



CAJA COLOMBIANA DE SUBSIDIO FAMILIAR - COLSUBSIDIO
TABLA DE RETENCIÓN DOCUMENTAL

CÓDIGO		SERIES Y TIPOS DOCUMENTALES	PROCESO	REPOSITORIO		NIVEL DE SEGURIDAD				TIEMPO DE RETENCIÓN		DISPOSICIÓN FINAL				PROCEDIMIENTOS
NE	S/Ss.			DF	DE	CO	PR	UI	PU	AG	AC	CT	E	M	S	
1.08.01.03	100 108			ACTAS Actas de Reunión GG.FC.08 Actas de reunión Comunicación con compromisos	Experiencia Gestión de Canales		.msg .msg		X			2	0		X	
1.08.01.03	200	COMUNICACIONES INTERNAS Memorandos internos Comunicación a centros médicos sobre novedades en la Intranet, portafolios de servicios y novedades de servicio	Experiencia Gestión de Canales		.msg .msg			X		2	0		X			Finalizada la gestión y trámite del memorando se conserva 2 años en el archivo de gestión. Cumplido el tiempo de retención en el archivo de gestión, se procede a realizar su eliminación teniendo en cuenta que ya ha cumplido su trámite y perdido su valor administrativo. Esta serie corresponde al consecutivo de memorandos internos manejados por el área, no hacen parte de los asuntos o temas reflejados en esta tabla de retención documental. El proceso de eliminación se realiza a través de la Jefatura de Seguridad de la Información, la Coordinación de Gestión Ambiental y la Coordinación de Gestión Documental, siguiendo los protocolos establecidos por la Caja.
1.08.01.03	400	DERECHOS DE PETICIÓN Peticiones, quejas, reclamos, felicitaciones Respuesta a PQRSF	Experiencia Gestión de Canales		TP Client, .msg TP Client, .msg			X		2	3				X	Finalizada la la gestión y trámite de la PQRS, se conserva 2 años en el archivo de gestión y 3 años en el archivo central (servidor - backup). Contiene información sobre solicitudes o reclamos realizados por personas naturales o jurídicas, garantizando el proceso de ingreso y notificación de la PQRS. Finalizado el tiempo de retención se realiza una selección sistemática del 20% de la totalidad de la producción documental anual en su soporte original, teniendo en cuenta las PQRS que refieran a actividades misionales de la Caja y que implique la expresión de los derechos fundamentales señalados en el Capítulo 1 de la Constitución Política de Colombia. Los documentos restantes de este proceso se eliminan acorde con los lineamientos de la Caja y se efectúa a través de la Jefatura de Seguridad de la Información, la Coordinación de Gestión Documental y la Coordinación de Gestión Ambiental. Normas: Ley 1437 de 2011 artículo 52 Caducidad de la facultad sancionatoria "La sanción decretada por acto administrativo prescribirá al cabo de cinco (5) años contados a partir de la fecha de la ejecutoria" Ley 1755 de 2015.



CAJA COLOMBIANA DE SUBSIDIO FAMILIAR - COLSUBSIDIO
TABLA DE RETENCIÓN DOCUMENTAL

UNIDAD ADMINISTRATIVA: Departamento de Mercadeo y Experiencia de Usuario CODIGO DEPENDENCIA: 1.08.01.03			OFICINA PRODUCTORA: Coordinación Gestión Canales IPS FECHA DE APROBACIÓN TRD: 14/09/2021										Codigo: SE.PC.E2.04 Versión Formato: 1 Versión TRD: 1							
CÓDIGO		SERIES Y TIPOS DOCUMENTALES	PROCESO	REPOSITORIO		NIVEL DE SEGURIDAD				TIEMPO DE RETENCIÓN		DISPOSICIÓN FINAL				PROCEDIMIENTOS				
NE	S/Ss.			DF	DE	CO	PR	UI	PU	AG	AC	CT	E	M	S					
1.08.01.03	600 601	HISTORIALES Historiales de Usuarios Historias de Usuarios y Documentos funcionales Actas de certificación	Experiencia Gestión de Canales		.pdf .pdf				X			2	8			X				Una vez finalizada la gestión del documento, custodiar 2 años en el archivo de gestión, luego transferir al archivo central (servidor - backup) para conservar por 8 años. Cumplido el tiempo de retención en el archivo central, se procede a realizar su eliminación teniendo en cuenta que ya ha cumplido su trámite y perdido su valor administrativo. Estos documentos registran la implementación de estrategias que contribuyen a la ampliación del portafolio de los canales. El proceso de eliminación se realiza a través de la Jefatura de Seguridad de la Información, la Coordinación de Gestión Ambiental y la Coordinación de Gestión Documental, siguiendo los protocolos establecidos por la Caja.
1.08.01.03	700 701	INFORMES Informe de Tiempos de Espera Informe de tiempos de espera Presentación del informe	Experiencia Gestión de Canales		.xlsx .pptx				X			2	5			X				Una vez finalizada la gestión del informe, custodiar 2 años en el archivo de gestión, luego transferir al archivo central (servidor - backup) para conservar por 5 años. Cumplido el tiempo de retención en el archivo central, se procede a realizar su eliminación teniendo en cuenta que ya ha cumplido su trámite y perdido su valor administrativo. Estos documentos registran las mediciones relacionadas con los tiempos de espera de la IPS Consulta Externa/Urgencias. El proceso de eliminación se realiza a través de la Jefatura de Seguridad de la Información, la Coordinación de Gestión Ambiental y la Coordinación de Gestión Documental, siguiendo los protocolos establecidos por la Caja.
1.08.01.03	700 702	INFORMES Informes de Auditoría Requerimientos de auditoría Registro en SD y Correos Listado de SD	Experiencia Gestión de Canales		SD, .msg SD, .msg .msg .xlsx				X			2	3			X				Una vez finalizada la gestión del informe, custodiar 2 años en el archivo de gestión, luego transferir al archivo central (servidor - backup) para conservar por 3 años. Cumplido el tiempo de retención en el archivo central, se procede a realizar su eliminación teniendo en cuenta que ya ha cumplido su trámite y perdido su valor administrativo. Estos documentos registran la auditoría de servicio a los canales de autogestión y salas en silencio. El proceso de eliminación se realiza a través de la Jefatura de Seguridad de la Información, la Coordinación de Gestión Ambiental y la Coordinación de Gestión Documental, siguiendo los protocolos establecidos por la Caja.
1.08.01.03	700 710	INFORMES Informes de Participación en Canales Informes de Participación en Canales Presentación del informe	Experiencia Gestión de Canales		.xlsx .pptx				X			2	5			X				Una vez finalizada la gestión del informe, custodiar 2 años en el archivo de gestión, luego transferir al archivo central (servidor - backup) para conservar por 5 años. Cumplido el tiempo de retención en el archivo central, se procede a realizar su eliminación teniendo en cuenta que ya ha cumplido su trámite y perdido su valor administrativo. Estos documentos registran la gestión de las mediciones relacionadas con la participación de canales. El proceso de eliminación se realiza a través de la Jefatura de Seguridad de la Información, la Coordinación de Gestión Ambiental y la Coordinación de Gestión Documental, siguiendo los protocolos establecidos por la Caja.



CAJA COLOMBIANA DE SUBSIDIO FAMILIAR - COLSUBSIDIO
TABLA DE RETENCIÓN DOCUMENTAL

CÓDIGO		SERIES Y TIPOS DOCUMENTALES	PROCESO	REPOSITORIO		NIVEL DE SEGURIDAD				TIEMPO DE RETENCIÓN		DISPOSICIÓN FINAL				PROCEDIMIENTOS
NE	S/Ss.			DF	DE	CO	PR	UI	PU	AG	AC	CT	E	M	S	
1.08.01.03	900 901	MANUALES Manuales de Procesos y Procedimientos Cartillas de servicios Protocolos de servicio Procedimientos Instructivos Formatos	Experiencia Gestión de Canales		.pdf .pdf .pdf .pdf .pdf .pdf			X		1	9	X				Custodiar en el archivo de gestión durante la vigencia del documento, una vez es actualizado, custodiar 1 año en el Archivo de Gestión, luego transferir al Archivo Central (servidor - backup) por 9 años. Cumplido el tiempo de retención en archivo central se conserva totalmente, ya que estos documentos permiten evidenciar la evolución del sistema de gestión de calidad y reglamentan la operación de la Caja. La información electrónica se conserva en la plataforma Isolución, se respalda con una copia en Backup permitiendo su preservación y recuperación para futuras consultas. Norma: Circular Externa 003 de 2015. Archivo General de la Nación.
1.08.01.03	1400 1401	REPORTES Reportes de Incidentes de Servicio Radicación de SD Dailys	Experiencia Gestión de Canales		.msg, SD .msg, SD			X		2	8		X			Una vez finalizada la gestión del reporte, custodiar 2 años en el archivo de gestión, luego transferir al archivo central (servidor - backup) para conservar por 8 años. Cumplido el tiempo de retención en el archivo central, se procede a realizar su eliminación teniendo en cuenta que ya ha cumplido su trámite y perdido su valor administrativo. Esta serie corresponde a los reportes de los incidentes presentados de alto impacto en el servicio, generados por Centros Médicos, Contact Center y Coordinación de Canales. El proceso de eliminación se realiza a través de la Jefatura de Seguridad de la Información, la Coordinación de Gestión Ambiental y la Coordinación de Gestión Documental, siguiendo los protocolos establecidos por la Caja.
REVISADO POR: Lena Fernanda Ramos Rodríguez			APROBADO COORDINACIÓN GESTIÓN DOCUMENTAL: _____													
CARGO: Coordinador Gestión Canales IPS			APROBADO SECRETARIO GENERAL COMITÉ DE GESTIÓN DOCUMENTAL: _____													
CONVENCIONES																
CÓDIGO		SERIES, SUBSERIES Y TIPOS DOCUMENTALES	SOPORTE O FORMATO	NIVEL DE SEGURIDAD	TIEMPO DE RETENCIÓN	DISPOSICIÓN FINAL	DISPOSICIÓN FINAL									
NE - Nivel Estructural	S - Serie Ss - Subserie	SERIES Subseries Tipologías Documentales	DE - Documento Físico DE - Documento Electrónico	CO - Confidencial PR - Privado UI - Uso Interno PU - Público	AG - Archivo de Gestión AC - Archivo Central	CT - Conservación E - Eliminación M - Medio Técnico S - Selección	Instrucciones de la administración de la serie o subserie documental									