



CAJA COLOMBIANA DE SUBSIDIO FAMILIAR - COLSUBSIDIO
TABLA DE RETENCIÓN DOCUMENTAL

UNIDAD ADMINISTRATIVA: Departamento de Mercadeo y Experiencia de Usuario
CODIGO DEPENDENCIA: 1.08.01.05

OFICINA PRODUCTORA: Coordinación Operaciones Canales de Atención
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		
1.08.01.05	100 108	ACTAS Actas de Reunión GG.FC.08 Actas de reunión	Administración Contac Center		.msg			X		2	0			X			Una vez finalizado el trámite del acta, 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. Estas actas corresponden a las reuniones de grupo primario del área y no obedecen a actas de Comités Corporativos. 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.
1.08.01.05	200	COMUNICACIONES INTERNAS Memorandos internos Actas diligencia de descargos Recordatorios Requerimientos	Administración Contac Center		.msg,.docx,.pdf,.xlsx .msg,.docx,.pdf,.xlsx .msg,.docx,.pdf,.xlsx .msg,.docx,.pdf,.xlsx success factor			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.
1.08.01.05	400	DERECHOS DE PETICIÓN Solicitud Consecutivo caso Carta de cierre para cada caso	Administración Contac Center		.pdf, .msg TP Client .pdf, .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: 1.08.01.05

OFICINA PRODUCTORA: Coordinación Operaciones Canales de Atención
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		
1.08.01.05	700 703			INFORMES Informes de Calidad Informe de calidad Alertas gestión de calidad	Administración Contac Center		.msg, .pptx, PowerBI .mp4, .msg			X		1	2				X
1.08.01.05	700 704	INFORMES Informes de Ejecución de Talleres de Escucha Resultados y análisis de la actividad	Administración Contac Center		.msg, Teams			X		1	0			X			Una vez finalizada la gestión del informe, custodiar 1 año 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 agrupación documental contiene los resultados y análisis de la actividad de talleres de escucha. 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.
1.08.01.05	700 705	INFORMES Informes de Ejecución Presupuestal Revisión de factura Control de gastos Transferencias internas Proformas Teleperformance Prefectura masivian Aprobación por correos Solped	Administración Contac Center		.msg, SAP, .xlsx, .pdf .msg, SAP, .xlsx, .pdf .msg, SAP, .xlsx, .pdf .msg, SAP, .xlsx, .pdf .msg, SAP, .xlsx, .pdf .msg, SAP, .xlsx, .pdf SAP			X		2	8			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 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 contienen información sobre la planeación de presupuesto anual, aprobación y control gastos mensuales, creación de ordenes de compra. 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. Norma: Ley 962 de 2005 art. 28.	



CAJA COLOMBIANA DE SUBSIDIO FAMILIAR - COLSUBSIDIO
TABLA DE RETENCIÓN DOCUMENTAL

UNIDAD ADMINISTRATIVA: Departamento de Mercadeo y Experiencia de Usuario
CODIGO DEPENDENCIA: 1.08.01.05

OFICINA PRODUCTORA: Coordinación Operaciones Canales de Atención
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		
1.08.01.05	800 809			INSTRUMENTOS DE CONTROL Instrumentos de Control Publicaciones Base de Conocimientos Salud	Administración Contac Center		.msg, .pdf			X		2	0		X		
1.08.01.05	800 810	INSTRUMENTOS DE CONTROL Instrumentos de Control Vacacional Malla vacacional	Administración Contac Center		.xlsx, .msg, success factor			X		2	0		X				Una vez finalizada la gestión del control y seguimiento, custodiar 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. Estos documentos registran la creación, cubrimiento y ejecución de los periodos de vacaciones para los trabajadores a cargo del Contac Center. 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.
1.08.01.05	900 901	MANUALES Manuales de Procesos y Procedimientos Protocolos de Servicio	Administración Contac Center		.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.



CAJA COLOMBIANA DE SUBSIDIO FAMILIAR - COLSUBSIDIO
TABLA DE RETENCIÓN DOCUMENTAL

UNIDAD ADMINISTRATIVA: Departamento de Mercadeo y Experiencia de Usuario
CODIGO DEPENDENCIA: 1.08.01.05

OFICINA PRODUCTORA: Coordinación Operaciones Canales de Atención
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		
1.08.01.05	1000 1009	PLANES Planes Institucionales de Capacitación Evaluaciones periódicas del proceso de formación inicial y formación periódica Informe de evaluaciones de servicio	Administración		.pdf, .xlsx .pdf, .docx			X		2	8			X			Una vez finalizada la gestión del plan, 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. La documentación producida desarrolla valor administrativo debido a que contiene información sobre el seguimiento del entrenamiento, refuerzo, capacitación y demás, para el personal de centros de servicio y contact center. 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.
1.08.01.05	1400 1402	REPORTES Reportes de Recomendaciones Laborales Reporte en Sigsto Ficha Técnica	Administración Contac Center		Sigsto, .msg .msg, .docx			X		2	78	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 78 años. Cumplido el tiempo de retención en archivo central se conserva totalmente, ya que estos documentos contienen el reporte, seguimiento y aplicación de recomendaciones laborales para casos Siso. La información electrónica se conserva en el repositorio del área, se respalda con una copia en Backup permitiendo su preservación y recuperación para futuras consultas.

REVISADO POR: Rosa Liliana Ladino

APROBADO COORDINACIÓN GESTIÓN DOCUMENTAL:

CARGO: Coordinador Operaciones Canales de Atención

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



CAJA COLOMBIANA DE SUBSIDIO FAMILIAR COLSUBSIDIO
CONTROL DE CAMBIOS
TABLAS DE RETENCIÓN DOCUMENTAL

ENTIDAD PRODUCTORA: Caja Colombiana de Subsidio Familiar Colsubsidio

OFICINA PRODUCTORA: Coordinación Operaciones Canales de Atención

N°	Descripción del Cambio	Fecha del Cambio			Quien Aprueba el Cambio Proceso o Área	Versión Anterior
		DD	MM	AAAA		
1	Elaboración TRD	19	9	2021		N/A
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						