

 Sistema Integrado de Gestión	PROCEDIMIENTO	Código	PR01-GDO
	GESTIÓN Y TRAMITE EN VENTANILLA ÚNICA	Versión	01
		Fecha	Enero de 2025
		Página 1 de 8	

HISTORIAL DE CAMBIOS

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	MOTIVO DEL CAMBIO	FECHA DE ACTUALIZACIÓN
01	Creación del documento		13-01-2025

 Sistema Integrado de Gestión	PROCEDIMIENTO	Código	PR01-GDO
		Versión	01
	GESTIÓN Y TRAMITE EN VENTANILLA ÚNICA	Fecha	Enero de 2025
		Página 2 de 8	

OBJETIVO

Gestionar de manera centralizada y normalizada, los servicios de recepción, radicación y distribución de las comunicaciones, de tal manera que se contribuya al desarrollo de la gestión documental de la entidad.

ALCANCE

Actividad de Inicio: Recepción y revisión de las comunicaciones.
 Actividad de finalización: Seguimiento y reporte.

RESPONSABLE (S)

Líder Administrativo y comercial.
 Gestión Documental.

DEFINICIONES

- **COMUNICACIONES:** Son todas aquellas recibidas o producidas en desarrollo de las funciones asignadas legalmente a una entidad, independientemente del medio utilizado.
- **CORRESPONDENCIA:** Son todas las comunicaciones de carácter privado que llegan a las entidades, a título personal, citando o no el cargo del funcionario. No generan trámites para las instituciones.
- **RADICACIÓN DE COMUNICACIONES:** Es el procedimiento por medio del cual, las entidades asignan un número consecutivo a las comunicaciones recibidas o producidas, dejando constancia de la fecha y hora de recibo o de envío, con el propósito de oficializar su trámite y cumplir con los términos de vencimiento que establezca la Ley.
- **VENTANILLA ÚNICA:** Es la unidad de correspondencia que gestiona de manera centralizada y normalizada los servicios de recepción, radicación y distribución de sus comunicaciones, de tal manera que estos procedimientos contribuyan al desarrollo del programa de gestión documental y los programas de conservación, integrándose a los procesos que se llevarán en los archivos de gestión, central e histórico.
- **ARCHIVO ELECTRÓNICO:** Es el conjunto de documentos electrónicos, producidos y tratados archivísticamente, siguiendo la estructura orgánico-funcional del productor, acumulados en un proceso natural por una persona o institución pública o privada, en el transcurso de su gestión.
- **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 en

 Sistema Integrado de Gestión	PROCEDIMIENTO	Código	PR01-GDO
		Versión	01
	GESTIÓN Y TRAMITE EN VENTANILLA ÚNICA	Fecha	Enero de 2025
		Página 3 de 8	

razón de sus actividades y debe ser tratada conforme a los principios y procesos archivísticos.

- **DOCUMENTO ORIGINAL:** Es la fuente primaria de información con todos los rasgos y características que permiten garantizar su autenticidad e integridad.
- **RADICACIÓN DE COMUNICACIONES:** Es el procedimiento por medio del cual, las entidades asignan un número consecutivo, a las comunicaciones recibidas o producidas, dejando constancia de la fecha y hora de recibo o de envío, con el propósito de oficializar su trámite y cumplir con los términos de vencimiento que establezca la Ley. Estos términos, se empiezan a contar a partir del día siguiente de radicado el documento.
- **REGISTRO DE COMUNICACIONES:** Es el procedimiento por medio del cual, las entidades ingresan en sus sistemas manuales o automatizados de correspondencia, todas las comunicaciones producidas o recibidas, registrando datos tales como: Nombre de la persona y / o Entidad Remitente o destinataria, Nombre o código de la(s) Dependencia(s) competente(s), Número de radicación, Nombre del funcionario responsable del trámite, Anexos y Tiempo de respuesta (Si lo amerita), entre otros.

1. GENERALIDADES

5.1 ENTREGA DE CORRESPONDENCIA; según la Ley 1437 de 2011:

Artículo 67. Notificación personal. Las decisiones que pongan término a una actuación administrativa se notificarán personalmente al interesado, a su representante o apoderado, o a la persona debidamente autorizada por el interesado para notificarse. En la diligencia de notificación se entregará al interesado copia íntegra, auténtica y gratuita del acto administrativo, con anotación de la fecha y la hora, los recursos que legalmente proceden, las autoridades ante quienes deben interponerse y los plazos para hacerlo.

El incumplimiento de cualquiera de estos requisitos invalidará la notificación.

La notificación personal para dar cumplimiento a todas las diligencias previstas en el inciso anterior también podrá efectuarse mediante una cualquiera de las siguientes modalidades:

1. Por medio electrónico. Procederá siempre y cuando el interesado acepte ser notificado de esta manera.

La administración podrá establecer este tipo de notificación para determinados actos administrativos de carácter masivo que tengan origen en convocatorias públicas. En la reglamentación de la convocatoria impartirá a los interesados las instrucciones pertinentes, y establecerá modalidades alternativas de notificación personal para quienes no cuenten con acceso al medio electrónico.

	PROCEDIMIENTO	Código	PR01-GDO
		Versión	01
	GESTIÓN Y TRAMITE EN VENTANILLA ÚNICA	Fecha	Enero de 2025
		Página 4 de 8	

2. En estrados. Toda decisión que se adopte en audiencia pública será notificada verbalmente en estrados, debiéndose dejar precisa constancia de las decisiones adoptadas y de la circunstancia de que dichas decisiones quedaron notificadas. A partir del día siguiente a la notificación se contarán los términos para la interposición de recursos.

Artículo 68. Citaciones para notificación personal. Si no hay otro medio más eficaz de informar al interesado, se le enviará una citación a la dirección, al número de fax o al correo electrónico que figuren en el expediente o puedan obtenerse del registro mercantil, para que comparezca a la diligencia de notificación personal. El envío de la citación se hará dentro de los cinco (5) días siguientes a la expedición del acto, y de dicha diligencia se dejará constancia en el expediente.

Cuando se desconozca la información sobre el destinatario señalada en el inciso anterior, la citación se publicará en la página electrónica o en un lugar de acceso al público de la respectiva entidad por el término de cinco (5) días.

Artículo 69. Notificación por aviso. Si no pudiere hacerse la notificación personal al cabo de los cinco (5) días del envío de la citación, esta se hará por medio de aviso que se remitirá a la dirección, al número de fax o al correo electrónico que figuren en el expediente o puedan obtenerse del registro mercantil, acompañado de copia íntegra del acto administrativo. 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.

Cuando se desconozca la información sobre el destinatario, el aviso, con copia íntegra del acto administrativo, se publicará en la página electrónica y en todo caso en un lugar de acceso al público de la respectiva entidad por el término de cinco (5) días, con la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al retiro del aviso.


En el expediente se dejará constancia de la remisión o publicación del aviso y de la fecha en que por este medio quedará surtida la notificación personal.

2. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

6.1 COMUNICACIONES RECIBIDAS:

 Sistema Integrado de Gestión	PROCEDIMIENTO		Código	PR01-GDO
			Versión	01
	GESTIÓN Y TRAMITE EN VENTANILLA ÚNICA		Fecha	Enero de 2025
			Página 5 de 8	

No.	DESCRIPCION ACTIVIDAD O TAREA (En que consiste, cuando, como, donde, con qué y cada cuanto tiempo se hace)	RESPONSABLE	PRODUCTO FORMATO
1.	<p>Recibir y revisar las comunicaciones entregadas por el usuario mediante los diferentes medios a la ventanilla única (presencial, correo electrónico ventanillaunica@emelcesa.com, correo certificado o empresas de mensajería). Incluyendo las solicitudes presentadas por los colaboradores de la empresa; verificando que cumpla con los requisitos mínimos para su recepción como lo son que los destinatarios de las comunicaciones y otros envíos pertenezcan a la empresa, asunto, fecha, nombre y firma del usuario, número de identificación o NIT, correo electrónico, número de teléfono o celular y se encuentren los anexos, los folios y/o copias que se anuncian.</p> <p>El horario de recepción de ventanilla única es de lunes a viernes de 7:00am a 11:00am y 2:00pm a 4:00pm.</p> <p>Nota: Para las comunicaciones internas se deberá cargar la comunicación a través de la plataforma ORFEO para su respectiva notificación y envió a los destinatarios.</p> <p>Cuando el contenido de la comunicación haga referencia a citación a descargos o terminación de contratos laborales se deberá imprimir y entregar al área de Ventanilla única para su respectiva notificación personal.</p> <p>Cuando se trate de circulares de conocimiento general se deberá imprimir la comunicación, publicar en la cartelera oficial de la entidad y realizar su divulgación a través de los medios</p>	<p>Gestión Documental</p> <p>Lideres de procesos</p>	<p>Registro plataforma Orfeo</p> <p>Registro correo electrónico</p>

 Sistema Integrado de Gestión	PROCEDIMIENTO		Código	PR01-GDO
			Versión	01
	GESTIÓN Y TRAMITE EN VENTANILLA ÚNICA		Fecha	Enero de 2025
			Página 6 de 8	

No.	DESCRIPCION ACTIVIDAD O TAREA (En que consiste, cuando, como, donde, con qué y cada cuanto tiempo se hace)	RESPONSABLE	PRODUCTO FORMATO
	electrónicos dispuestos por los colaboradores de la organización.		
2.	<p>Proceder con la radicación del documento, colocando un sello que contiene; nombre de quien recibe, número de radicado, fecha y hora de recibido, número de folios y/o anexos y dependencia a la que se asigna para su trámite.</p> <p>Nota: Solo aplica para documentos entregados de manera personal y en físico, para los documentos recibidos de manera electrónica se responderá el correo enviado asignándole el número de consecutivo y fecha para su registro.</p>	Gestión Documental	Documento radicado
3.	Digitalizar el documento entregado en físico para que la información quede almacenada en sus respectivos expedientes a través de la plataforma ORFEO.	Gestión Documental	Registro plataforma ORFEO
4.	<p>Reasignar a la dependencia que corresponda el radicado mediante la plataforma ORFEO según la tabla de retención documental.</p> <p>Dentro de la radicación se debe tener en cuenta el tipo de documento ya que en algunas ocasiones debe indicar adicionalmente: Número de oficio, número de anexos y folios.</p>	Gestión Documental	
5.	Generar el consolidado de la correspondencia recibida mediante la plataforma ORFEO, cuando sea solicitado.	Gestión Documental	Registro plataforma ORFEO

6.2 COMUNICACIONES ENVIADAS:

 <p>Sistema Integrado de Gestión</p>	PROCEDIMIENTO	Código	PR01-GDO
		Versión	01
	GESTIÓN Y TRAMITE EN VENTANILLA ÚNICA	Fecha	Enero de 2025
		Página 7 de 8	

No.	DESCRIPCION ACTIVIDAD O TAREA (En que consiste, cuando, como, donde, con qué y cada cuanto tiempo se hace)	RESPONSABLE	PRODUCTO FORMATO
1.	Elaborar la comunicación, utilizando las plantillas oficiales de la EMPRESA DE ENERGIA DEL GUAINIA LA CEIBA S.A E.S.P, las cuales pueden ser descargadas mediante la plataforma ORFEO.	Funcionario responsable de emitir la respuesta.	
2.	Remitir mediante la plataforma ORFEO la comunicación elaborada al área de gerencia de ser necesario para su revisión y aprobación, de no ser aprobada se devuelve al área que la elaboro para su corrección. Nota: Cuando se trate de respuestas dirigidas a entes de control, derechos de petición o solicitudes con contenido legal se deberá enviar a la secretaria Jurídica para su revisión y aprobación, de ser aprobada se sigue lo establecido en el presente numeral.	Funcionario responsable de emitir la respuesta.	Registro plataforma ORFEO
3.	Imprimir el documento en físico para realizar la recolección de las respectivas firmas y entregarlo al área de Ventanilla Única para su envío.	Funcionario responsable de emitir la respuesta.	
4.	Verificar que los documentos a enviar cumplan con lo establecido y sus soportes documentales en caso de relacionar anexos.	Gestión Documental	
5.	Enviar las comunicaciones al destinatario en físico a través del servicio de mensajería de la empresa, por correo certificado o por los medios electrónicos dispuestos según corresponda.	Gestión Documental	Documento Numero de guía
6.	Entregar la comunicación al destinatario previo soporte del recibido y posteriormente realizar el reporte de la entrega al área de Ventanilla Única para	Mensajero	Recibido por parte del destinatario

 Sistema Integrado de Gestión	PROCEDIMIENTO	Código	PR01-GDO
	GESTIÓN Y TRAMITE EN VENTANILLA ÚNICA	Versión	01
		Fecha	Enero de 2025
		Página 8 de 8	

No.	DESCRIPCION ACTIVIDAD O TAREA (En que consiste, cuando, como, donde, con qué y cada cuanto tiempo se hace)	RESPONSABLE	PRODUCTO FORMATO
	su digitalización y cargue en la plataforma ORFEO		
7.	Anexar el número de guía, soporte del recibido o PDF del envío del correo electrónico al radicado a través de la plataforma ORFEO.	Gestión documental	Documento y copia de la guía
8.	Generar el consolidado de la correspondencia enviada mediante la plataforma ORFEO, cuando sea solicitado.	Gestión Documental	Registro plataforma ORFEO

DOCUMENTOS DE REFERENCIA Y REGISTROS

NTC ISO 9001-2015.

3. APROBACIÓN.

ELABORO		REVISO		APROBO-AUTORIZO	
NOMBRE	Robert Puin García	NOMBRE	Jegsen Martinez	NOMBRE	Leonardo Martinez
CARGO	Líder Administrativo y Comercial	CARGO	Líder Calidad	CARGO	Gerente General
FECHA	28/01/2025	FECHA	29/01/2025	FECHA	29/01/2025

"Documento firmado electrónicamente, de acuerdo con lo establecido en la normatividad vigente, sobre la firma electrónica".

"Este documento es confidencial, puede contener información privilegiada y no puede ser usado ni divulgado por personas distintas a personal de la EMPRESA DE ENERGIA DEL GUAINIA LA CEIBA S.A E.S.P, Está prohibida su retención, copia, grabación, utilización o divulgación con cualquier propósito"

Después de impreso este documento, se considera copia NO CONTROLADA.