

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MANUAL DE CORRESPONDENCIA	CODIGO: APO-3-04-DE-3
		VERSION: 1

MANUAL DE CORRESPONDENCIA



**CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DEL
MAGDALENA**

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD MANUAL DE CORRESPONDENCIA	CODIGO: APO-3-04-DE-3
		VERSION: 1

Tabla de Contenido

1. OBJETIVO:.....	3
2. ALCANCE	3
3. RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS INTERNOS.....	3
3.1 CORRESPONDENCIA DIGITAL INTERNA.....	3
4. RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS EXTERNOS.....	4
5. ENVIÓ DE DOCUMENTOS INTERNOS.....	6
6. ENVIÓ DE DOCUMENTOS EXTERNOS	6
6.1 CORRESPONDENCIA DIGITAL EXTERNA.....	7
7. MARCO LEGAL.....	10

COPIA NO CONTROLADA

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD MANUAL DE CORRESPONDENCIA	CODIGO: APO-3-04-DE-3
		VERSION: 1

1. OBJETIVO:

Administrar la correspondencia de la corporación según lo establecido en el acuerdo 060 del 30 de octubre de 2001 del Archivo General de la Nación y las políticas establecidas dentro del subproceso de gestión documental.

2. ALCANCE

El presente Manual de Correspondencia aplica para el manejo, control, registro envió y recepción de la documentación generada por todas las sedes de la corporación sea esta física o digital. Las disposiciones que establece este manual son de obligatoria aplicación por parte del personal de CAJAMAG, en todas las actividades relacionadas con el subproceso de gestión documental.

3. RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS INTERNOS

La recepción de correspondencia física consiste en recibir y revisar la correspondencia que llega a cada una de la dependencia de la corporación a través de los diferentes medios de comunicación escrita. Los funcionarios pertenecientes a cada dependencia deberán recibir únicamente las comunicaciones concernientes a esta y verificar su competencia, en caso que no sea para la dependencia deberán ser devueltas a su destinatario.

El receptor de la información legaliza el recibido con firma y fecha en el libro de envió de la dependencia o copia del memorando que emite la comunicación escrita, además, deberán tener especial cuidado de confrontar si la información que se recibe, está completa, tienen anexos y se encuentra en buen estado de conservación.

3.1 CORRESPONDENCIA DIGITAL INTERNA

La recepción de correspondencia digital se realiza a través del correo institucional ZIMBRA, este es administrado por el Departamento de Sistemas, para lo cual, asignan usuario y clave a los trabajadores y contratistas autorizados y es el único medio digital interno válido para comunicaciones oficiales de la Corporación. Por lo anterior, si no es un documento que requiera la firma como autorización por parte de un área se debe utilizar este medio de comunicación entre las dependencias y evitar imprimir los e-mails, ya que esta herramienta fue creada para tener un archivo electrónico, agilizar las



comunicaciones, descargar en la medida de lo posible el archivo tradicional y lograr un ahorro en papelería; los trabajadores que tengan correo Corporativo deben revisarlo diariamente durante la jornada laboral de lunes a viernes de 8 a 12 m y de 2 a 6 pm a fin de dar trámite a los asuntos asignados por este medio, la no consulta no exonera de la obligación de dar respuesta oportuna a los correos.

Por otro parte, y para garantía de los usuarios, el Departamento de Sistemas implementó la herramienta Zimbra Desktop con la cual se crea un Backup de los correos electrónicos en una carpeta local del computador. Cada usuario también podrá crear sus propias copias de seguridad a través de carpetas debidamente organizadas que podrán montar en la bandeja de entrada de los correos que consideren importante guardar. Para los efectos de acceso y uso de los mensajes de datos del comercio electrónico y de las firmas digitales se deben atender las disposiciones de la Ley 527 de 1999 y demás normas relacionadas.

En todos los mensajes deberá aparecer el nombre del usuario, la dirección electrónica y el nombre de CAJAMAG. La cuenta de correo es personal e intransferible, siendo responsabilidad de cada usuario salvaguardar la clave de acceso o password, cambiándola en forma periódica, no debe prestar la clave bajo ninguna circunstancia, pues su uso recae bajo su responsabilidad.

Los usuarios podrán utilizar su cuenta de correo para asuntos personales siempre y cuando consuma una mínima parte de los recursos y no interfiera con el cumplimiento de las obligaciones del funcionario. Está prohibido utilizar el sistema de correo para el desarrollo de actividades políticas, cadenas, comerciales o de entretenimiento, para la transmisión de mensajes de improprios u obscenos.

4. RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS EXTERNOS

La correspondencia oficial recibida deberá ser revisada por el Recepcionista, el cual verificará su competencia y en caso que no sean para la Corporación deberá devolverla inmediatamente.

El Recepcionista recibe las comunicaciones oficiales que ingresan a la corporación exceptuando los actos administrativos y/o procesos judiciales que serán recibidos por la Oficina Jurídica o Dirección Administrativa. Cada vez que el Recepcionista reciba correspondencia debe colocarles Sello Institucional con fecha, hora y firma de éste y además, registrarlas en el segmento

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD MANUAL DE CORRESPONDENCIA	CODIGO: APO-3-04-DE-3
		VERSION: 1

correspondiente del libro de entrega de correspondencia con los datos del remitente y la oficina destino para su entrega por parte del Mensajero Interno.

La correspondencia que se reciba abierto y en mal estado, el Recepcionista debe dejar constancia al momento de realizar la radicación y para los casos que no se tenga claridad sobre la dependencia competente se informará a la Secretaria de Dirección Administrativa, para que decida el trámite correspondiente.

Las guías de Correo con las que vienen acompañadas las comunicaciones oficiales deberán ser conservadas y legajadas en orden cronológico conservadas durante un año y medio, pasado este tiempo deberá destruirse por parte del Recepcionista.

La correspondencia personal será recibida y radicada en el Libro de Correspondencia, su distribución se realizará por parte del Mensajero Interno, una vez se lo solicite el Recepcionista.

4.1 Actos Administrativos y/o Procesos Judiciales: serán recibidos por las Oficinas de Jurídica y Dirección Administrativa las cuales deben garantizar que se les de el debido proceso en cuanto a cumplimiento de términos legales.

4.2 Identificación de Correspondencia Sospechosa:

El Recepcionista debe antes de recibir cualquier tipo de correspondencia, verificar el remitente y receptor con el fin de garantizar la seguridad de la Empresa, a continuación se relacionan algunos casos para tener encuenta e identificarlos como sospechosos:

- Sobres o paquetes cuyo peso es excesivo.
- Sobres o paquetes sin remitente.
- Paquetes sucios, manchados o con olores extraños.
- Exceso de avisos o de sellos postales.
- Palabras restrictivas.
- Paquetes amarrados con cables o presencia de cables. Si se encuentran estos u otros indicios que adviertan la posibilidad de que existan artefactos explosivos o sustancias extrañas, se debe, entre otras medidas de precaución, aislar el paquete extraño, averiguar y verificar su procedencia, no abrirlo y llamar a los vigilantes y/o los organismos de seguridad competentes.

4.3 RECEPCIÓN DE CORRESPONDENCIA OFICIAL CONFIDENCIAL

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD MANUAL DE CORRESPONDENCIA	CODIGO: APO-3-04-DE-3
		VERSION: 1

Distinguida por la palabra confidencial o privado, se le debe dar un tratamiento de especial reserva, se radicará con la información que se pueda obtener del sobre y su trámite se hará sin abrirlo, enviándolo a su destinatario.

Igual tratamiento se dará a los documentos que tienen reserva como las investigaciones preliminares, los pliegos y autos de cargos que formulen los órganos de control dentro de los procesos disciplinarios y de responsabilidad fiscal, lo mismo que los respectivos descargos.

En caso que por desconocimiento del contenido se abra un sobre que contenga documentos con reserva, inmediatamente se detecte el hecho y se procederá a cerrar el sobre nuevamente y se dará trámite con reserva de su contenido.

5. ENVIÓ DE DOCUMENTOS INTERNOS

Las comunicaciones físicas internas generadas por las diferentes dependencias, deberán ser enviadas a las oficinas receptoras a través de un libro de registro o de acuerdo a la importancia del comunicado, se generará una copia, donde se consigne en este,, fecha de elaboración, asunto, destino, contenido y remitente.

En el envío de oficios y/o memorandos cada dependencia maneja sus consecutivos y siglas, lo cual identifica la elaboración y procedencia de este.

Las comunicaciones oficiales digitales deberán ser enviadas a través del correo institucional ZIMBRA a quien corresponda.

6. ENVIÓ DE DOCUMENTOS EXTERNOS

El Auxiliar Administrativo II del Departamento de Servicios Generales es el encargado del envío de la correspondencia externa de CAJAMAG, para lo cual, recibe por parte de las diferentes dependencias las comunicaciones plenamente identificados con el remitente y receptor, sellado y radicado en el libro de cada dependencia para su despacho en el siguiente horario:

- **Jornada mañana**

08:00 am a 12:00 m

- **Jornada tarde**

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD MANUAL DE CORRESPONDENCIA	CODIGO: APO-3-04-DE-3
		VERSION: 1

02:00 pm a 03:00 pm

El auxiliar administrativo II del Dpto. de Servicios Generales encargado del despacho de la correspondencia, registra la correspondencia a enviar en el aplicativo web de cada empresa de correspondencia, dejando como evidencia un archivo PDF con los números de guías de los sobres registrados para su envío (manifiesto). Además de lo anterior, Cajamag utiliza un proveedor de mensajería para las entregas de comunicaciones masivas a nivel local. Estas guías son enviadas a la dependencia remitente a través de correo electrónico en formato PDF.

En caso de devolución de alguna correspondencia por inconsistencia en los datos, el Auxiliar Administrativo II de Servicios Generales la entrega a la dependencia solicitante, dejando como evidencia el libro de registro de correspondencia del Dpto. de Servicios Generales. Otras disposiciones que ha establecido la Dirección Administrativa en cuanto al envío de correspondencia externa son las siguientes:

- Las comunicaciones dirigidas a instituciones oficiales tales como (presidencia de la república, ministerios, superintendencias, gobernaciones, alcaldías, ICBF, Asocajas, Fedecajas, cartas de aceptación de afiliación de empresas) y demás entidades a que haya lugar, deben ir firmadas por el director o en su defecto por el director encargado, salvo delegación expresa del director.
- Ningún funcionario puede enviar comunicaciones oficiales a entidades solicitando a nombre de cajamag regalos, ayudas.
- Las demás comunicaciones que firmen los jefes de división y jefes de departamentos o coordinadores deben ser competencia de su área.

6.1 CORRESPONDENCIA DIGITAL EXTERNA

La Corporación cuenta con varios medios internos de recibo de comunicación externa como son:

6.2 Correo Superintendencia del Susidio Familiar: En este llegan todas las comunicaciones que genera este Ente de Control como Circulares, Resoluciones, oficios dirigidos a cajas de compensación y las PQRS que los afiliados tramitan a través de la Superintendencia. Este es administrado por el personal del Departamento de Gestión de Calidad, Planeación y Estadísticas, quienes reciben las comunicaciones y las remiten al responsable de acuerdo a la competencia del mismo. Las respuestas a las PQRS deben ser remitidas por

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD MANUAL DE CORRESPONDENCIA	CODIGO: APO-3-04-DE-3
		VERSION: 1

las áreas responsables oportunamente al Departamento de Gestión de Calidad, Planeación y Estadísticas para ser contestadas de acuerdo a las directrices impartidas por este Ente de Control con Vo/Bo del Jefe de la oficina Jurídica.

6.3 Correo Webmaster: En este llegan comunicaciones oficiales, PQRS que realizan los afiliados a través de nuestro usuario en Facebook y Twitter entre otros. Este es Administrado por el Contratista del Departamento de Sistemas, quien envía a la dependencia correspondiente.

6.4 Correo Dirección Administrativa: En este llega información oficial de Asocajas, Fedecajas y una que otra empresa o usuario que desean direccionar por este medio, aspectos de su interés. Este correo es administrado por la Profesional Universitario de Dirección y el la Auxiliar Administrativo II de Dirección a través del correo direccion@cajamag.com.co.

6.5 Correos Corporativos: Las diferentes dependencias y Sedes de Cajamag reciben de usuarios externos solicitudes, propuestas, oficios, información de proveedores o clientes, promocionan eventos y programas que se realizan durante el año, estos correos están identificados a través de las siguientes características: nombre.apellido@cajamag.com.co.

6.6 Usuarios de CAJAMAG e IFP en Facebook y Twitter: Por este medio se promocionan los servicios y programas corporativos, novedades de los servicios, se reciben y se da respuesta a las PQRS, estos son administrados por el Supervisor de Mercadeo.

6.7 Página Web: A través de este medio se le informa a los afiliados y comunidad en general las novedades de los servicios y programas de Cajamag, se encuentran los formularios de afiliaciones, subsidio de vivienda, crédito, información de las sedes, directrices impartidas por Cajamag, información de interés para nuestros afiliados y comunidad en general, además en esta página se encuentra un Buzón de Sugerencia en el cual nuestros afiliados podrán exponer sus PQRS. La página es administrada por el Supervisor de Mercadeo

6.8 Aplicativo I-GESTIÓN: A través de este Aplicativo en el área de Atención al Cliente y Sedes de Cajamag, se radican las afiliaciones de empresas y trabajadores, solicitudes de créditos, PQRS y a través de este mismo medio se le da trámite y respuesta a las PQRS. El Aplicativo I-Gestión es administrado por el Supervisor de Atención al Cliente.

6.9 Proceso Judiciales y/o Actos Administrativos: Los Responsables de radicar los procesos Judiciales y/o Actos Administrativos en los despachos

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD MANUAL DE CORRESPONDENCIA	CODIGO: APO-3-04-DE-3
		VERSION: 1

correspondientes son el jefe de la Oficina Jurídica y/o el Abogado de la Oficina Jurídica.

COPIA NO CONTROLADA



**SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD
MANUAL DE CORRESPONDENCIA**

**CODIGO:
APO-3-04-DE-3**

VERSION: 1

7. MARCO LEGAL

LEY / DECRETO/ACUERDO	DETALLE
LEY 527 DE 1999	Por medio de la cual se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales, y se establecen las entidades de certificación y se dictan otras disposiciones.
ACUERDO No. 060 de 2001	Por el cual se establecen pautas para la administración de las comunicaciones oficiales en las entidades públicas y las privadas que cumplen funciones públicas.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
GONZALO DAVID BOTTO HINCAPIE AUXILIAR ADMINISTRATIVO I DE ARCHIVO Fecha de elaboración: 04/11/2014	GISELLA MARGARITA MENDIVIL RODRIGUEZ JEFE UNIDAD PLANEACION Y ESTADISTICAS Fecha de revisión: 07/11/2014	MARTHA GARCIA VALENCIA JEFE DIVISION ADMINISTRATIVA Fecha de aprobación: 10/11/2014