



CAJA COLOMBIANA DE SUBSIDIO FAMILIAR - COLSUBSIDIO
TABLA DE RETENCIÓN DOCUMENTAL

UNIDAD ADMINISTRATIVA: Gerencia Crédito Social y Seguros CODIGO DEPENDENCIA: 1.10.02.07			OFICINA PRODUCTORA: Coordinación Servicio al Cliente FECHA DE APROBACIÓN TRD: 26/05/2021									Código: SE.PC.E2.04 Versión Formato: 1 Versión TRD: 1				
CÓDIGO		SERIES Y TIPOS DOCUMENTALES	PROCESO	SOPORTE O FORMATO		NIVEL DE SEGURIDAD				TIEMPO DE RETENCIÓN		DISPOSICIÓN FINAL				PROCEDIMIENTOS
NE	S/Ss.			DF	DE	CO	PR	UI	PU	AG	AC	CT	E	M	S	
1.10.02.07	100 110	ACTAS Actas de Reunión GG.FC.08 Actas de Reunión	Seguimiento y Control		.docs		X			2	1		X			Finalizada la gestión del acta se conserva 2 años en el archivo de gestión y 1 año en el archivo central (servidor - backup). Cumplido el tiempo de retención, 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.
1.10.02.07	400	COMUNICACIONES INTERNAS Memorandos internos	Seguimiento y Control	X	.docs, .msg			X		2	0		X			Finalizada la gestión y trámite del memorando se conserva 2 años en el archivo de gestión (servidor - backup). 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.
1.10.02.07	900	DERECHOS DE PETICIÓN Peticiónes, quejas, reclamos, felicitaciones Respuesta a PQRSF	Seguimiento y Control		.pdf TPCLIENT .pdf TPCLIENT		X			5	5				X	El tiempo de retención será contado a partir del momento en que se notifica la respuesta al ciudadano, custodiar 5 años en el Archivo de Gestión, luego transferir al Archivo Central para conservar por 5 años (servidor - backup), posteriormente, cumplido el tiempo de retención en el archivo central se seleccionan los derechos de petición que por la importancia de su contenido puedan servir como testimonio del trámite y se conservan totalmente dado que las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes que se producen pueden ser soporte para procesos legales de la Caja. La documentación restante se elimina. Documentos mediante los cuales se solicita el reconocimiento de un derecho o que se resuelva una situación jurídica, que se le preste un servicio, pedir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos. El proceso de eliminación se realiza acorde con los lineamientos de la Caja y se efectúa a través de la Coordinación de Gestión Ambiental, la Coordinación de Gestión Documental y la Jefatura de seguridad de la información. 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: Gerencia Crédito Social y Seguros CODIGO DEPENDENCIA: 1.10.02.07			OFICINA PRODUCTORA: Coordinación Servicio al Cliente FECHA DE APROBACIÓN TRD: 26/05/2021										Código: SE.PC.E2.04 Versión Formato: 1 Versión TRD: 1				
CÓDIGO		SERIES Y TIPOS DOCUMENTALES	PROCESO	SOPORTE O FORMATO		NIVEL DE SEGURIDAD				TIEMPO DE RETENCIÓN		DISPOSICIÓN FINAL				PROCEDIMIENTOS	
NE	S/Ss.			DF	DE	CO	PR	UI	PU	AG	AC	CT	E	M	S		
1.10.02.07	1100 1107	INFORMES Informes de Gestión Informe detallado mes a mes PQRSF de la gerencia Informe detallado mes a mes motivos de contacto de los clientes	Seguimiento y Control		.xlsx, One drive .xlsx, One drive		X				4	1		X			Finalizada la gestión y presentación del informe se conserva 4 años en el archivo de gestión, luego se transferirá al archivo central por 1 año (servidor - backup), tiempo en el que perderá su valor administrativo y se procederá a eliminar. Informe que refleja la gestión realizada por el área en un periodo determinado. 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.
1.10.02.07	1100 1108	INFORMES Informes de Gestión de Indicadores Informe de seguimiento e indicadores PQRSF	Seguimiento y Control		.pbi		X				4	1		X			Una vez realizada la actualización del indicador, custodiar 4 años en el Archivo de Gestión y 1 año en el archivo central (servidor - backup), cumplido el tiempo de retención, se procede a realizar su eliminación teniendo en cuenta que ya ha cumplido su trámite y perdido su valor administrativo. Agrupación documental en la que se registra la metodología utilizada para el diseño, formulación, seguimiento de los indicadores del desempeño de los procesos del Sistema Integrado de Gestión de la Caja. El proceso de eliminación se realiza acorde con los lineamientos de la Caja y se efectúa a través de la Coordinación de Gestión Ambiental, la Coordinación de Gestión Documental y la Jefatura de seguridad de la información.
1.10.02.07	1200 1201	INSTRUMENTOS DE CONTROL Instrumentos de control a Informes de Estudios de Satisfacción Control informe de estudios de satisfacción Corporativa o de la UES	Seguimiento y Control		.pdf		X				3	1		X			Una vez efectuado el control al informe, custodiar 3 años en el Archivo de Gestión y 1 año en el archivo central (servidor - backup), 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 para el área. Por medio de este control se consultan los resultados en el informe corporativo o UES que aseguran la satisfacción de los usuarios, la identificación acertada de sus necesidades, la respuesta proactiva y oportunamente a inquietudes, la corrección inmediata de posibles desviaciones y la implementación de planes de mejora continua. La información electrónica se debe alojar en la carpeta compartida del Área, identificada con estructura lógica a nivel de carpeta y sub carpeta según la serie y subserie documental y/o en el aplicativo designado para el área. El proceso de eliminación se realiza acorde con los lineamientos de la Caja y se efectúa a través de la Coordinación de Gestión Ambiental, la Coordinación de Gestión Documental y la Jefatura de seguridad de la información.



CAJA COLOMBIANA DE SUBSIDIO FAMILIAR - COLSUBSIDIO
TABLA DE RETENCIÓN DOCUMENTAL

CÓDIGO		SERIES Y TIPOS DOCUMENTALES	PROCESO	SOPORTE O FORMATO		NIVEL DE SEGURIDAD				TIEMPO DE RETENCIÓN		DISPOSICIÓN FINAL				PROCEDIMIENTOS			
NE	S/Ss.			DF	DE	CO	PR	UI	PU	AG	AC	CT	E	M	S				
1.10.02.07	1300 1303	MANUALES Manuales de Procesos y Procedimientos Manual de procesos y procedimientos Procedimientos Instructivos Formatos	Planeación del Negocio		.docs,.pdf, .xlsx, isolución, sharepoint .docs,.pdf. Isolución .docs,.pdf, Isolución, sharepoint Isolución, .Pdf				X			1	9	X					Custodiar en el archivo de gestión durante la vigencia del documento, una vez actualizado, custodiar 1 año en el Archivo de Gestión, luego transferir al Archivo Central por 9 años (servidor - backup). 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 backup permitiendo su preservación y recuperación para futuras consultas. Norma: Circular Externa 003 de 2015. Archivo General de la Nación.
1.10.02.07	1600 1601	PLANES Planes de Acción Planes de acción para satisfacción del cliente	Seguimiento y Control		.xlsx		X					2	8	X					Finalizada la ejecución del plan, custodiar 2 años en el Archivo de Gestión, luego transferir al Archivo Central (servidor - backup) por 8 años. Cumplido el tiempo de retención en archivo central se conserva totalmente, ya que estos documentos permiten evidenciar el seguimiento a la ejecución de los planes de acción establecidos para la mejora de satisfacción y experiencia de los clientes a quienes se ofrecen los servicios que presta la Caja. La información electrónica se conserva en el repositorio asignado, se respalda con una copia en Backup permitiendo su conservación total y recuperación para futuras consultas. Norma: Circular Externa 003 de 2015. Archivo General de la Nación.
REVISADO POR: Lucía Catalina Palacios _____			APROBADO COORDINACIÓN GESTIÓN DOCUMENTAL: _____																
CARGO: Coordinadora Servicio al Cliente _____			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 Servicio al Cliente

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