

**Objetivo:**

Asegurar la notificación personal, electrónica o por aviso de los actos administrativos que se ordenen, a través del aplicativo de correspondencia, con la finalidad que los usuarios 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 el cargue de documentos a notificar y finaliza con la el archivo de los mismos en el respectivo expediente.

**Términos y definiciones:**

- 1 **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
  - 2 **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
  - 3 **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.
  - 4 **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.
  - 5 **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.
  - 6 **CORREO CERTIFICADO:** Servicio de correo para envío de objetos postales, con prueba y certificación de entrega, válida judicialmente con cubrimiento nacional e internacional según matriz del operador postal universal
  - 7 **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.
  - 8 **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
  - 9 **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.
  - 10 **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
  - 11 **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.
  - 12 **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.
  - 13 **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.
  - 14 **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.
  - 15 **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.
  - 16 **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.
  - 17 **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.
  - 18 **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.
  - 19 **SDQS:** Sistema Distrital de Quejas y Soluciones
  - 20 **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.
  - 21 **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.
- Políticas de Operación:**
- 1 Las notificaciones que se adelantan 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.
  - 2 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.
  - 3 El consecutivo de salida es el generado por el aplicativo de correspondencia.
  - 4 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, exige a la Dirección Servicios Administrativos de las acciones legales que puedan generarse por esta acción.
  - 5 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).
  - 6 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 MPFA020402 "Multas al Operador".
  - 7 El sistema automáticamente archivará las salidas de correo notificado que no se finalicen por parte de quien las genera, al cabo de 120 días.
  - 8 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.
  - 9 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".
  - 10 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.
  - 11 Los funcionarios generadores de los documentos de 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 hacer la solicitud al área de correspondencia, 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.

**Proceso: Gestión Documental**  
**Procedimiento: Notificación de Comunicaciones Oficiales**
**DILIGENCIAR NOTIFICACIÓN PERSONAL**

La notificación personal se realiza en los siguientes puntos de Atención al Usuario establecidos por la EAAB-ESP, de lunes a viernes siempre y cuando sean días hábiles los cuales se mencionan a continuación:

- 12 Centro Narifto -Calle 24 No 37 - 15 horario 8:00 AM a 5:00 PM  
 San Benito (Tunjuelito) - Cra. 19C #55-64/72 sur. horario 8:00 AM a 4:30 PM  
 Centro Comercial Soacha Parque -Cra. 7 # 12-42 Local 258-Soacha -horario 8:00 AM a 4:30 PM
- 13 El plazo para llevar a cabo la notificación personal será de cinco (5) días hábiles contados a partir del siguiente día hábil de la fecha de generación del envío de la citación a la dirección de correspondencia vencido el mencionado término, se procede a la notificación por aviso.
- 14 La identidad del usuario a notificar se corrobora sólo con la cédula de ciudadanía original vigente, o cédula de extranjería, según el caso.
- 15 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.
- 16 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.
- 17 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.
- 18 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 notaría respectiva.

**NOTIFICACIÓN POR AVISO**

- 19 A través del operador postal, se remite el aviso con copia íntegra del acto administrativo a notificar a la dirección física que ordenó el área generadora del acto administrativo.
- 20 Los avisos que deben enviarse a dirección física son entregados por el funcionario del área de correspondencia y notificación 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.
- 21 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.
- 22 Si una vez enviada una citación personal, el usuario solicita que se cambien la notificación a correo electrónico, se debe emitir el respectivo trámite por aviso, en sus debidos términos la notificación por aviso y esta será enviada al correo electrónico junto con el acto administrativo, de presentarse fallo de correo este se envía a la dirección física remitida por el usuario.
- 23 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.
- 24 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.**

- 25 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 des fijación del aviso.
- 26 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 des fijación del aviso junto con el acto administrativo.
- 27 Si el generador de la salida realiza el cargue en la vista de documentos a imprimir y que corresponda a petición anónima sin dirección de correspondencia se procederá a publicar 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.
- 28 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.
- 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.

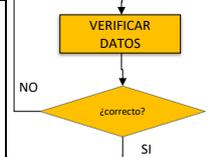
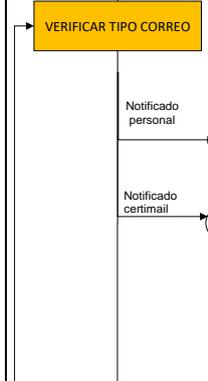
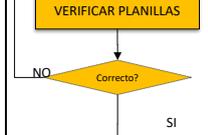
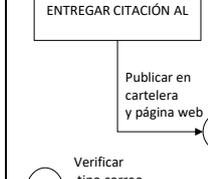
**NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA**

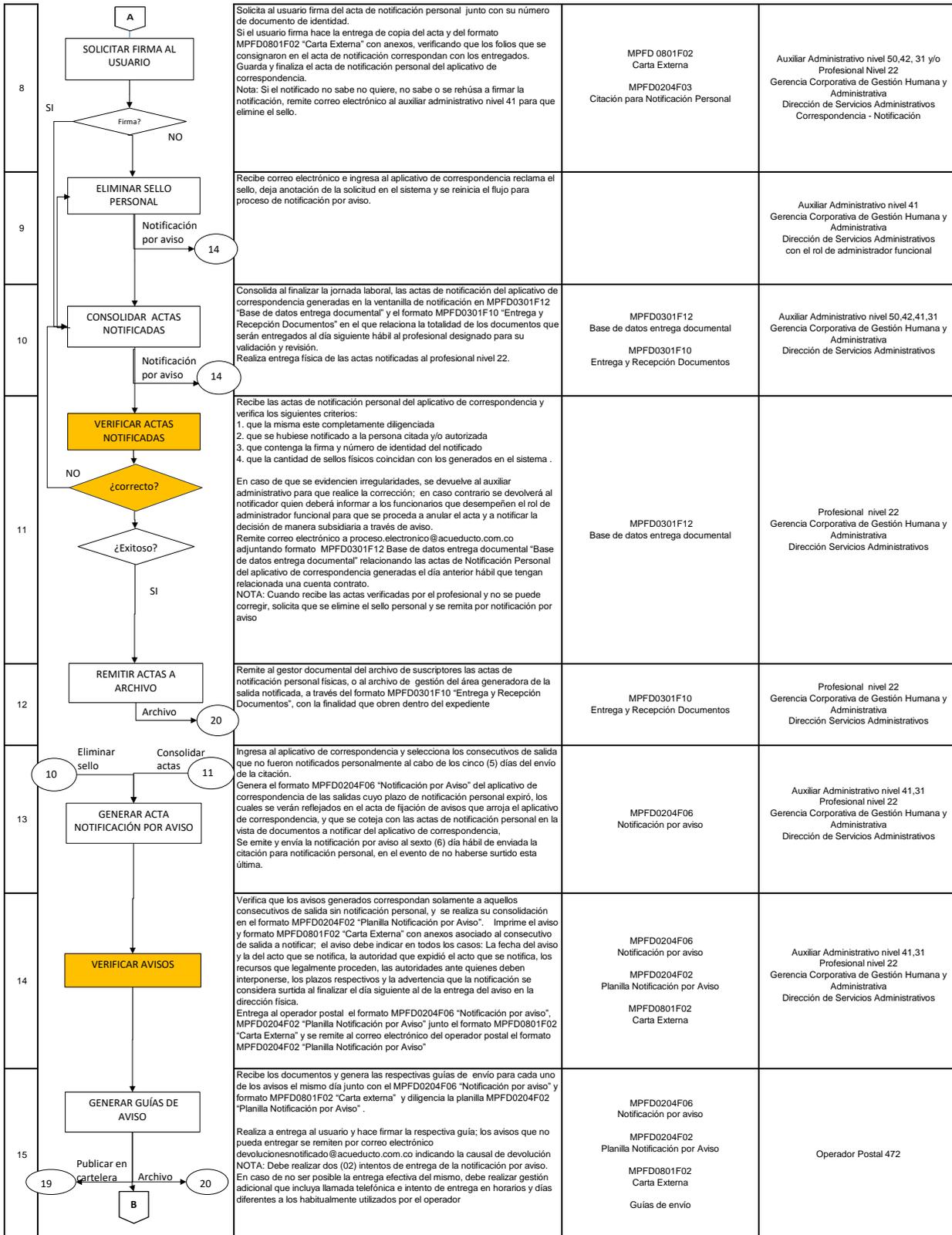
- 30 La EAAB-ESP notifica a través del correo electrónico certimail dispuesto por la Dirección de Servicios Administrativos, y en todo caso procede solo cuando el usuario a notificar haya aceptado de forma expresa este medio de notificación.
- 31 El usuario podrá manifestar en cualquier momento, su voluntad de cambiar el mecanismo de notificación, y ser notificado de manera física.
- 32 La Dirección de Servicios Administrativos envía el acto administrativo al correo electrónico que solicite el área emisora de la respuesta.
- 33 Es responsabilidad del generador de la salida verificar la alerta de workflow de las devoluciones en el aplicativo de correspondencia.
- 34 Al no contar con otro medio de notificación se genera planilla 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.
- 35 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.
- 36 El soporte de la notificación electrónica puede consultarse digitalmente a través SEALMAIL-472 EL cual podrá accederse con el usuario y clave que fue asignada a cada una de las personas autorizadas de la zona; quienes no cuenten con dicho acceso, pueden solicitar el certificador al correo electrónico operador.postal.4-72@acueducto.com.co o los establecidos por la dirección de servicios administrativos.

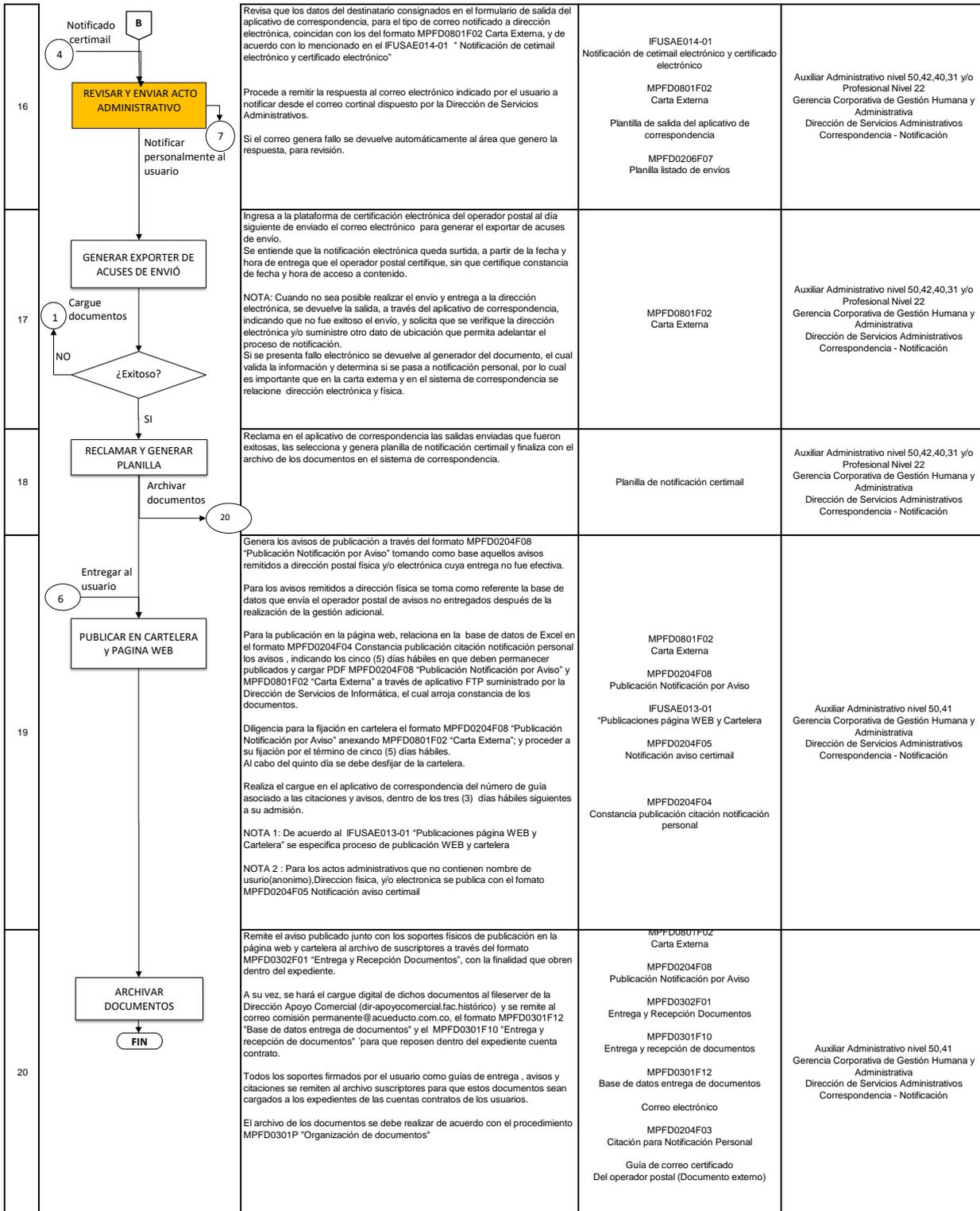
**Documentos de soporte**

CÓDIGO	NOMBRE	Actividades	ENTIDAD
MPFD0301F02	Carta Externa	1,2,3,4,5,6,8,14,15,16,17,19,20	EAAB
MPFD0204F03	Citación para Notificación Personal	2,3,4,5,6,7,8,20	EAAB
MPFD0206F07	Planilla Listado de Envíos	3,4,5,7,16	EAAB
MPFD0205F01	Anexo documentos de entrada y salida	7	EAAB
MPFD0301F12	Base de datos entrega documental	10,11,20	EAAB
MPFD0204F01	notificación personal sin sistema	7	EAAB
MPFD0301F10	Entrega y Recepción Documentos	10,12,20	EAAB
MPFD0204F06	Notificación por aviso	13,14,15	EAAB
MPFD0204F02	Planilla Notificación por Aviso	14,15,19,20	EAAB
MPFD0204F04	Constancia publicación citación notificación personal	19	EAAB
MPFD0204F05	Notificación aviso certimail	19	EAAB
MPFD0204F08	Publicación notificación por aviso	19	EAAB
MPFD0302F01	Entrega y Recepción Documentos	20	EAAB

**Actividades**

#	Nombre de la actividad	Descripción	Registro	Responsable
1		Ingresa al aplicativo de correspondencia cada vez que requiera enviar una notificación con sus soportes	MPFD0801F02 Carta Externa	Todos los generadores de correspondencia de salida de las diferentes áreas de la Empresa
2		Ingresar al aplicativo de correspondencia diariamente y lista los documentos a notificar, verifica: 1. Que el consecutivo de salida coincida con el aplicativo de correspondencia 2. Que el tipo de correo de notificación corresponda al tipo de correo seleccionado en el aplicativo de correspondencia 3. Que los datos del usuario coincidan con los del formato carta externa 4. Que la fecha del consecutivo corresponda con el del aplicativo de correspondencia. De tener inconsistencias devuelve al generador de salida del área correspondiente.	MPFD0204F03 Citación para Notificación Personal  MPFD0801F02 Carta Externa	Auxiliar Administrativo nivel 50,42,40,31 y/o Profesional Nivel 22 Gerencia Corporativa de Gestión Humana y Administrativa Dirección de Servicios Administrativos Correspondencia - Notificación
3		Reclama consecutivos de salida en el aplicativo de correspondencia, generar citaciones de las salidas en el formato MPFD0204F03 "Citación para Notificación Personal" por correo notificado y las consolida en el formato MPFD0206F07 "Planilla Listado de Envíos". Entrega físicamente al operador postal el formato MPFD0206F07 "Planilla Listado de Envíos" para envío a la dirección postal física junto con las citaciones impresas cada una en el formato MPFD0204F03 "Citación para Notificación Personal" Para las citaciones a correo electrónico se realiza su envío a través del correo certimail dispuesto por la Dirección de Servicios Administrativos.	MPFD0204F03 Citación para Notificación Personal  MPFD0206F07 Planilla Listado de Envíos  MPFD0801F02 Carta Externa	Auxiliar Administrativo nivel 50,42,40,31 y/o Profesional Nivel 22 Gerencia Corporativa de Gestión Humana y Administrativa Dirección de Servicios Administrativos Correspondencia - Notificación
4		Recibe y 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, verificando los siguientes criterios: 1. 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. 2. 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. 3. Que se encuentre debidamente firmada 4. 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". 5. Que la parte resolutoria el nombre concuerde con el nombre del notificado 6. Que las dirección física y/o electrónica estén correctas, que el número del documento de identidad pertenezca al notificado 7. Verifica el tipo de correo a notificar Si se encuentra diferencias en lo verificado devuelve al área para su corrección. En caso contrario si el documento de salida a pasado los 5 días hábiles, se debe agregar la novedad que generó su extemporaneidad en los comentarios del formulario de salida en el aplicativo de correspondencia. Entrega al operador postal	MPFD0204F03 Citación para Notificación Personal  MPFD0206F07 Planilla Listado de Envíos  MPFD0801F02 Carta Externa	Auxiliar Administrativo nivel 50,42,40,31 y/o Profesional Nivel 22 Gerencia Corporativa de Gestión Humana y Administrativa Dirección de Servicios Administrativos Correspondencia - Notificación
5		Recibir planillas y las citaciones y verifica que coincidan: 1. El destinatario 2. La dirección 3. Que tenga los soportes para entregar al usuario En caso de tener inconsistencias en las citaciones y/o planillas devuelve al auxiliar administrativo para su corrección. NOTA: Siempre debe firmar la planilla listado de envíos	MPFD0204F03 Citación para Notificación Personal  MPFD0206F07 Planilla Listado de Envíos  MPFD0801F02 Carta Externa	Operador Postal 472
6		Realiza la entrega de las citaciones para notificación personal al usuario y hace firmar la guía del operador postal y el formato MPFD204F03 Citación para notificación personal. En caso que el usuario no se encuentre, genera listado con las devoluciones de citaciones remitidas a la dirección por las siguientes causales: desconocido, dirección errada o no existe; y entrega al auxiliar administrativo vía correo electrónico la base en Excel. NOTA: 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	MPFD0204F03 Citación para Notificación Personal  Guía del operador postal (documento externo)  MPFD0204F04 Constancia publicación citación notificación personal  MPFD0801F02 Carta Externa	Operador Postal 472
7		Ubica el consecutivo de salida asociado a la citación para notificación personal del aplicativo de correspondencia y solicita documento de identidad para proceder a notificarlo. Se reclama y se diligencia acta de notificación personal del aplicativo de correspondencia; 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. 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 el formato MPFD0205F01 "Anexo documentos de entrada y salida" Nota: en caso para los escenarios de fallas totales del aplicativo de correspondencia ni red corporativa, en los puntos de notificación se utiliza el formato MPFD0204F01 notificación personal sin sistema	Correo electrónico  MPFD0204F03 Citación para Notificación Personal  MPFD0206F07 Planilla Listado de Envíos  Guía de correo certificado Del operador postal (Documento externo)  MPFD0204F01 notificación personal sin sistema  MPFD0205F01 Anexo documentos de entrada y salida	Auxiliar Administrativo nivel 50,42,41,31 y/o Profesional Nivel 22 Gerencia Corporativa de Gestión Humana y Administrativa Dirección de Servicios Administrativos Correspondencia - Notificación



**Proceso: Gestión Documental**  
**Procedimiento: Notificación de Comunicaciones Oficiales**


Control de cambios		
FECHA	DESCRIPCIÓN Y JUSTIFICACIÓN DEL CAMBIO	VERSIÓN
09/07/2024	IFUSAE013 Publicaciones página WEB y Cartelera IFUSAE014 Notificación de cetimail electrónico y certificado electrónico para dar paso obsoleto al instructivo MPFD0204I01 Instructivo Notificación Certificado-Certimail Se elimina el formato MPFD0204F07 formato Publicación Citación Noti-personal	3

**Control de revisión y aprobación**

Elaboración	Revisión	Aprobación
<p>FLOR ANGELA BONILLA CASTAÑEDA            Secretario Administrativo Nivel 41            Gerencia Corporativa Gestión Humana y Administrativa            Dirección Servicios Administrativos            Equipo de correspondencia</p> <p>LINA MARCELA GRAJALES            Auxiliar Administrativo Nivel 30 ( E )            Gerencia Corporativa Gestión Humana y Administrativa            Dirección Servicios Administrativos</p>	<p>ORLANDO ALVARADO MANCERA            Profesional Nivel 22            Gerencia Corporativa Gestión Humana y Administrativa            Dirección Servicios Administrativos</p>	<p>JOSE GUILLERMO DEL RIO BAENA            Director Nivel 08            Gerencia Corporativa Gestión Humana y Administrativa            Dirección Servicios Administrativos</p>
08/07/2024	08/07/2024	09/07/2024