria Inés Tovar, Regina Polifroni Suárez, Luis Fernando Ramírez.	Revisó: María Yolanda Torres Numpaqué	F. Revisión: 18/06/2020
Responsable del Procedimiento: Director de Servicios Administrativos	Aprobó: Cesar Dimas Padilla Santacruz	F. Aprobación: 19/06/2020

PROCEDIMIENTO		
Proceso - subproceso: GESTIÓN DOCUMENTAL – RECEPCIÓN Y RADICACIÓN DE DOCUMENTOS		Página 10 de 20
Procedimiento: Notificación de Comunicaciones Oficiales	Código: MPFD0204P	Versión: 02

<p>3.1. Reclama consecutivos de salida en el aplicativo de correspondencia, para generar citaciones de las salidas en el formato MPFD0204F03 "Citación para Notificación Personal" por correo notificado y citación a correo electrónico y las consolida en MPFD0206F07 "Planilla Listado de Envíos"</p>	<p>Firma digitalizada del Director de Servicios Administrativos, en el formulario de citación del aplicativo de Correspondencia y fecha de planilla en citación.</p>	<p>Auxiliar Administrativo y/o personal designado por la Dirección de Servicios Administrativos</p>	<p>Formulario Citación para Notificación Personal del aplicativo</p> <p>MPFD0204F03 "Citación para Notificación Personal"</p> <p>MPFD0206F07 "Planilla Listado de Envíos"</p>
<p>3.2 Entrega al operador postal para envío a la dirección postal física el formato MPFD0206F07 "Planilla Listado de Envíos" junto con las citaciones impresas cada una en el formato MPFD0204F03 "Citación para Notificación Personal"</p> <p>Para las citaciones a correo electrónico se realiza su envío a través del correo certimail dispuesto por la Dirección de Servicios Administrativos</p>	<p>Firma del operador postal Guía envío citaciones</p>	<p>Auxiliar Administrativo y/o personal designado por la Dirección de Servicios Administrativos</p>	<p>MPFD0206F07 "Planilla Listado de Envíos"</p> <p>MPFD0204F03 "Citación para Notificación Personal"</p>
<p>3.3. Diligencia el formato MPFD0206F07 "Planilla Listado de Envíos" con las citaciones que requieren publicación, cuando se desconocen los datos del destinatario y hace la entrega al funcionario encargado de las publicaciones en página web y cartelera</p>	<p>Consecutivo de salida</p>	<p>Auxiliar Administrativo y/o personal designado por la Dirección de Servicios Administrativos</p>	<p>MPFD0206F07 "Planilla Listado de Envíos"</p>
<p>3.4. Diligencia formato MPFD0204F07 "Publicación Citación para Notificación Personal", realizando el trámite el mismo día, a fin de que al día siguiente hábil sea el primer día de publicación en cartelera y página web.</p>	<p>Publicación de la citación</p>	<p>Auxiliar Administrativo y/o personal designado por la Dirección de Servicios Administrativos</p>	<p>MPFD0204F07 "Publicación Citación para Notificación Personal"</p>
<p>3.5. Genera listado atendiendo a la base de datos que remite el operador postal de las devoluciones de citaciones remitidas a dirección física, por las siguientes causales: desconocido, dirección errada o no existe; y procede a la correspondiente publicación en la cartelera y página web de la entidad, generando para tal efecto el formato MPFD0204F07 "Publicación Citación para Notificación Personal" por el término de cinco (5) días hábiles. Al cabo del quinto día debe desfijar de la cartelera.</p>	<p>Consecutivo de salida Firma electrónica del Director de Servicios Administrativos, en los formatos relacionados Publicación de notificación en</p>	<p>Auxiliar Administrativo con el rol encargado de las publicaciones designado por la Dirección de Servicios Administrativos</p>	<p>MPFD0204F07 "Publicación Citación para Notificación Personal"</p> <p>Base de datos Excel</p>

Elaboró: Gloria Inés Tovar, Regina Polifroni Suárez, Luis Fernando Ramírez.	Revisó: María Yolanda Torres Numpaqué	F. Revisión: 18/06/2020
Responsable del Procedimiento: Director de Servicios Administrativos	Aprobó: Cesar Dimas Padilla Santacruz	F. Aprobación: 19/06/2020

PROCEDIMIENTO		
Proceso - subproceso: GESTIÓN DOCUMENTAL – RECEPCIÓN Y RADICACIÓN DE DOCUMENTOS		Página 11 de 20
Procedimiento: Notificación de Comunicaciones Oficiales	Código: MPFD0204P	Versión: 02

	cartelera		
4. EXPORTAR Y DIGITALIZAR PLANILLAS			
4.1 Realiza el exporte de las planillas elaboradas en el día al operador postal, mediante correo electrónico con copia al profesional con el rol de abogado, administrador funcional y coordinador del área, para su validación, verificando que todas las citaciones se encuentren planilladas y hayan sido entregadas al operador postal, junto con los formatos MPFD0204F03 “Citación para Notificación Personal”, MPFD0206F07 “Planilla Listado de Envíos” y la guía de correo certificado que entrega el operador postal.	Consecutivo de salida Firma recibido funcionario de Operador Postal	Auxiliar Administrativo y/o personal designado por la Dirección de Servicios Administrativos	Correo electrónico MPFD0204F03 “Citación para Notificación Personal” MPFD0206F07 “Planilla Listado de Envíos” Guía de correo certificado Del operador postal (Documento externo)
4.2. Digitaliza formato MPFD0206F07 “Planilla listado de envíos” del aplicativo de correspondencia, y la carga en el fileserv de la Dirección de Servicios Administrativos, una vez cuente con las constancias de recibido en planilla.	Planilla cargadas en fileserv	Auxiliar Administrativo y/o personal designado por la Dirección de Servicios Administrativos	MPFD0206F07 “Planilla Listado de Envíos” Aplicativo de correspondencia
4.3 Reporta al funcionario con el rol de administrador funcional inconsistencias en los consecutivos de salida reportados en el formato MPFD0204F03 “Citación para notificación personal” como: cambios de estado que no se reflejan al reclamar documentos, oficios que deben ser reiniciados para ser retornados al generador del documento, consecutivos duplicados, entre otros.	Consecutivo de salida	Auxiliar Administrativo y/o personal designado por la Dirección de Servicios Administrativos	MPFD0204F03 “Citación para Notificación Personal”
4.4 Solicita al operador postal al día siguiente hábil de entregar las planillas y las citaciones, la base de datos que contiene los números de guías asignadas a las citaciones, con el fin de revisar y verificar que a las citaciones generadas se les asignó guía de entrega; si encuentra inconsistencias las reporta a los profesionales del área y al funcionario con el rol de administrador funcional.	Consecutivo de salida	Auxiliar Administrativo y/o personal designado por la Dirección de Servicios Administrativos	MPFD0204F03 “Citación para Notificación Personal” Correo electrónico del operador postal
5. REALIZAR DILIGENCIA DE NOTIFICACIÓN PERSONAL			

Elaboró: Gloria Inés Tovar, Regina Polifroni Suárez, Luis Fernando Ramírez.	Revisó: María Yolanda Torres Numpaqué	F. Revisión: 18/06/2020
Responsable del Procedimiento: Director de Servicios Administrativos	Aprobó: Cesar Dimas Padilla Santacruz	F. Aprobación: 19/06/2020

PROCEDIMIENTO		
Proceso - subproceso: GESTIÓN DOCUMENTAL – RECEPCIÓN Y RADICACIÓN DE DOCUMENTOS		Página 12 de 20
Procedimiento: Notificación de Comunicaciones Oficiales	Código: MPFD0204P	Versión: 02

5.1 Ubica el consecutivo de salida asociado a la citación para notificación personal del aplicativo de correspondencia y verifica que la persona que se acerca a notificarse tenga la facultad para hacerlo.	Consecutivo de salida	Auxiliar Administrativo y/o personal designado por la Dirección de Servicios Administrativos	MPFD0204F03 "Citación para Notificación Personal" MPFD0801F02 "Carta Externa"
5.2 Diligencia acta de notificación personal del aplicativo de correspondencia, e incluye las observaciones pertinentes.	Consecutivo de salida	Auxiliar Administrativo y/o personal designado por la Dirección de Servicios Administrativos	Acta de Notificación del aplicativo de correspondencia MPFD0801F02 "Carta Externa"
5.3 Solicita la anulación si se presentan errores en su diligenciamiento del acta de notificación personal mediante solicitud realizada a través de correo electrónico al funcionario con el rol administrador funcional del aplicativo de correspondencia, quien informará por este mismo medio la atención de la actividad y de esta forma se podrá generar una nueva acta de notificación para el o los actos administrativos asociados al consecutivo de salida en cuestión. En caso de no encontrarse habilitado el sistema se realizará la notificación personal diligenciando el formato MPFD0204F01 "Notificación personal sin sistema".	Consecutivo de salida	Auxiliar Administrativo con el rol de notificador de la Dirección de Servicios Administrativos	Acta de Notificación del aplicativo de correspondencia MPFD0204F01 "Notificación personal sin sistema".
5.4 Imprime acta de notificación personal del aplicativo de correspondencia y formato MPFD0801F02 "Carta Externa" asociado al consecutivo de salida a notificar; si este incluye anexos estos también serán impresos o si fueron allegados al área de correspondencia en formato.	Consecutivo de salida	Auxiliar Administrativo y/o personal designado por la Dirección de Servicios Administrativos	Acta de Notificación del aplicativo de correspondencia MPFD0801F02 "Carta Externa"
5.5 Solicita al usuario firma del acta de notificación personal del aplicativo de correspondencia, junto con su número de documento de identidad. Finalmente se hace la entrega de copia del acta y del formato MPFD0801F02 "Carta Externa" con anexos, verificando que los	Firmas de la persona natural o jurídica notificada, del notificador y/u observaciones	Auxiliar Administrativo y/o personal designado por la Dirección de Servicios Administrativos	Acta de Notificación del aplicativo de correspondencia MPFD0801F02 "Carta Externa"

Elaboró: Gloria Inés Tovar, Regina Polifroni Suárez, Luis Fernando Ramírez.	Revisó: María Yolanda Torres Numpaqué	F. Revisión: 18/06/2020
Responsable del Procedimiento: Director de Servicios Administrativos	Aprobó: Cesar Dimas Padilla Santacruz	F. Aprobación: 19/06/2020

PROCEDIMIENTO		
Proceso - subproceso: GESTIÓN DOCUMENTAL – RECEPCIÓN Y RADICACIÓN DE DOCUMENTOS		Página 13 de 20
Procedimiento: Notificación de Comunicaciones Oficiales	Código: MPFD0204P	Versión: 02

folios que se consignaron en el acta de notificación correspondan con los entregados.			
5.6 Guarda y finaliza el acta de notificación personal del aplicativo de correspondencia.	Consecutivo de salida	Auxiliar Administrativo y/o personal designado por la Dirección de Servicios Administrativos	Acta de Notificación del aplicativo de correspondencia
5.7 Consolida al finalizar la jornada laboral, las actas de notificación del aplicativo de correspondencia generadas en la ventanilla de notificación en MPFD0301F12 "base de datos entrega documental" y el formato MPFD0301F010 "Entrega y Recepción Documentos" en el que relaciona la totalidad de los documentos que serán entregados al día siguiente hábil al profesional designado para su validación y revisión.	Consecutivo de salida	Auxiliar Administrativo con el rol de notificador designado por la Dirección de Servicios Administrativos	Acta de Notificación del aplicativo de correspondencia MPFD0301F10 "Entrega y Recepción Documentos" MPFD0301F12 "Base de datos entrega documental"
5.8. Revisa las actas de notificación personal del aplicativo de correspondencia y verifica que la misma este completamente diligenciada y que se hubiese notificado a la persona adecuada. En caso de que se evidencien irregularidades, si son subsanables se hará el requerimiento al notificador, y en caso contrario se devolverá al notificador quien deberá informar a los funcionarios que desempeñen el rol de administrador funcional para que se proceda a anular el acta y a notificar la decisión de manera subsidiaria a través de aviso.	Vo.Bo. profesional asignado	Profesional designado por la Dirección de Servicios Administrativos	Acta de Notificación del aplicativo de correspondencia
6. REMITIR CORREO ELECTRÓNICO			

Elaboró: Gloria Inés Tovar, Regina Polifroni Suárez, Luis Fernando Ramírez.	Revisó: María Yolanda Torres Numpaqué	F. Revisión: 18/06/2020
Responsable del Procedimiento: Director de Servicios Administrativos	Aprobó: Cesar Dimas Padilla Santacruz	F. Aprobación: 19/06/2020

PROCEDIMIENTO		
Proceso - subproceso: GESTIÓN DOCUMENTAL – RECEPCIÓN Y RADICACIÓN DE DOCUMENTOS		Página 14 de 20
Procedimiento: Notificación de Comunicaciones Oficiales	Código: MPFD0204P	Versión: 02

6.1 Remite correo electrónico a proceso.electronico@acueducto.com.co adjuntando formato MPFD0301F12 “Base de datos entrega documental” relacionando las actas de Notificación Personal del aplicativo de correspondencia generadas el día anterior hábil que tengan relacionada una cuenta contrato.	Cuenta contrato	Auxiliar Administrativo con el rol de notificador designado por la Dirección de Servicios Administrativos	Correo electrónico MPFD0301F12 “Base de datos entrega documental” Acta de Notificación del aplicativo de correspondencia
7. REMITIR A LOS DIFERENTES ARCHIVOS			
7.1 Una vez verificada la conformidad de las actas, serán remitidas físicamente al archivo de suscriptores siempre que tengan asociada una cuenta contrato, o al archivo de gestión del área generadora de la salida notificada, a través del formato MPFD0301F10 “Entrega y Recepción Documentos”, con la finalidad que obren dentro del expediente	Consecutivo de salida	Auxiliar Administrativo y/o personal designado por la Dirección de Servicios Administrativos	MPFD0301F10 “Entrega y Recepción Documentos
8. VERIFICAR Y GENERAR NOTIFICACIÓN POR AVISO			
8.1 Ingresar al aplicativo de correspondencia y seleccionar los consecutivos de salida que no fueron notificados personalmente al cabo de los cinco (5) días del envío de la citación, atendiendo a la información que se suministra en la columna vencimiento de notificación de la vista documentos a notificar, genera el formato MPFD0204F06 “Notificación por aviso”	Consecutivo de salida sin Notificación Personal Fecha Plazo Notificación Personal	Auxiliar Administrativo y/o personal designado por la Dirección de Servicios Administrativos	Aplicativo de correspondencia MPFD0204F06 “Notificación por Aviso”
8.2. Confirma con el formato MPFD0204F06 “Notificación por aviso” que la fecha registrada en la columna vencimiento de notificación, corresponda con la fecha del envío de las salidas, registrada en el listado de guías que suministra el operador postal.	Fecha de del envío de salida	Auxiliar Administrativo y/o personal designado por la Dirección de Servicios Administrativos	MPFD0204F06 “Notificación por Aviso” Guía de correo certificado Del operador postal (Documento externo)
8.3 Genera el formato MPFD0204F06 “Notificación por Aviso” del aplicativo de correspondencia de las salidas cuyo plazo de notificación personal expiró, los cuales se verán reflejados en el acta de fijación de	Consecutivo de salida sin notificación personal	Auxiliar Administrativo y/o personal designado por la	MPFD0204F06 “Notificación por Aviso”

Elaboró: Gloria Inés Tovar, Regina Polifroni Suárez, Luis Fernando Ramírez.	Revisó: María Yolanda Torres Numpaqué	F. Revisión: 18/06/2020
Responsable del Procedimiento: Director de Servicios Administrativos	Aprobó: Cesar Dimas Padilla Santacruz	F. Aprobación: 19/06/2020

PROCEDIMIENTO		
Proceso - subproceso: GESTIÓN DOCUMENTAL – RECEPCIÓN Y RADICACIÓN DE DOCUMENTOS		Página 15 de 20
Procedimiento: Notificación de Comunicaciones Oficiales	Código: MPFD0204P	Versión: 02

avisos que arroja el aplicativo de correspondencia, y que se coteja con las actas de notificación personal		Dirección de Servicios Administrativos	Acta de fijación del aplicativo de correspondencia
8.4 Verifica que los avisos generados correspondan solamente a aquellos consecutivos de salida sin notificación personal, y se realiza su consolidación en el formato MPFD0204F02 "Planilla Notificación por Aviso". Imprime el aviso y formato MPFD0801F02 "Carta Externa" con anexos asociado al consecutivo de salida a notificar.	Consecutivo de salida sin notificación personal	Auxiliar Administrativo y/o personal designado por la Dirección de Servicios Administrativos	MPFD0204F02 "Planilla Notificación por Aviso". MPFD0801F02 "Carta Externa"
8.5 Entrega al operador postal el formato MPFD0204F06 "Notificación por aviso" a la dirección postal física en el formato MPFD0204F02 "Planilla Notificación por Aviso" junto el formato MPFD0801F02 "Carta Externa" y sus anexos.	Consecutivo de salida sin notificación personal	Auxiliar Administrativo y/o personal designado por la Dirección de Servicios Administrativos.	MPFD0204F06 "Notificación por Aviso" MPFD0204F02 "Planilla Notificación por Aviso" MPFD0801F02 "Carta Externa"
8.6 Firma el formato MPFD0204F02 "Planilla notificación por aviso" y genera la respectiva guía de envío para cada uno de los avisos el mismo día junto con el MPFD0204F06 "Notificación por aviso" y formato MPFD0801F02 "Carta externa"	Firma en planilla	Funcionario del Operador Postal	MPFD0204F02 "Planilla Notificación por Aviso" Guía de entrega del Operador Postal (Documento externo) MPFD0204F06 "Notificación por Aviso" MPFD0801F02 "Carta Externa"
8.7 Diligencia la planilla MPFD0204F02 "Planilla Notificación por Aviso" con los avisos a enviar de manera electrónica, los cuales deben guardarse en formato PDF	Consecutivo de salida	Auxiliar Administrativo y/o personal designado por la	MPFD0204F02 "Planilla Notificación por Aviso"

Elaboró: Gloria Inés Tovar, Regina Polifroni Suárez, Luis Fernando Ramírez.	Revisó: María Yolanda Torres Numpaqué	F. Revisión: 18/06/2020
Responsable del Procedimiento: Director de Servicios Administrativos	Aprobó: Cesar Dimas Padilla Santacruz	F. Aprobación: 19/06/2020

PROCEDIMIENTO		
Proceso - subproceso: GESTIÓN DOCUMENTAL – RECEPCIÓN Y RADICACIÓN DE DOCUMENTOS		Página 16 de 20
Procedimiento: Notificación de Comunicaciones Oficiales	Código: MPFD0204P	Versión: 02

para su envío, a través del correo certimail dispuesto por la Dirección de Servicios Administrativos.		Dirección de Servicios Administrativos	Correo electrónico
8.8 Diligencia formato MPFD0204F02 “Planilla Notificación por Aviso” cuando se desconoce los datos del destinatario para los avisos que requieren publicación.	Consecutivo de salida	Auxiliar Administrativo y/o personal designado por la Dirección de Servicios Administrativos	MPFD0204F02 “Planilla Notificación por Aviso”
9. REMITIR A LOS DIFERENTES ARCHIVOS			
9.1 Remite el aviso junto con la guía de envío, al archivo de suscriptores siempre que tenga asociada una cuenta contrato, o al archivo de gestión del área generador de la salida notificada, a través del formato MPFD0301F10 “Entrega y Recepción Documentos”, con la finalidad que obren dentro del expediente.	Consecutivo de salida Cuenta contrato	Auxiliar Administrativo y/o personal designado por la Dirección de Servicios Administrativos	MPFD0301F10 “Entrega y Recepción Documentos”
10. PUBLICAR EN CARTELERA Y PAGINA WEB LOS AVISOS Y CORREOS CON FALLOS EN LA ENTREGA			
10.1. Genera los avisos de publicación a través del formato MPFD0204F08 “Publicación Notificación por Aviso” tomando como base aquellos avisos remitidos a dirección postal física y/o electrónica cuya entrega no fue efectiva. Para los avisos remitidos a dirección física se toma como referente la base de datos que envía el operador postal de avisos no entregados después de la realización de la gestión adicional.	Consecutivo de salida	Auxiliar Administrativo y/o personal designado por la Dirección de Servicios Administrativos	MPFD0204F08 “Publicación Notificación por Aviso” Base de datos del operador postal
10.2 Publica las notificaciones enviadas a través del formato MPFD0204F05 “Notificación aviso Certimail” que no fueron exitosas, para ello se tendrá en cuenta la base que se exporta de tools-472	Publicación en cartelera y página web	Auxiliar Administrativo encargado de la publicación designado por la Dirección de Servicios Administrativos	Publicación en Página WEB oficial de la EAAB ESP Sección Servicios Link notificaciones web MPFD0204F05 “Notificación Aviso Certimail”

Elaboró: Gloria Inés Tovar, Regina Polifroni Suárez, Luis Fernando Ramírez.	Revisó: María Yolanda Torres Numpaqué	F. Revisión: 18/06/2020
Responsable del Procedimiento: Director de Servicios Administrativos	Aprobó: Cesar Dimas Padilla Santacruz	F. Aprobación: 19/06/2020

PROCEDIMIENTO		
Proceso - subproceso: GESTIÓN DOCUMENTAL – RECEPCIÓN Y RADICACIÓN DE DOCUMENTOS		Página 17 de 20
Procedimiento: Notificación de Comunicaciones Oficiales	Código: MPFD0204P	Versión: 02

<p>10.3 Para la publicación en la página web, relaciona en base de datos de Excel los avisos, indicando los cinco (5) días hábiles en que deben permanecer publicados y cargar PDF MPFD0204F08 "Publicación Notificación por Aviso" y MPFD0801F02 "Carta Externa" a través de aplicativo FTP suministrado por la Dirección de Servicios de Informática, el cual arroja constancia de los documentos cargados.</p>	<p>Consecutivo de salida</p> <p>Firma electrónica del Director de Servicios Administrativos, en los formatos relacionados</p>	<p>Auxiliar Administrativo y/o personal designado por la Dirección de Servicios Administrativos</p>	<p>MPFD0204F08 "Publicación Notificación por Aviso"</p> <p>MPFD0801F02 "Carta Externa"</p>
<p>10.4. Diligencia para la fijación en cartelera el formato MPFD0204F08 "Publicación Notificación por Aviso" anexando MPFD0801F02 "Carta Externa"; y proceder a su fijación por el término de cinco (5) días hábiles.</p> <p>Al cabo del quinto día se debe desfijar de la cartelera.</p>	<p>Publicación en cartelera y página web</p>	<p>Auxiliar Administrativo encargado de la publicación designado por la Dirección de Servicios Administrativos</p>	<p>MPFD0204F08 "Publicación Notificación por Aviso"</p> <p>MPFD0801F02 "Carta Externa"</p>
11. REMITIR A LOS DIFERENTES ARCHIVOS			
<p>11.1 Remite el aviso publicado junto con los soportes físicos de publicación en la página web y cartelera, al archivo de suscriptores siempre que tengan asociados una cuenta contrato, o al archivo de gestión del área generador de la salida notificada, a través del formato MPFD0301F10 "Entrega y Recepción Documentos", con la finalidad que obren dentro del expediente</p> <p>A su vez, se hará el cargue digital de dichos documentos en el fileservidor de la Dirección de Servicios Administrativos – comisión permanente – publicaciones web.</p>	<p>Consecutivo de salida</p> <p>Cuenta contrato</p>	<p>Auxiliar Administrativo y/o personal designado por la Dirección de Servicios Administrativos</p>	<p>MPFD0301F10 "Entrega y Recepción Documentos"</p>
12. ENVIAR ACTO ADMINISTRATIVO A DIRECCIÓN ELECTRÓNICA			
<p>12.1 Revisa que los datos del destinatario consignados en el formulario de salida del aplicativo de correspondencia, para el tipo de correo notificado a dirección electrónica, coincidan con los del formato MPFD0801F02 "Carta Externa", y de acuerdo con lo mencionado en el instructivo MPFD0204I01 "Notificación Certificado Certimail"</p>	<p>Datos del destinatario</p>	<p>Auxiliar Administrativo y/o personal designado por la Dirección de Servicios Administrativos</p>	<p>MPFD0801F02 "Carta Externa"</p> <p>Correo electrónico al usuario</p> <p>MPFD0204I01 "Notificación Certificado Certimail"</p>

Elaboró: Gloria Inés Tovar, Regina Polifroni Suárez, Luis Fernando Ramírez.	Revisó: María Yolanda Torres Numpaque	F. Revisión: 18/06/2020
Responsable del Procedimiento: Director de Servicios Administrativos	Aprobó: Cesar Dimas Padilla Santacruz	F. Aprobación: 19/06/2020

PROCEDIMIENTO		
Proceso - subproceso: GESTIÓN DOCUMENTAL – RECEPCIÓN Y RADICACIÓN DE DOCUMENTOS		Página 18 de 20
Procedimiento: Notificación de Comunicaciones Oficiales	Código: MPFD0204P	Versión: 02

12.2 Envía formato MPFD0801F02 “Carta Externa” al correo electrónico indicado por el usuario a notificar desde el correo certimail dispuesto por la Dirección de Servicios Administrativos.	Datos del destinatario	Auxiliar Administrativo de la Dirección de Servicios Administrativos	MPFD0801F02 “Carta Externa” Correo electrónico al usuario
13. VERIFICAR EL ENVÍO AL CORREO ELECTRÓNICO			
13.1 Comprueba que el operador postal certifique la fecha y hora de envío y entrega al correo electrónico del usuario a notificar, si este fue exitoso, elabora formato MPFD0206F07 “Planilla Listado de Envíos”. La notificación electrónica quedará surtida, a partir de la fecha y hora de envío y entrega que el operador postal certifique, sin que medie constancia de fecha y hora de acceso a contenido	Certificado de envío y entrega al correo electrónico del usuario	Auxiliar Administrativo de la Dirección de Servicios Administrativos y/o personal designado por la Dirección	MPFD0206F07 “Planilla Listado de Envíos” Correo electrónico al usuario
14. REQUERIR Y PUBLICAR EN CARTELERA Y PAGINA WEB LAS SALIDAS QUE PRESENTARON FALLOS EN EL ENVÍO AL CORREO ELECTRÓNICO.			
14.1 Cuando no sea posible realizar el envío y entrega a la dirección electrónica, por estar incompleta, errónea o presentar fallo, se devuelve la salida, a través del aplicativo de correspondencia, indicando que no fue exitoso el envío, y solicitando que se verifique la dirección electrónica y/o suministre otro dato de ubicación que permita adelantar el proceso de notificación.	Certificado de envío y entrega al correo electrónico del usuario	Auxiliar Administrativo y/o personal designado por la Dirección de Servicios Administrativos	Correo electrónico con fallo Devolución en el aplicativo de correspondencia
14.2. Pasados tres (3) días hábiles desde que se hizo la devolución, sin que se haga manifestación alguna por el área generadora de la respuesta, sobre la corrección de la dirección electrónica u otros datos de ubicación del peticionario y/o usuario; la Dirección de Servicios Administrativos, procederá a enviar correo electrónico al generador de la salida y a quien firma el documento, para que de	CORI- Estado revisión documentos	Auxiliar Administrativo y/o personal designado por la Dirección de Servicios Administrativos	Correo electrónico Devolución en el aplicativo de correspondencia

Elaboró: Gloria Inés Tovar, Regina Polifroni Suárez, Luis Fernando Ramírez.	Revisó: María Yolanda Torres Numpaqué	F. Revisión: 18/06/2020
Responsable del Procedimiento: Director de Servicios Administrativos	Aprobó: Cesar Dimas Padilla Santacruz	F. Aprobación: 19/06/2020

PROCEDIMIENTO		
Proceso - subproceso: GESTIÓN DOCUMENTAL – RECEPCIÓN Y RADICACIÓN DE DOCUMENTOS		Página 19 de 20
Procedimiento: Notificación de Comunicaciones Oficiales	Código: MPFD0204P	Versión: 02

manera inmediata se proceda a adelantar la corrección y cargar en la vista de documentos a imprimir.			
14.3 Si se hace corrección por el generador de la salida, se adelanta un segundo intento de envío, si el mismo presenta fallo, se procederá a planillar para adelantar la publicación en la página web y cartelera de la Sala Corporativa de Atención al Usuario de la Central de Operaciones de la EAAB-ESP por un término de cinco (5) días, en aras de garantizar la oportunidad de la notificación y su culminación.	Consecutivo de salida Certificado de envío y entrega al correo electrónico del usuario Publicación en cartelera y página web	Auxiliar Administrativo y/o personal designado por la Dirección de Servicios Administrativos	Correo electrónico Publicación en Página web oficial de la EAAB Sección Servicios Link notificaciones web Cartelera Física ubicada en el salón de atención a usuarios de la central de Operaciones
14.4. Si el generador de la salida realiza el cargue en la vista de documentos a imprimir sin realizar modificación alguna, se procederá a adelantar la notificación por publicación en cartelera y página web, siempre que el generador del documento hubiese realizado la solicitud de publicación a través de correo electrónico, al funcionario designado por la DSA	Consecutivo de salida Correo electrónico de solicitud del área generadora del documento	Auxiliar Administrativo y/o personal designado por la Dirección de Servicios Administrativos	Correo electrónico Publicación en Página web oficial de la EAAB Sección Servicios Link notificaciones web Cartelera Física ubicada en el salón de atención a usuarios de la central de Operaciones
15. SOLICITAR SOPORTES DE ENTREGA DE CITACIONES Y AVISOS AL OPERADOR POSTAL PARA ARCHIVO			
15.1 Solicita mediante correo electrónico al operador postal la prueba de admisión y entrega de citaciones y avisos.	Consecutivo de Salida	Auxiliar Administrativo y/o personal designado por la Dirección de Servicios Administrativos o de la Gerencia de Servicio al Cliente	Correo electrónico
16. DIGITALIZAR Y REALIZAR CARGUE EN EL SIMAD			
16.1 Digitalizar y realizar el cargue digital según IFUSAS001 Cargue SIMAD” de	Cuenta contrato	Auxiliar Administrativo y/o personal designado por la	IFUSAS001 “Cargue SIMAD”

Elaboró: Gloria Inés Tovar, Regina Polifroni Suárez, Luis Fernando Ramírez.	Revisó: María Yolanda Torres Numpaqué	F. Revisión: 18/06/2020
Responsable del Procedimiento: Director de Servicios Administrativos	Aprobó: Cesar Dimas Padilla Santacruz	F. Aprobación: 19/06/2020

PROCEDIMIENTO		
Proceso - subproceso: GESTIÓN DOCUMENTAL – RECEPCIÓN Y RADICACIÓN DE DOCUMENTOS		Página 20 de 20
Procedimiento: Notificación de Comunicaciones Oficiales	Código: MPFD0204P	Versión: 02

aquellas notificaciones que están asociadas a la cuenta contrato.		Dirección de Apoyo Comercial	
16.2 Realiza cargue digital según IFUSAS001 "Cargue SIMAD con código 1 de las notificaciones que no aludan a cuenta contrato.	Consecutivo de salida	Auxiliar Administrativo y/o personal designado por la Dirección de Servicios Administrativos	IFUSAS001 "Cargue SIMAD"
17. RECOPIRAR Y ARCHIVAR EL EXPEDIENTE			
15.1 Recopila todos los soportes y archiva en el expediente respectivo aplicando el procedimiento MPFD0301P "Organización de Documentos"	Consecutivo de salida	Gestor Documental de las áreas de la Empresa	MPFD0301P "Organización de Documentos"

Elaboró: Gloria Inés Tovar, Regina Polifroni Suárez, Luis Fernando Ramírez.	Revisó: María Yolanda Torres Numpaqué	F. Revisión: 18/06/2020
Responsable del Procedimiento: Director de Servicios Administrativos	Aprobó: Cesar Dimas Padilla Santacruz	F. Aprobación: 19/06/2020