

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

MANUAL DE CORRESPONDENCIA



**CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DEL
MAGDALENA**

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

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	9

COPIA NO CONTROLADA

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

1. OBJETIVO:

Administrar la correspondencia de la corporación según lo establecido en el Acuerdo Único 001 del 29 de febrero de 2024 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 envío 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 las dependencias de la corporación a través de los diferentes medios de comunicación escrita. Los Colaboradores pertenecientes a cada dependencia deberán recibir únicamente las comunicaciones concernientes a esta y verificar su competencia, en caso de 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 envío 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, este es administrado por la Unidad de Tecnologías de la Información, 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

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

debe utilizar este medio de comunicación entre las dependencias y evitar imprimir los e-mails, ya que esta herramienta fue creada para la recepción de las comunicaciones oficiales internas, 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 am 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, La Unidad de Tecnologías de la Información monitorea los servicios de E-mail de la corporación. 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 en ninguna circunstancia, pues su uso recae bajo su responsabilidad.

Está prohibido utilizar el sistema de correo para el desarrollo de actividades políticas, cadenas, comerciales o de entretenimiento, para la transmisión de mensajes de improperios u obscenos.

4. RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS EXTERNOS

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

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

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

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 la 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 mas no será 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/la recepcionista debe antes de recibir cualquier tipo de correspondencia, verificar el remitente y receptor con el fin de garantizar la seguridad de la Entidad, a continuación, se relacionan algunos casos para tener en cuenta 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

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.

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

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 de 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. ENVÍO 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 con 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 a quien corresponda.

6. ENVÍO DE DOCUMENTOS EXTERNOS

El Coordinador de la Unidad de Gestión Logística es el encargado del envío de la correspondencia externa de CAJAMAG, para lo cual, recibe por parte de las diferentes dependencias las comunicaciones plenamente identificadas con el remitente y receptor, en el campo (contiene), en este se debe colocar el contenido del sobre Ejemplo: orden de servicio D-2024-0000, sellado y radicado en el libro de cada dependencia para su despacho en el siguiente horario:

- **Jornada mañana**

08:00 am a 12:00 Pm

- **Jornada tarde**

- 02:00 pm a 03:00 pm

El Courier o recolector de los sobres pasará a las 3:00 pm por lo que es recomendable que los sobres se entreguen en la jornada de la mañana, para el tiempo de digitación de la información en el sistema o app de la empresa de mensajería.

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

El Coordinador de la Unidad de Gestión Logística 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 (guía del envío efectuado) quedando además otro documento en PDF (manifiesto), el cual es un resumen de los envíos realizados durante el día, con los números de guías de los sobres registrados para su envío.

En caso de devolución de alguna correspondencia por inconsistencia en los datos, mudanza u otra incidencia que se presente, el Auxiliar Administrativo II de recepción la entrega a la dependencia o unidad solicitante del envío, dejando como evidencia el libro de registro de correspondencia del área de recepción, para que hagan la retroalimentación y se corrija la incidencia (Desde la página web del proveedor de mensajería, se consulte la incidencia presentada) y se proceda a realizar el proceso de envío de la correspondencia nuevamente. 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 de la directora.
- Ningún Colaborador 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 Subsidio 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 de la Unidad de Planeación, quienes reciben las comunicaciones y la remiten a los responsables de acuerdo con la competencia de este. Las respuestas a las PQRS deben ser remitidas por las áreas responsables

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

oportunamente a la Unidad de Planeación 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 Dirección Administrativa: En este llega información oficial de Asocajas, Fedecajas y una que otra empresa o usuarios 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 I de Dirección a través del correo direccion.administrativa@cajamag.com.co

6.4 Correos Corporativos: Las diferentes dependencias y Sedes de Cajamag reciben de usuarios internos y 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 ejemplo: nombre.apellido@cajamag.com.co.

6.5 Página Web: A través de este medio la comunidad en general sea afiliado, beneficiario o no afiliado podrán enviar comentarios sobre peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias, diligenciando el formulario mediante el link <https://www.cajamag.com.co/transparencia-pasiva/>, allí registra los datos solicitados, luego del diligenciamiento este es enviado a la oficina de Atención al Cliente (Contact Center) y una vez radicado se dará respuesta en un máximo de (5) días.

6.6 Aplicativo I-GESTIÓN: A través de este Aplicativo en el Centro de Experiencia al Cliente y UIS 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 área de Atención al Cliente en base al correo atencion.cliente@cajamag.com.co.

6.7 Proceso Judiciales y/o Actos Administrativos: Los responsables de radicar los procesos Judiciales y/o Actos Administrativos en los despachos correspondientes son el jefe de la Oficina Jurídica y/o el Profesional Universitario de la Oficina Jurídica a través del correo: juridica@cajamag.com.co

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

7. MARCO LEGAL

LEY / DECRETO/ACUERDO	DETALLE
LEY 527 del 18 de agosto 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. 001 del 29 de febrero 2024	Artículo 4.2.1. Proceso de gestión y trámite de los documentos. Las oficinas de gestión documental o quien haga sus veces, deben establecer los criterios y controles para el seguimiento de la gestión y trámite de los documentos que se producen o ingresan a la entidad y adoptar acciones para la adecuada recepción, registro, vinculación a un trámite, distribución, con su respectiva descripción (metadatos) que garanticen la disponibilidad, recuperación y acceso para la consulta de los documentos durante todo el ciclo vital, en relación con el sistema de gestión de documentos o sistema de gestión de documentos electrónicos de archivo.