

**SECRETARÍA GENERAL**

PRSG01

Versión 02

Diciembre 28 de 2022

Página 1 de 2

REUNIONES ASAMBLEA GENERAL DE ACCIONISTAS

OBJETIVO:	Cumplir la misión empresarial y atender los lineamientos de los Accionistas de CEDELCA S.A. E.S.P.	PROCESO REFERENTE:	SECRETARIA GENERAL
ALCANCE:	Inicia con la definición y adopción de cronograma con responsables, tiempos y entregables para la Asamblea General de Accionistas y finaliza con el cumplimiento de las tareas encomendadas.	DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA:	Código de Comercio, Estatutos de CEDELCA S.A. E.S.P., Reglamento de la Asamblea General de Accionista de Centrales Eléctricas del Cauca S.A. E.S.P.

TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Asamblea general de accionistas	Es el máximo órgano social, conformada por los accionistas de la compañía, que se reúnen con el fin de tomar todas aquellas decisiones y cumplir con las funciones que la ley les otorga.
Acta	Documento que durante reunión ordinaria y extraordinaria es escrito por el Secretario de la misma, y a través del cual se registran los temas que han sido tratados, así como también las conclusiones o acuerdos que han resultado aprobados en dicha reunión.

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

PASO	ACTIVIDADES	REGISTROS	RESPONSABLE
1	Concertación del orden del día, establecimiento de fecha de reunión de Asamblea, lugar de realización, y los responsables de la entrega de la información. Esta actividad se realiza en el mes de febrero de cada año, para la Asamblea ordinaria.	Documento de presentación de preasamblea	Representante legal Secretario general Dirección general de participaciones estatales del ministerio de hacienda
2	Preparación del orden del día para el desarrollo de la Asamblea, que al menos incluya: Presentación del informe de gestión del año inmediatamente anterior, presentación de los estados financieros, presentación del dictamen del Revisor fiscal, aprobación del informe de gestión y de los estados financieros, presentación y aprobación de propuesta de modificación de los estatutos de la sociedad, remoción, nombramiento o reelección del revisor fiscal; remoción, nombramiento o reelección de miembros de la Junta directiva; remuneraciones miembros de la Junta directiva y comités; proposiciones y varios.	Acta de comité de gerencia	Comité de gerencia
3	Presentación de los documentos soportes de la reunión de la Asamblea al comité de Administración y Finanzas de la Junta Directiva para el análisis de los aspectos relevantes que serán puestos a consideración de la Asamblea General de Accionistas.	Acta de comité de administración y finanzas	Representante legal Miembros comité de administración y finanzas
4	Presentación a la Junta Directiva para la aprobación de los documentos a presentar a la Asamblea General de Accionistas	Documentos soporte para la reunión de la Asamblea General de Accionistas	Secretaria General Representante Legal
5	Convocatoria a la Asamblea general ordinaria de Accionistas	Convocatoria	Secretaria General
6	Desarrollo de la reunión.	Documentos soporte para la reunión de la asamblea	Accionistas o sus apoderados

7	Levantamiento, aprobación de Acta, y cumplimiento de compromisos y tramites posteriores.	Acta de asamblea general ordinaria de accionistas	Presidente de la asamblea, Comisión revisora del acta; Representante legal, Secretario general de CEDELCA S.A. E.S.P.
ASPECTOS	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	REVISADO POR:
NOMBRE:	EVERGREEN CONSTRUCTORES S.A.S	MARIA BRAVO CUELLAR	MARIA BRAVO CUELLAR
CARGO:	CONTRATISTA CONTRATO No. 074 DE 2021	SECRETARIA GENERAL	GERENTE SUPLENTE
VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO		FECHA
1	Procedimiento que ingresa nuevo mediante Resolución No. 21 de fecha 01-11-2019		01 de noviembre de 2019.
2	Se modifica en forma general el contenido del procedimiento, se eliminan las columnas diagrama de flujo y observaciones. Se cambia el tipo de letra de "Tahoma" por "Century Gothic". Se incluye la descripción del cambio, según adopción de Directiva Gerencial No. 19 del 28-12-2022.		28 de diciembre de 2022.

Bravo

**SECRETARÍA GENERAL**

PRSG02

Versión 02

28/12/2022

Página 1 de 2

REUNIONES COMITÉS DE JUNTA DIRECTIVA

OBJETIVO:	Analizar y estudiar la información previa presentación a la Junta Directiva.	PROCESO REFERENTE:	SECRETARIA GENERAL
ALCANCE:	Inicia con la fijación de Plan anual de trabajo y finaliza con levantamiento de las actas y cumplimiento de compromisos.	DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA:	Código de Comercio, Estatutos de CEDELCA S.A. E.S.P., reglamento Junta Directiva, Reglamento comités de Junta Directiva, Código de buen gobierno corporativo, Acuerdo No.10 de 2019, Acuerdo 13 de 2019.

TERMINOS Y DEFINICIONES

Comités de Junta Directiva	Órgano administrativo constituido mediante estatutos y reglamento, cuyo propósito es analizar y tomar las decisiones necesarias para que la empresa cumpla con sus objetivos y su razón de ser, CEDELCA S.A. E.S.P.
Acta	Documento que durante una reunión es escrito por el Secretario general, y a través del cual se registran los temas que han sido tratados, así como también las conclusiones o acuerdos que han resultado adoptados luego de dicha reunión.

DESCRIPCION DE ACTIVIDADES

PASO	ACTIVIDADES	REGISTROS	RESPONSABLE
1	Fijación y aprobación de plan anual de trabajo de cada comité, para la siguiente vigencia.	Acta de comité	Comité de junta directiva
2	Preparación de información para comités de Junta Directiva por cada proceso de la empresa.	Documentos soportes	Comité de Gerencia
3	Revisión por parte de comité de Gerencia de la información para los comités de Junta Directiva.	Documentos soportes	Comité de Gerencia Secretaria general
4	Convocatoria adjuntando información para el desarrollo de la junta directiva	Convocatoria Documentos soportes	Secretaria General

Joub

5	Desarrollo de la reunión	Documentos soportes	Comité de Gerencia
6	Levantamiento de acta	Acta de reunión ordinaria de junta directiva	Secretaría General
7	Aprobación de acta de reunión ordinaria de junta directiva	Acta de reunión ordinaria de junta directiva	Representante legal Presidente junta directiva Secretaria general
8	Cumplimiento de compromisos	Acta de reunión ordinaria de junta directiva	Representante legal Secretaria general

ASPECTOS	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	REVISADO POR:
NOMBRE:	EVERGREEN CONSTRUCTORES S.A.S	MARIA BRAVO CUELLAR	MARIA BRAVO CUELLAR
CARGO:	CONTRATISTA CONTRATO No. 074 DE 2021	SECRETARIA GENERAL	GERENTE SUPLENTE

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA
1	Procedimiento que ingresa nuevo.	Resolución No. 21 de fecha 01 de noviembre de 2019.
2	Se modifica en forma general el contenido del procedimiento, se eliminan las columnas diagrama de flujo y observaciones. Se cambia el tipo de letra de "Tahoma" por "Century Gothic". Se incluye la descripción del cambio.	Directiva Gerencial No. 19 del 28 de diciembre de 2022.

Bravo



SECRETARÍA GENERAL

REVISIÓN Y APROBACIÓN POLIZAS DE SEGUROS CONTRATO DE GESTIÓN

PRSG03

Versión 02

Diciembre 28 de 2022

Página 1 de 2

OBJETIVO:	Garantizar protección de los activos de CEDELCA S.A. E.S.P. en poder del Gestor	PROCESO REFERENTE:	SECRETARIA GENERAL
ALCANCE:	Inicia con la remisión del Plan de mitigación de riesgos por parte del Gestor y finaliza con el levantamiento del acta de la reunión del CAIR.	DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA:	Constitución Política, Ley 142 y 143 de 1994, Decreto 663 de 1993, Decreto 734 de 2002, Decreto ley 222 de 1983, Ley 1474, Contrato de Gestión.

TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Pólizas de seguro	Una póliza de seguro es un documento que le da validez al contrato de seguro realizado y firmado en conformidad tanto por el asegurado como por el asegurador, en el cual se especifican las normas, los derechos y las obligaciones de las partes involucradas.
Amparo o cobertura	Son todos los riesgos o posibilidades de siniestros que están cubiertas por el seguro y por los cuales, las compañías de seguros pagan indemnización cuando ocurren. Persona o bien (objeto), que está cubierto ante los riesgos suscritos en un seguro.
Riesgo	Elemento esencial del contrato de seguro que es la posibilidad de que suceda un evento dañoso que haga nacer la necesidad pecuniaria cubierta por el seguro; posibilidad que se mueve en grados de probabilidad entre los extremos de la imposibilidad y la certeza.
Deducible	Es aquella parte del valor del bien que debe pagar el asegurado por el porcentaje que está excluido del pago realizado.

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

PASO	ACTIVIDADES	REGISTROS	RESPONSABLE
1	Presentación de pólizas y plan de mitigación de riesgos al Comité de Administración de Riesgos (CAIR).	Pólizas y Plan de mitigación de riesgos	Gestor
2	Concepto de interventoría del contrato de gestión sobre pólizas, monto asegurable y pronunciamiento sobre el plan de mitigación de riesgos.	Documento de interventoría sobre Concepto	Interventoría Contrato
3	Estudio plan de mitigación de riesgos, pólizas de seguro y montos asegurables.	Plan de mitigación de riesgos-pólizas de seguro	CAIR
4	Si se presentan observaciones, se deben resolver las controversias y realizar los ajustes necesarios.	Documento donde conste las observaciones para efectuar los ajustes necesarios. Documento donde se resuelva las observaciones efectuadas.	Contratista
5	Aprobación de plan de mitigación de riesgos y pólizas del contrato de gestión en reunión del Comité de Administración de Riesgos (CAIR).	Acta donde conste la aprobación del Plan de mitigación de riesgos-pólizas de seguro	CAIR

Quinto

ASPECTOS	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	REVISADO POR:
NOMBRE:	EVERGREEN CONSTRUCTORES S.A.S	MARIA BRAVO CUELLAR	MARIA BRAVO CUELLAR
CARGO:	CONTRATISTA CONTRATO No. 074 DE 2021	SECRETARIA GENERAL	GERENTE SUPLENTE

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA
1	Procedimiento que ingresa nuevo mediante Resolución No. 21 de fecha 01-11-2019	01 de noviembre de 2019.
2	Se modifica en forma general el contenido del procedimiento, se eliminan las columnas diagrama de flujo y observaciones. Se cambia el tipo de letra de "Tahoma" por "Century Gothic". Se incluye la descripción del cambio, según adopción de Directiva Gerencial No. 19 del 28-12-2022.	28 de diciembre de 2022.

Handwritten signature



SECRETARÍA GENERAL

PRSG04

Versión 02

28/12/2022

Página 1 de 2

REVISIÓN Y APROBACIÓN POLIZAS DE SEGUROS CONTRATO DE OPERACIÓN

OBJETIVO:	Garantizar protección de los activos de CEDELCA S.A. E.S.P. en poder del Operador	PROCESO REFERENTE:	SECRETARIA GENERAL
ALCANCE:	Inicia con la remisión de las pólizas del contrato de operación y finaliza con la aprobación de las pólizas de seguro del contrato de operación.	DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA:	Constitución Política, Ley 142 y 143 de 1994, Decreto 663 de 1193, Decreto 734 de 2002, Decreto ley 222 de 1983, Ley 1474, Contrato de Operación

TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Pólizas de seguro	Una póliza de seguro es un documento que le da validez al contrato de seguro realizado y firmado en conformidad tanto por el asegurado como por el asegurador, en el cual se especifican las normas, los derechos y las obligaciones de las partes involucradas.
Amparo o cobertura	Son todos los riesgos o posibilidades de siniestros que están cubiertas por el seguro y por los cuales, las compañías de seguros pagan indemnización cuando ocurren. Persona o bien (objeto), que está cubierto ante los riesgos suscritos en un seguro.
Riesgo	Elemento esencial del contrato de seguro que es la posibilidad de que suceda un evento dañoso que haga nacer la necesidad pecuniaria cubierta por el seguro; posibilidad que se mueve en grados de probabilidad entre los extremos de la imposibilidad y la certeza.
Deducible	Es aquella parte del valor del bien que debe pagar el asegurado por el porcentaje que está excluido del pago realizado.

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

PASO	ACTIVIDADES	REGISTROS	RESPONSABLE
1	Recepcionar las pólizas de seguro del contrato de operación con copia al Interventor del contrato	Pólizas de seguro contrato operación Documento remisorio al interventor	Operador
2	CEDELCA S.A. E.S.P. y la Interventoría del contrato de operación efectúan revisión del plan de mitigación de riesgos y pólizas de seguro.	Plan de mitigación de riesgos Pólizas de seguro contrato operación.	Secretaria General Interventoría Contrato

Handwritten signature

3	Solicitud escrita de aclaraciones y/o modificaciones al Operador.	Oficio	Secretaría General Interventoría Contrato
4	Si se presentan observaciones se deben resolver las controversias y realizar las modificaciones necesarias.	Modificación de Pólizas de seguro contrato operación.	Operador
5	Aprobación del plan de mitigación de riesgos y pólizas de seguros del Contrato de Operación.	Documento de aprobación del Plan de mitigación de riesgos y pólizas de seguro contrato operación.	Secretaría General Interventoría Contrato

ASPECTOS	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	REVISADO POR:
NOMBRE:	EVERGREEN CONSTRUCTORES S.A.S	MARIA BRAVO CUELLAR	MARIA BRAVO CUELLAR
CARGO:	CONTRATISTA CONTRATO No. 074 DE 2021	SECRETARIA GENERAL	GERENTE SUPLENTE

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	DOCUMENTO DE ADOPCIÓN
1	Procedimiento que ingresa nuevo.	Resolución No. 21 de fecha 01 de noviembre de 2019.
2	Se modifica en forma general el contenido del procedimiento, se eliminan las columnas diagrama de flujo y observaciones. Se cambia el tipo de letra de "Tahoma" por "Century Gothic". Se incluye la descripción del cambio.	Directiva Gerencial No. 19 del 28 de diciembre de 2022.

Bravo



SECRETARÍA GENERAL

PRSG05

Versión 01

28/12/2022

Página 1 de 2

GESTIÓN Y TRÁMITE - GESTIÓN DOCUMENTAL

OBJETIVO:	Gestionar y tramitar los documentos de archivo de acuerdo con los requisitos establecidos para el registro, control, seguimiento y disponibilidad que faciliten la resolución del asunto.	PROCESO REFERENTE:	GESTIÓN DOCUMENTAL
ALCANCE:	Inicia con la recepción de la comunicación oficial de acuerdo con los requisitos y finaliza con el seguimiento y control de las comunicaciones oficiales.	DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA:	Ley 594 de 2000 Decreto 1080 de 2015 Acuerdo 060 de 2001

TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Archivo:	Conjunto de documentos, sea cual fuere su fecha, forma y soporte material, acumulados en un proceso natural por una persona o entidad pública o privada, en el transcurso de su gestión, conservados respetando aquel orden para servir como testimonio e información a la persona o institución que los produce y a los ciudadanos, o como fuentes de la historia.
Expediente:	Unidad documental compleja formada por un conjunto de documentos generados orgánica y funcionalmente por una instancia productora en la resolución de un mismo asunto.
Serie documental:	Conjunto de unidades documentales de estructura y contenido homogéneos, emanadas de un mismo órgano o sujeto productor como consecuencia del ejercicio de sus funciones específicas. Ejemplos: historias laborales, contratos, actas e informes, entre otros.
Subserie documental:	Conjunto de unidades documentales que forman parte de una serie, identificadas de forma separada por su contenido y sus características específicas.
Tablas de Retención documental:	Listado de series con sus correspondientes tipos documentales, a las cuales se asigna el tiempo de permanencia en cada etapa del ciclo vital de los documentos.
Trámite de documentos:	Recorrido del documento desde su producción o recepción, hasta el cumplimiento de su función administrativa.

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

PASO	ACTIVIDADES	REGISTROS	RESPONSABLE
1	Recepcionar las comunicaciones oficiales con sus respectivos anexos verificando su contenido, competencia y datos del remitente. En caso de no ser competente se devuelve o se direcciona a la entidad correspondiente. Verificar que el documento recibido se encuentra completo (cuerpo, firmas y anexos) para proceder con el trámite correspondiente en la dependencia.	N/A	Gestión Documental

Handwritten signature

2	Radicar las comunicaciones oficiales asignándole un número consecutivo. En el caso que el documento haya sido asignado por error, se realizará la devolución del documento a Archivo y correspondencia. Se deben radicar las comunicaciones oficiales que se recepcionen por correo electrónico. Es necesario habilitar un correo electrónico donde se centralicen en caso de que lleguen por otro correo.	Planilla de control de comunicaciones oficiales	Gestión Documental
3	Distribuir las comunicaciones oficiales a la dependencia que corresponde el trámite de acuerdo con las TRD.	Planilla de distribución de comunicaciones oficiales	Gestión Documental
4	Vincular la comunicación oficial al trámite que corresponde y su ubicación en la unidad documental de acuerdo con las TRD.	N/A	Dependencia correspondiente
5	Dar respuesta a las comunicaciones oficiales de acuerdo con el tema de competencia. Se debe identificar quien realiza la proyección y la firma autorizada de la respuesta.	N/A	Dependencia correspondiente
6	Enviar la respuesta a la unidad de correspondencia.	Planilla de control de comunicaciones oficiales	Dependencia correspondiente
7	Radicar la salida de la comunicación oficial y despacho al destinatario.	Planilla de control de comunicaciones oficiales	Gestión Documental
8	Realizar control y seguimiento a las comunicaciones oficiales de acuerdo con los tiempos de respuesta.	Informe	Gestión Documental

ASPECTOS	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	REVISADO POR:
NOMBRE:	SAGA S.A.S	MARIA BRAVO CUELLAR	MARIA BRAVO CUELLAR
CARGO:	CONTRATISTA CONTRATO No. 080 DE 2021	SECRETARIA GENERAL	GERENTE SUPLENTE

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	DOCUMENTO ADOPCIÓN
1	Procedimiento que ingresa nuevo.	Directiva Gerencial No. 19 de fecha 28 de diciembre de 2022.

Handwritten signature



SECRETARÍA GENERAL

ORGANIZACIÓN - GESTIÓN DOCUMENTAL

PRSG06

Versión 01

28/12/2022

Página 1 de 4

OBJETIVO:	Implementar las Tablas de Retención Documental y Tablas de Valoración Documental mediante los procesos técnicos archivísticos necesarios de clasificación, ordenación y descripción de los documentos de acuerdo con los parámetros establecidos y los requisitos del Archivo General de la Nación	SUBPROCESO REFERENTE:	GESTIÓN DOCUMENTAL
ALCANCE:	Inicia con la identificación de los documentos de archivo de cada dependencia y finaliza con el diligenciamiento del inventario documental	DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA:	Ley 594 de 2000 Decreto 1080 de 2015 Acuerdo 042 de 2002 Acuerdo 05 de 2013

TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Administración de archivos:	Conjunto de estrategias organizacionales dirigidas a la planeación, dirección y control de los recursos físicos, técnicos, tecnológicos, financieros y de talento humano, para el eficiente funcionamiento de los archivos.
Archivo:	Conjunto de documentos, sea cual fuere su fecha, forma y soporte material, acumulados en un proceso natural por una persona o entidad pública o privada, en el transcurso de su gestión, conservados respetando aquel orden para servir como testimonio e información a la persona o institución que los produce y a los ciudadanos, o como fuentes de la historia.
Archivo de gestión:	Archivo de la oficina productora que reúne su documentación en trámite, sometida a continua utilización y consulta administrativa. Su circulación o trámite se realiza para dar respuesta o solución a los asuntos indicados.
Archivo central:	Unidad administrativa donde se agrupan documentos transferidos o trasladados por distintos archivos de gestión de la entidad respectiva, una vez finalizada su trámite, que siguen siendo vigentes y objeto de consulta por las propias oficinas y los particulares en general.
Clasificación documental:	Fase del proceso de organización documental, en la cual se identifican y establecen agrupaciones documentales de acuerdo con la estructura orgánico-funcional de la entidad productora (fondo, sección, series y/o asuntos).
Depuración:	Operación, dada en la fase de organización de documentos, por la cual se retiran aquellos que no tienen valores primarios ni secundarios, para su posterior eliminación.
Disposición final:	Hace referencia al resultado de la valoración documental, con miras a su conservación en el archivo central o su eliminación en gestión, de acuerdo con la TRD.
Documento esencial:	Necesario para el funcionamiento de un organismo y que por su contenido informativo y testimonial garantiza el conocimiento de las funciones y actividades del mismo, está incluido en la TRD y posibilita la reconstrucción de la historia institucional.
Documento de apoyo:	Documentos que no son producto de las funciones o procesos de una dependencia, por lo tanto, no se registran en la TRD, ni en las guías documentales, y pueden ser eliminados cuando pierdan su utilidad o vigencia.

Handwritten signature

Expediente:	Unidad documental compleja formada por un conjunto de documentos generados orgánica y funcionalmente por una instancia productora en la resolución de un mismo asunto.
Expediente híbrido:	Unidad documental compleja formada por un conjunto de documentos en diferentes soportes (papel, cd, video, correo electrónico, cassetes, cinta, película, microfilm y otros.)
Follar:	Acción de numerar hojas.
Inventario documental:	Instrumento de recuperación de información que describe de manera exacta y precisa las series o asuntos de un fondo documental.
Organización de archivos:	Conjunto de operaciones técnicas y administrativas cuya finalidad es la agrupación documental relacionada en forma jerárquica con criterios orgánicos o funcionales.
Principio de orden original:	El principio de orden original busca mantener la integridad del expediente durante todo su ciclo de vida, asegurando no solo que éste reúna la totalidad de los documentos gestionados durante la etapa activa de tramitación, sino que refleje fielmente la secuencia y orden como fueron tramitados los documentos y el expediente mismo; y debe aplicarse a todos los expedientes de una entidad.
Principio de procedencia:	Se trata de un principio fundamental de la teoría archivística por el cual se establece que los documentos producidos por una institución y sus dependencias no deben mezclarse con los de otras.
Serie documental:	Conjunto de unidades documentales de estructura y contenido homogéneos, emanadas de un mismo órgano o sujeto productor como consecuencia del ejercicio de sus funciones específicas. Ejemplos: historias laborales, contratos, actas e informes, entre otros.
Serie documental simple:	Está conformada por unidades documentales simples y/o mini expedientes independientes de carácter general, de características físicas similares y contenidos homogéneos. Dicha serie por razones de conservación se ordenan en un mismo expediente de naturaleza secuencial con el propósito de llevar un control de su producción y acceder fácilmente a su consulta. Ejemplos: resoluciones, circulares, actas, diligencias preliminares de establecimientos de comercio, derechos de petición (carácter general), solicitudes de autorización para concurso, entre otros.
Serie documental compleja:	Está conformada por unidades documentales complejas, comúnmente llamadas expedientes. Cada una está conformada por tipos documentales diferentes entre sí, pero relacionados en razón de un trámite o asunto determinado.
Subserie documental:	Conjunto de unidades documentales que forman parte de una serie, identificadas de forma separada por su contenido y sus características específicas.
Tablas de Retención Documental TRD:	Listado de series, con sus correspondientes tipos documentales, a las cuales se asigna el tiempo de permanencia en cada etapa del ciclo vital de los documentos.
Tablas de Valoración Documental TVD:	Listado de asuntos o series documentales a los cuales se asigna un tiempo de permanencia en el archivo central, así como una disposición final.
Testigo documental:	Elemento que indica la ubicación de un documento cuando se retira de su lugar, en caso de salida para préstamo, consulta, conservación, reproducción o reubicación y que puede contener notas de referencias cruzadas.
Unidad de conservación:	Cuerpo que contiene un conjunto de documentos de tal forma que garantice su preservación e identificación. Pueden ser unidades de conservación, entre otros elementos, las carpetas, las cajas y los libros o tomos.
Unidad documental:	Unidad de análisis en los procesos de identificación y caracterización documental. Puede ser simple, cuando está constituida por un solo tipo documental, o compleja, cuando la constituyen varios, formando un expediente.

Handwritten signature

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES			
PASO	ACTIVIDADES	REGISTROS	RESPONSABLE
1	Identificar los documentos de archivo de acuerdo con las TRD	N/A	Dependencia
2	<p>Clasificar los documentos de archivo de acuerdo con la serie y subserie documental que corresponde aplicando el principio de procedencia (que el documento se asocie a las funciones de cada dependencia).</p> <p>Verificar que el documento allegado pertenezca a una serie o subserie del inventario documental de la dependencia y la existencia o no de una unidad de conservación (carpeta).</p> <p>En el caso en que el documento no este relacionado con el desarrollo de las funciones de la dependencia, este será reasignado a la dependencia que corresponda.</p>	N/A	Dependencia
3	<p>Aperturar las unidades documentales teniendo en cuenta las unidades de conservación destinadas para el Archivo de Gestión.</p> <p>Clasifique los documentos digitales y correos electrónicos en carpetas digitales de acuerdo con los nombres establecidos en la Tabla de Retención Documental.</p>	N/A	Dependencia
4	<p>Conformar los expedientes en cada unidad administrativa a partir de los tipos documentales identificados de acuerdo con las series y subseries establecidas en la TRD, aplicando el principio de orden original (primer documento el más antiguo y el último documento el más reciente).</p> <p>Verificar que la ordenación de los documentos responde a una secuencia lógica numérica, cronológica o alfabética; en caso de no encontrarse de esta manera, procede a ordenarlos teniendo presentes estos criterios.</p> <p>Corroborar que la carpeta contiene la totalidad de documentos y folios que hacen parte integral de dicha serie. En caso de encontrarse evidencias de documentos faltantes, deje constancia en el Formato Único de Inventario Documental.</p> <p>Perforar las hojas de cualquier tamaño teniendo como criterio de referencia el tamaño oficio. Almacenar en la carpeta de acuerdo a la secuencia establecida por el productor documental. Tenga en cuenta que, una carpeta alberga máximo 200 folios, y por lo tanto no se debe dividir un expediente con el fin de completar la capacidad anteriormente mencionada, en su lugar, abra una nueva carpeta y continúe almacenando.</p>	N/A	Dependencia
5	<p>Verificar la correcta ordenación de los tipos documentales, en caso necesario realizar la respectiva depuración.</p> <p>Seguir los lineamientos de la Cartilla de foliación del AGN.</p>	N/A	Dependencia

Handwritten signature

6	Realizar la foliación de los tipos documentales asociados al expediente. Retirar duplicados, fotocopias, folios en blanco, documentos no pertinentes. Retirar los documentos en papel químico como fax o recibos, tomar una fotocopia y con esta reemplazar en el lugar correspondiente dentro del expediente. Apartar los documentos de tamaño pequeño, péguelos sobre una hoja de tamaño carta u oficio y ubíquelos conservando la posición original dentro del expediente, si pega más de un documento o recibo en una hoja éste contará como un folio. Eliminar elementos metálicos (clips, ganchos mariposa, tornillos, argollados, legajadores, etc.). En caso de ser necesario, cámbielos por elementos de plástico o utilice separadores hechos con un trozo de papel o de cartulina blanca y para casos particulares en los cuales se requiera mantener cosidos o grapados los documentos, utilice papel de sacrificio para evitar rasgaduras.	N/A	Dependencia
7	Elaborar la hoja de control de los expedientes	Hoja de control	Dependencia
8	Realizar la marcación y rotulación de las unidades documentales	Rótulos e índice de caja	Dependencia
9	Diligenciar el Formato único de inventario documental, describiendo cada una de las unidades documentales con la información requerida en dicho formato	Formato único de inventario documental	Dependencia
10	Ubicar las unidades documentales en el mobiliario archivístico destinado para su conservación	N/A	Dependencia
11	Enumerar las cajas consecutivamente en orden ascendente de 1 a n, manteniendo la misma lógica utilizada para la ubicación de las mismas en la estantería, es decir, de izquierda a derecha y de arriba hacia abajo.	N/A	Dependencia

ASPECTOS	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	REVISADO POR:
NOMBRE:	SAGA S.A.S	MARIA BRAVO CUELLAR	MARIA BRAVO CUELLAR
CARGO:	CONTRATISTA CONTRATO No. 080 DE 2021	SECRETARIA GENERAL	GERENTE SUPLENTE

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	DOCUMENTO ADOPCIÓN
1	Procedimiento que ingresa nuevo.	Directiva Gerencial No. 19 de fecha 28 de diciembre de 2022.

Handwritten signature

**SECRETARÍA GENERAL**

PRSG07

Versión 01

28/12/2022

Página 1 de 3

TRANSFERENCIA - GESTIÓN DOCUMENTAL

OBJETIVO:	Remitir los documentos de archivo que han cumplido su tiempo de retención de acuerdo con las TRD del archivo de gestión, al central y de este al histórico de acuerdo con el ciclo vital de los documentos.	PROCESO REFERENTE:	SECRETARÍA GENERAL
ALCANCE:	Inicia con la identificación de los expedientes que en los archivos de gestión han cumplido con los tiempos establecidos en la tabla de retención documental y finaliza con la ubicación topográfica de los documentos transferidos.	DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA:	Ley 594 de 2000

TÉRMINOS Y DEFINICIONES

ARCHIVO:	Es el conjunto de documentos, sea cual fuere su fecha, forma, y soporte materia, acumulados en un proceso natural por una persona o entidad, en el transcurso de su gestión, conservados para servir como testimonio e información a la persona que los produce y a los ciudadanos, o como fuentes de la historia.
ARCHIVO CENTRAL	Unidad administrativa que coordina el funcionamiento de los archivos de gestión y reúne los documentos transferidos por los mismos una vez finalizado su trámite y cuando su consulta es constante.
CONSERVACIÓN DE DOCUMENTOS:	Conjunto de medidas preventivas o correctivas adoptadas para asegurar la integridad física y funcional de los documentos de archivo.
CRONOGRAMA DE TRANSFERENCIAS:	Programación que elabora el Archivo Central, para que las dependencias tengan claro las fechas en que se deben entregar los Archivos de Gestión.
DEPURACIÓN:	Operación por la cual se separan los documentos que tienen valor permanente de los que no lo tienen.
DIGITALIZACIÓN:	Técnica que permite la reproducción de información que se encuentra guardada de manera analógica (soportes: papel, video, casetes, cinta, película microfilm, y otros), en una que sólo puede leerse o interpretarse por computador.
FORMATO ÚNICO DE INVENTARIO DOCUMENTAL (FUID):	Formato utilizado para diligenciar las transferencias primarias (remisiones documentales de archivos de gestión al central) y las transferencias secundarias (del central al histórico).
ORGANIZACIÓN DOCUMENTAL:	Proceso archivístico orientado a la clasificación, la ordenación y la descripción de los documentos de una institución.
PRINCIPIO DE ORDEN ORIGINAL:	El principio de orden original busca mantener la integridad del expediente durante todo su ciclo de vida, asegurando no solo que éste reúna la totalidad de los documentos gestionados durante la etapa activa de tramitación, sino que refleje fielmente la secuencia y orden como fueron tramitados los documentos y el expediente mismo; y debe aplicarse a todos los expedientes de una entidad.

PRINCIPIO DE PROCEDENCIA:	Se trata de un principio fundamental de la teoría archivística por el cual se establece que los documentos producidos por una institución y sus dependencias no deben mezclarse con los de otras.
SERIE DOCUMENTAL:	Conjunto de unidades documentales de estructura y contenido homogéneos, emanados de un mismo órgano o sujeto productor como consecuencia del ejercicio de sus funciones específicas. Ejemplos: Hojas de vida o historias laborales, contratos, actas, informes, entre otros.
SUBSERIE DOCUMENTAL:	Conjunto de unidades documentales que forman parte de una serie, identificadas de forma separada de esta por su contenido y características específicas.
TABLA DE RETENCIÓN DOCUMENTAL- TRD:	Listado de series, con sus correspondientes tipos documentales, a las cuales se asigna el tiempo de permanencia en cada etapa del ciclo vital de los documentos.
TRANSFERENCIA DOCUMENTAL:	Remisión de los documentos del archivo de gestión al central, y de éste al histórico, de conformidad con las Tablas de Retención Documental - TRD y de Valoración documental vigentes.
TRANSFERENCIA PRIMARIA:	Remisión de documentos del archivo de gestión al archivo central.
TRANSFERENCIA SECUNDARIA:	Remisión de documentos del archivo central al archivo del Concejo Departamental de Archivo del Cauca.
UNIDAD DE CONSERVACIÓN:	Cuerpo que contiene en forma adecuada una unidad archivística. Pueden ser unidades de conservación entre otras: una caja, un libro, una carpeta, o un tomo.

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES			
PASO	ACTIVIDADES	REGISTROS	RESPONSABLE
1	Elaborar el cronograma de transferencias documentales por dependencia de acuerdo con la TRD y socializarlo con cada una de ellas.	Cronograma Comunicación interna	Gestión Documental
2	Identificar las series y subseries documentales que han cumplido el tiempo de retención en el archivo de gestión de acuerdo con lo establecido en la tabla de retención documental.	N/A	Dependencia

Favio

3	Preparar los documentos de tal forma que cumpla con los procesos técnicos de la organización. Rotular las unidades de conservación y ubicarlas en cajas, realizar el cambio de AZ, fólder 3 argollas, etc. y las carpetas tradicionales por materiales desacidificados para aquellos documentos de conservación total y diligencia el rotulo de la carpeta donde se van a almacenar los documentos. Ordenar y cambiar la unidad de conservación tomando como referencia los principios de procedencia y de orden original cuando a ello haya lugar. Ubicar las carpetas en las cajas de archivo referencia X-200 de izquierda a derecha.	N/A	Dependencia
5	Diligenciar el formato único de inventario documental con la totalidad de los campos de las unidades de conservación a transferir. Este se elabora en forma digital y también se imprime con el fin de realizar la validación de la documentación en el sitio. Si se presentará alguna inconsistencia la dependencia realizará los cambios necesarios y presentará nuevamente la información al jefe para visto bueno.	Formato Único de Inventario Documental	Dependencia
6	Verificar la información contenida en el formato único de inventario documental y los tiempos de retención de cada serie y subserie documental para su visto bueno y aprobación de la transferencia mediante la firma del FUID.	N/A	Gestión Documental
7	Realizar la asignación topográfica de los documentos transferidos y actualizar el formato único de Inventario documental con los datos de su ubicación física	Formato Único de Inventario Documental	Gestión Documental

ASPECTOS	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	REVISADO POR:
NOMBRE:	SAGA S.A.S	MARIA BRAVO CUELLAR	MARIA BRAVO CUELLAR
CARGO:	CONTRATISTA CONTRATO No. 080 DE 2021	SECRETARIA GENERAL	GERENTE SUPLENTE

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	DOCUMENTO ADOPCIÓN
1	Procedimiento que ingresa nuevo.	Directiva Gerencial No. 19 de fecha 28 de diciembre de 2022.

Carab



SECRETARÍA GENERAL

PRSG08

Versión 01

28/12/2022

Página 1 de 3

DISPOSICIÓN - GESTIÓN DOCUMENTAL

OBJETIVO:	Determinar la disposición final de las series y/o subseries documentales que han cumplido su tiempo de retención de acuerdo con las TRD o TVD	SUBPROCESO REFERENTE:	GESTIÓN DOCUMENTAL
ALCANCE:	Inicia con la identificación de las series o subseries documentales que han cumplido su tiempo de retención y finaliza con la aplicación del criterio establecido según las TRD o TVD	DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA:	Ley 594 de 2000

TERMINOS Y DEFINICIONES

ARCHIVO:	Conjunto de documentos, sea cual fuere su fecha, forma y soporte material, acumulados en un proceso natural por una persona o entidad pública o privada, en el transcurso de su gestión, conservados respetando aquel orden, para servir como testimonio e información a la persona o institución que los produce y a los ciudadanos, o como fuentes de la historia.
ARCHIVO CENTRAL:	Unidad administrativa en donde se agrupan los documentos transferidos, una vez terminado su trámite y tiempo de retención en los diferentes archivos de gestión de la Entidad, pero que siguen siendo vigentes y objeto de consulta por las propias dependencias y los particulares en general.
ARCHIVO DE GESTIÓN:	Aquel en el que se reúne la documentación en trámite en busca de solución a asuntos iniciados, sometida a continua utilización y consulta administrativa por las dependencias u otras que lo soliciten. Es el archivo de las oficinas productoras.
EXPEDIENTE:	Unidad documental formada por un conjunto de documentos o registros generados orgánica y funcionalmente por un proceso, por lo general se refiere a un mismo asunto.
FOLIO:	Es la hoja de un libro, de un cuaderno o de un expediente.
FOLIACIÓN:	Operación que consiste en enumerar consecutivamente los folios de una carpeta o expediente, únicamente por el recto del folio.
REGISTRO:	Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de las actividades desempeñadas. Ej.: Oficio, Acta, Resolución, Informe, Memorando, entre otros.
SERIE DOCUMENTAL:	Conjunto de tipos documentales de estructura y contenido homogéneos, emanados por un mismo órgano o sujeto productor como consecuencia del ejercicio de sus funciones específicas.

Handwritten signature

TABLA DE RETENCIÓN DOCUMENTAL - TRD:	Listado de series con sus correspondientes tipos documentales, a las cuales se asigna el tiempo de permanencia en cada etapa del ciclo vital de los documentos. La tabla de retención documental también define el destino del documento al finalizar su vigencia administrativa legal o fiscal.
TABLA DE VALORACIÓN DOCUMENTAL - TVD:	Listado de asuntos o series documentales a los cuales se asigna un tiempo de permanencia en el archivo central, así como una disposición final.

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES			
PASO	ACTIVIDADES	REGISTROS	RESPONSABLE
1	Identificar las unidades documentales que han cumplido el tiempo de retención según la TRD.	N/A	Gestión Documental
2	Identificar la disposición final de las series documentales de acuerdo con las TRD.	N/A	Gestión Documental
3	La disposición final es eliminación? Sí continua con el punto 10 No continua con		
4	Identifican las series y subseries documentales a eliminar que han cumplido el tiempo de retención de acuerdo con las TRD o TVD	N/A	Gestión Documental
5	Elaborar el inventario de eliminación de los documentos a eliminar	Formato Único de inventario documental	Gestión Documental
6	Publicar los inventarios en la página web de CEDELCA S.A. E.S.P. por un periodo de sesenta (60) días hábiles, de forma que los ciudadanos puedan enviar sus observaciones sobre este proceso. En caso de recibir observaciones se suspende el proceso.	Registro Web	Tecnología
7	Presentar al Comité Interno de Archivo las series o subseries que serán objeto de eliminación y aprobar mediante Acta de Comité. Se elabora el acta de eliminación de documentos.	Acta de comité Formato Único de Inventario Documental	Comité de Archivo
8	Destruir los documentos de acuerdo con los lineamientos establecidos en el sistema de gestión ambiental y los criterios de confidencialidad de la información.	Acta de eliminación Registros fotográficos	Gestión Documental

Scusob

9	Registrar la información y actualizar en el inventario documental de la disposición final aplicada	Formato único de inventario documental	Gestión Documental
10	Realizar la selección documental de acuerdo con los criterios definidos en las TRD	Formato único de inventario documental	Gestión Documental
ASPECTOS		ELABORADO POR:	REVISADO POR:
NOMBRE:	SAGA S.A.S	MARIA BRAVO CUELLAR	MARIA BRAVO CUELLAR
CARGO:	CONTRATISTA CONTRATO No. 080 DE 2021	SECRETARIA GENERAL	GERENTE SUPLENTE
VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO		DOCUMENTO ADOPCIÓN
1	Procedimiento que ingresa nuevo.		Directiva Gerencial No. 19 de fecha 28 de diciembre de 2022.

Javob



SECRETARIA GENERAL

PRSG09

Versión 01

28/12/2022

Página 1 de 2

VALORACIÓN - GESTIÓN DOCUMENTAL

OBJETIVO:	Identificar los valores de los documentos de acuerdo con los criterios definidos de tal forma que permita la actualización de las TRD.	SUBPROCESO REFERENTE:	GESTIÓN DOCUMENTAL
ALCANCE:	Inicia la identificación de los valores primarios y secundarios de los documentos y finaliza con la aprobación de la actualización de las TRD por el Comité de Archivo	DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA:	Ley 594 de 2000

TÉRMINOS Y DEFINICIONES

ARCHIVO:	Conjunto de documentos, sea cual fuere su fecha, forma y soporte material, acumulados en un proceso natural por una persona o entidad pública o privada, en el transcurso de su gestión, conservados respetando aquel orden, para servir como testimonio e información a la persona o institución que los produce y a los ciudadanos, o como fuentes de la historia.
ARCHIVO CENTRAL:	Unidad administrativa en donde se agrupan los documentos transferidos, una vez terminado su trámite y tiempo de retención en los diferentes archivos de gestión de la empresa, pero que siguen siendo vigentes y objeto de consulta por las propias dependencias y los particulares en general.
ARCHIVO DE GESTIÓN:	Aquel en el que se reúne la documentación en trámite en busca de solución a asuntos iniciados, sometida a continua utilización y consulta administrativa por las dependencias u otras que lo soliciten. Es el archivo de las oficinas productoras.
SERIE DOCUMENTAL:	Conjunto de tipos documentales de estructura y contenido homogéneos, emanados por un mismo órgano o sujeto productor como consecuencia del ejercicio de sus funciones específicas.
TABLA DE RETENCIÓN DOCUMENTAL - TRD:	Listado de series con sus correspondientes tipos documentales, a las cuales se asigna el tiempo de permanencia en cada etapa del ciclo vital de los documentos. La tabla de retención documental también define el destino del documento al finalizar su vigencia administrativa legal o fiscal.
TABLA DE VALORACIÓN DOCUMENTAL - TVD:	Listado de asuntos o series documentales a los cuales se asigna un tiempo de permanencia en el archivo central, así como una disposición final.

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

PASO	ACTIVIDADES	REGISTROS	RESPONSABLE
1	Realizar la compilación de la información de Cedelca S.A. E.S.P. de acuerdo con el contexto y los cambios estructurales que evidencien un cambio en producción documental de acuerdo con las funciones procesos y procedimientos, normativa, fuentes primarias y secundarias.	N/A	Gestión Documental
2	Aplicar y analizar los diferentes instrumentos de recolección de la información que permitan la identificación de las agrupaciones documentales.	Encuesta	Gestión Documental

Handwritten signature

3	Realizar la valoración de los documentos mediante la identificación de los valores, primarios (administrativo, legal, jurídico, contable y fiscal) y secundarios (histórico, patrimonial, cultural, científico e investigativo).	N/A	Gestión Documental
4	Establecer los tiempos de retención y la disposición final de las series y subseries documentales identificadas de acuerdo con los criterios de valoración aplicados.	N/A	Gestión Documental
5	Plasmear la información en el formato de Tabla de Retención Documental - TRD.	Cuadro de clasificación documental Tabla de retención documental	Gestión Documental
6	Aprobar las TRD por el Comité de archivo.	Acta del Comité de archivo	Comité de Archivo

ASPECTOS	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	REVISADO POR:
NOMBRE:	SAGA S.A.S	MARIA BRAVO CUELLAR	MARIA BRAVO CUELLAR
CARGO:	CONTRATISTA CONTRATO No. 080 DE 2021	SECRETARIA GENERAL	GERENTE SUPLENTE

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	DOCUMENTO ADOPCIÓN
1	Procedimiento que ingresa nuevo.	Directiva Gerencial No. 19 de fecha 28 de diciembre de 2022.

Handwritten signature



SECRETARÍA GENERAL

PRSG10

Versión 03

28/12/2022

Página 1 de 6

PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN Y ATENCIÓN DE DERECHOS DE PETICIÓN

<p>OBJETIVO:</p>	<p>Trámitar y resolver, según competencia, derechos de petición presentados por la comunidad, y promover la participación ciudadana bajo los criterios de oportunidad, confiabilidad y satisfacción al ciudadano.</p>	<p>SUBPROCESO REFERENTE</p>	<p>SECRETARÍA GENERAL</p>
<p>ALCANCE:</p>	<p>El presente procedimiento aplica para la atención y tramite de los Derechos de Petición que sean competencia de CEDELCA S.A. E.S.P. Este procedimiento comprende la recepción, radicación y asignación de los Derechos de Petición, quejas y reclamos. Así mismo, la elaboración de las respuestas, el soporte y asesoría para atención al derecho de petición, la revisión del proyecto final de respuesta, la emisión de la misma y su respectiva notificación al peticionario.</p>	<p>DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Constitución Política de Colombia • Ley 134 de 1994 – Mecanismos de Participación Ciudadana • Ley 142 de 1994 – Servicios Públicos Domiciliarios • Ley 594 de 2000 – Ley General de Archivo • Ley 1952 de 2019 – Por medio de la cual se expide el código general disciplinario se derogan la ley 734 de 2002 y algunas disposiciones de la ley 1474 de 2011, relacionadas con el derecho disciplinario. • Ley 1474 de 2011 - Dicta normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública. • Ley 1437 de 2011 – Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. • Ley 1755 del 30 de junio 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. • Resolución No. 016 de junio 11 de 2020 de CEDELCA S.A. E.S.P.

TÉRMINOS Y DEFINICIONES

<p>Anónimo:</p>	<p>El derecho de petición, verbal o escrita, que una persona presenta en forma respetuosa, haciendo uso de la reserva del nombre con el propósito de proteger su identidad.</p>
<p>Competencia:</p>	<p>Los organismos y entidades administrativos deberán ejercer con exclusividad las potestades y atribuciones inherentes, de manera directa e inmediata, respecto de los asuntos que les hayan sido asignados expresamente por la ley, la ordenanza, el acuerdo o el reglamento ejecutivo. (ARTICULO 5.- LEY 489 DE 1998)</p>
<p>Derecho de Petición:</p>	<p>Es el derecho que toda persona tiene a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. (ARTICULO 23. Constitución política de Colombia)</p>
<p>Desistimiento:</p>	<p>Acción y efecto de abdicar o abandonar un derecho o una acción procesal. Real Academia de la Lengua Española (RAE), el desistimiento puede ser expreso, hace referencia cuando el solicitante manifiesta por escrito abandonar la instancia o el trámite y tácito, cuando con el actuar del solicitante de acuerdo con lo establecido en la norma abandona la instancia o el trámite iniciado.</p>
<p>Queja:</p>	<p>Manifestación de protesta, descontento o inconformidad que presenta una persona en relación con una prestación inadecuada o a la conducta irregular entregada por uno o varios prestadores.</p>

Handwritten signature

Reclamo:	Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la inoportuna atención de una solicitud en el marco de lo acordado o lo esperado.
Respuesta de fondo:	Es el deber de responder materialmente la petición, y de acuerdo con lo manifestado por la Corte Constitucional, debe cumplir con cuatro condiciones: 1. Claridad: la respuesta debe ser de fácil comprensión para la ciudadanía. 2. Precisión: la respuesta debe desarrollar lo solicitado, evitando analizar temas que no sean objeto de la petición. 3. Congruencia: la respuesta debe estar directamente relacionada con lo solicitado. 4. Consecuencia: las entidades deben ser más proactivas en las respuestas, y de resultar importante, deben informar al peticionario el trámite que ha surtido la solicitud y las razones por las cuales considera si es o no procedente.
Sugerencia:	Proposición, idea o indicación que se ofrece o se presenta para incidir o mejorar un proceso, cuyo objeto está relacionado con la prestación de un servicio o el desempeño de la Empresa.

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES			
PASO	ACTIVIDADES	REGISTROS	RESPONSABLE
RECIBIDO DE DERECHOS DE PETICIÓN			
1	<p>Recibe del Archivo y Correspondencia el derecho de petición, radicado directamente o presentado por la comunidad a través de la página Web de la Empresa, con la respectiva fecha y hora de radicación en el sistema de PQRS, especificando el número y clase de documentos anexos.</p> <p>La entrega a la Gerencia General o al trabajador responsable se realizará dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a fin de iniciar con trámite pertinente.</p> <p><u>Nota 1:</u> Cuando se eleve derecho de petición verbal o vía telefónica directamente en la Empresa, en foros, audiencias públicas y demás eventos que realice CEDELCA S.A E.S.P, el funcionario que conozca dicha petición, utilizará el "Formato Recepción Verbal de Derechos de Petición" (Anexo 01) para realizar su recepción y posteriormente se radicará por Archivo y Correspondencia en un término de dos (02) días hábiles siguientes a su recepción.</p> <p><u>Nota 2:</u> Archivo y Correspondencia en la recepción del documento, deberá verificar que dentro del derecho de petición, contenga la dirección de notificación física o electrónica.</p>	ANEXO 01 Formato Recepción Verbal de Derechos de Petición	Funcionario designado por la Gerencia General y de Archivo y Correspondencia.
EVALUACIÓN Y DETERMINACIÓN DE COMPETENCIA			

Handwritten signature

2	<p>Una vez clasificados los derechos de petición se le asignará al trabajador responsable, quien examinará integralmente el documento, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes, documento que por lo menos deberá contener:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. La designación de la autoridad a la que se dirige. 2. Los nombres y apellidos completos del solicitante, y de su representante y/o apoderado, si es el caso. 4. Dirección donde recibirá correspondencia, la cual podrá ser física o electrónica. 5. Las razones o hechos en los que se fundamenta el derecho de petición. 7. La relación de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite. 8. La firma del peticionario, cuando fuere el caso. <p>Cuando de la evaluación del derecho de petición se determine que no es de competencia de CEDELCA S.A. E.S.P, el trabajador responsable, en un término no mayor a cinco (5) días hábiles siguientes a su recepción, trasladará al competente y se informará al peticionario a través de oficio, en el cual se anexará copia del oficio de traslado efectuado en la Empresa sobre la cual recae la competencia. El trabajador responsable dejará copia de esta para el archivo y se realizará el registro en la base de datos.</p>	Registro de asignación en el Sistema de Gestión Documental	Trabajador responsable designado, secretaria de Gerencia y Archivo y Correspondencia
TRÁMITE DEL DERECHO DE PETICIÓN			
3	<p>Derechos de petición incompletos: Una vez realizada la evaluación y determinada la competencia para CEDELCA S.A E.S.P., y el derecho de petición se encuentre incompleto, o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite adicional a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, se requerirá mediante oficio al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación, para que complemente el derecho de petición en el término máximo de un (1) mes siguiente a la fecha de recibo del requerimiento.</p> <p>Una vez el peticionario atienda el requerimiento realizado por CEDELCA S.A E.S.P, se radicará y a partir de la fecha de la respuesta al requerimiento se reactivará el término para resolver el derecho de petición.</p> <p>Vencido el término establecido para cumplir con el requerimiento de la Empresa sin que el peticionario satisfaga el requerimiento, se entenderá que el peticionario ha desistido de la petición (desistimiento tácito), salvo que solicite prórroga para presentar dicho requerimiento, el cual no podrá superar el término inicial, es decir, de un (1) mes.</p> <p>CEDELCA S.A E.S.P decretará el desistimiento cuando el peticionario no haya cumplido el requerimiento en los términos establecidos, dicho desistimiento se realizará mediante Acto de Desistimiento Tácito y Archivo (Anexo 2), sin perjuicio que la solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales de conformidad con lo establecido las normas que reglamenten la materia.</p>	ANEXO 2 DESISTIMIENTO TÁCITO	Trabajador responsable designado, Archivo y Correspondencia, Gerente General

Handwritten signature

4	Desistimiento expreso de derechos de petición: Los interesados podrán desistir en cualquier tiempo del derecho de petición, sin perjuicio que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales. Sin embargo, CEDELCA S.A E.S.P podrá continuar de oficio con el trámite del derecho de petición si se considera necesaria por razones de interés público, para lo cual se pronunciará mediante acto administrativo motivado.	Registro de desistimiento en el Sistema de Gestión Documental	Trabajador responsable designado, Gerente General
5	En cuanto a los derechos de petición reiterativos y que fueron resueltos con anterioridad por CEDELCA S.A E.S.P., se podrá remitir el documento de respuesta del trámite anterior a fin de resolver de fondo lo solicitado por quien haya instaurado la petición por los mismos hechos.	Documento de respuesta de Fondo al Derecho de petición	Trabajador responsable del trámite
6	Cuando el derecho de petición no permita la comprensión de la finalidad u objeto, se devolverá al interesado en un término de diez (10) días siguientes a su radicación, y se informará para que realice la corrección y/o aclaración. El término para su atención se reactivará al día siguiente de la radicación de la corrección o aclaración. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará el derecho de petición.	Documento de devolución para aclaración o corrección del Derecho de petición	Trabajador responsable del trámite
7	El derecho de petición será rechazado cuando sea descortés o injurioso contra los trabajadores o la Empresa.	Documento de rechazo de Derecho de Petición	Trabajador responsable del trámite
8	Cuando se reciba copia de un derecho de petición presentado ante otra Entidad y/o Empresa diferente a CEDELCA S.A E.S.P, se comunicará al peticionario a través de oficio sobre la confirmación de la competencia, en el término de cinco (05) días hábiles siguientes a su recepción, y se archivará.	Documento de confirmación de competencia de Derecho de Petición	Trabajador responsable del trámite
TÉRMINOS PARA LA RESPUESTA DEL DERECHO DE PETICIÓN			

Sauab

9	<p>Una vez se realicen las actividades anteriores por parte del trabajador responsable, se deberá proyectar la respuesta de fondo y remitir la respuesta del derecho de petición al peticionario y/o su apoderado, dentro de los siguientes términos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Derecho de petición de interés general y/o particular: Quince (15) días hábiles. - Quejas: Quince (15) días hábiles. - Reclamos: Quince (15) días hábiles. - Derecho de petición de Copias: Diez (10) días hábiles. - Derecho de Petición de Información Pública: Diez (10) días hábiles. - Derecho de Petición de información entre Entidades: Diez (10) días hábiles. - Derecho de Petición de Consulta: Treinta (30) días hábiles. <p><u>Nota 1:</u> Reserva de Identidad del Peticionario, en lo referente a derechos de petición de competencia de la CEDELCA S.A E.S.P., se aplicará el presente procedimiento teniendo en cuenta la Resolución No. 016 de junio 11 de 2020, por la cual se crea la Política de procedimiento de tratamiento de datos. Cuando por disposiciones legales se requiera publicar a través de la página de CEDELCA S.A E.S.P la información relacionada con el trámite de las peticiones, se omitirá la identidad del usuario o usuarios que hayan elevado ante la Empresa, dichas comunicaciones.</p> <p><u>Nota 2:</u> El control de primera y segunda línea de defensa se ejercerá en los términos legales establecidos por el ordenamiento jurídico por parte del trabajador que atiende la petición y su jefe inmediato. Entre tanto, el Jefe de Control Interno de la Empresa ejercerá el control de tercera línea a través de un informe de evaluación semestral, en los términos de atención de las PQRS</p>	Documento de respuesta de Fondo al Derecho de petición	Trabajador responsable del trámite, Archivo y Correspondencia
ARCHIVO			
11	La petición y su respuesta se radicará a través del sistema de gestión Documental implementado en la Empresa y se remitirá a Archivo y Correspondencia para su correspondiente archivo de conformidad con los instrumentos archivísticos implementados.	Documento de respuesta de Fondo al Derecho de petición	Trabajador responsable del trámite, Archivo y Correspondencia

ASPECTOS	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	REVISADO POR:
NOMBRE:	EVERGREEN CONSTRUCTORES S.A.S	MARÍA BRAVO CUÉLLAR	MARÍA BRAVO CUÉLLAR
CARGO:	CONTRATISTA CONTRATO No. 074 DE 2021	SECRETARIA GENERAL	GERENTE SUPLENTE
VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO		FECHA

Handwritten signature

1	<p>Ingresa procedimientos nuevo: PRGTO04-Seguimiento indicadores PQR PRGJ01-Emisión de conceptos PRGJ07-Derechos de petición.</p>	23 de julio de 2018.
2	<p>Se realiza las siguientes modificaciones segun Resolución No. 21 de fecha 01-11-2019. PRGTO04-Seguimiento indicadores PQR: Modificación en el alcance. PRGJ01-Emisión de conceptos: Cambio alcance, cambio actividad No. 2 y responsable del procedimiento. PRGJ07-Derechos de petición: Cambió el alcance y responsable del procedimiento</p>	01 de noviembre de 2019.
3	<p>Se consolida la información de los procedimientos para ingresar nuevo procedimiento denominado "PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN Y ATENCIÓN DE DERECHOS DE PETICIÓN", eliminando los procedimiento PRGTO04-Seguimiento indicadores PQR PRGJ01-Emisión de conceptos -PRGJ07-Derechos de petición. Se eliminan las columnas diagrama de flujo y observaciones. Se cambia el tipo de letra de "Tahoma" por "Century Gothic". Se incluye la descripción del cambio. Según Directiva Gerencial No. 19 de fecha 28-12-2022.</p>	28 de diciembre de 2022.

Handwritten signature