



CAJA COLOMBIANA DE SUBSIDIO FAMILIAR - COLSUBSIDIO
TABLA DE RETENCIÓN DOCUMENTAL

UNIDAD ADMINISTRATIVA: Subdirección Gestión Organizacional CODIGO DEPENDENCIA: 1.11.02			OFICINA PRODUCTORA: Gerencia de Experiencia Cliente FECHA DE APROBACIÓN TRD:26/05/2022										Codigo: SE.PC.E2.04 Versión Formato: 1 Versión TRD: 2				
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		
1.11.02	100 101	ACTAS Actas de Grupos Focales Actas de Grupos Focales	Gestión Interna de Experiencia de Cliente	X	.pdf, .docx		X				3	2	X				Finalizada la gestión y trámite del acta, custodiar 3 años en el Archivo de Gestión, luego transferir al Archivo Central (servidor-backup) por 2 años. Cumplido el tiempo de retención en archivo central se conserva totalmente, ya que estos documentos son fuente para la memoria institucional y como prueba ante los entes de control de la gestión interna de experiencia de cliente. La información electrónica se debe alojar en el repositorio del área y se respalda con una copia backup permitiendo su preservación y recuperación para futuras consultas.
1.11.02	100 102	ACTAS Actas de Reunión GG.FC.08 Actas de reunión Listado de asistencia capacitación	Gestión Interna de Experiencia de Cliente	X	.pdf, .docx pdf, .xlsx		X				2	3		X			Finalizada la gestión y trámite del acta, custodiar 2 años en el Archivo de Gestión, luego transferir al Archivo Central (servidor-backup) por 3 años. 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 al seguimiento y control de las actividades de la Gerencia. 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.
1.11.02	200	COMUNICACIONES INTERNAS Memorandos internos	Gestión Interna de Experiencia de Cliente	X	.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.



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			
1.11.02.01	1000 1001	CONTRATOS Prestación de Servicios Persona Jurídica Precontractual (Expediente) Identificación de la necesidad GF.FC.38 Ficha técnica de creación y actualización de terceros Documento de existencia y representación legal (persona jurídica) RUT o Equivalente Tratándose de extranjeros Fotocopia documento de identificación Representante Legal/Persona Natural Consulta en listas restrictivas Inicio proceso de negociación Encuesta de satisfacción proveedor actual, si aplica Términos de negociación simplificada Invitación privada a cotizar Términos de negociación directa ANS y penalidades, si aplica Carta de aceptación y participación Declaraciones y autorizaciones Carta presentación de la propuesta Propuesta comercial / económica / técnica Adenda aclaratoria, si aplica Sondeo de mercado Carta y/o correo solicitud de descuento - tarifas Carta de confirmación de incremento de precios o tarifas, si aplica Informe presentación de análisis al comité aprobador Acta comité de compras, según nivel de atribución Acta Consejo Directivo, si aplica Adjudicación y selección del proveedor - confirmación de precios y condiciones	Gestión Legal				X			5	5				X		X	Finalizada la vigencia de la póliza o garantía del contrato o firmada el acta de liquidación según sea el caso, custodiar 5 años en el archivo de gestión, luego transferir al archivo central para conservar por 5 años. Esta serie posee valores legal, fiscal, contable y administrativo, finalizado el tiempo de retención se realiza una selección sistemática del 20% de la totalidad de la producción documental, teniendo en cuenta los contratos de mayor cuantía. Una vez seleccionada la muestra esta se mantendrá en conservación total, los expedientes contractuales 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. Subserie documental en la que se conservan de acuerdo con el ciclo de vida del expediente los documentos generados en los procesos celebrados por la Caja, Los Contratos de Prestación de Servicios de Persona Jurídica, son un acuerdo legal, este tipo de contrato es común en situaciones donde se requieren servicios profesionales o técnicos.



CAJA COLOMBIANA DE SUBSIDIO FAMILIAR - COLSUBSIDIO
TABLA DE RETENCIÓN DOCUMENTAL

UNIDAD ADMINISTRATIVA: Subdirección Gestión Organizacional CODIGO DEPENDENCIA: 1.11.02			OFICINA PRODUCTORA: Gerencia de Experiencia Cliente FECHA DE APROBACIÓN TRD:26/05/2022										Codigo: SE.PC.E2.04 Versión Formato: 1 Versión TRD: 2				
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		
1.11.02	300 301	CONSECUTIVOS DE COMUNICACIONES OFICIALES Consecutivos de Comunicaciones Oficiales Enviadas Copia de comunicaciones enviadas	Gestión Interna de Experiencia de Cliente	X	.msg, .pdf		X				3	7		X			Finalizado el trámite de la comunicación, custodiar 3 años en el Archivo de Gestión, luego transferir al Archivo Central (servidor-backup) para conservar por 7 años, posteriormente, se procede a realizar su eliminación por perder valor administrativo para las actividades de la Caja. En esta serie se encuentra la copia de las comunicaciones oficiales enviadas que conforman un registro consecutivo en razón del número de radicación y se administran en la unidad de correspondencia o la que haga sus veces. Artículo 10, Acuerdo 060 de 2001. El proceso de eliminación se realiza acorde con los lineamientos de la Caja y se efectúa a través de la Coordinación de Gestión Ambiental y la Coordinación de Gestión Documental.
1.11.02	300 302	CONSECUTIVO DE COMUNICACIONES OFICIALES Consecutivos de Comunicaciones Oficiales Recibidas Copia de comunicaciones recibidas	Gestión Interna de Experiencia de Cliente	X	.msg, .pdf		X				3	7		X			Finalizado el trámite de la comunicación, custodiar 3 años en el Archivo de Gestión, luego transferir al Archivo Central (servidor-backup) para conservar por 7 años, posteriormente, se procede a realizar su eliminación por perder valor administrativo para las actividades de la Caja. Esta serie corresponde a la copia de las comunicaciones oficiales recibidas que conforman un registro consecutivo en razón del número de radicación. El proceso de eliminación se realiza acorde con los lineamientos de la Caja y se efectúa a través de la Coordinación de Gestión Ambiental y la Coordinación de Gestión Documental.
1.11.02	400 402	INFORMES Informes de Ejecución Presupuestal Informe de Ejecución Presupuestal	Gestión Interna de Experiencia de Cliente		.xlsx, .pptx		X				2	8		X			Finalizada la gestión y trámite del informe, custodiar 2 años en el Archivo de Gestión, luego transferir al Archivo Central (servidor-backup) 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. Serie documental que refleja la ejecución del gasto, a nivel de compromisos y obligaciones, del presupuesto de la Caja. 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

UNIDAD ADMINISTRATIVA: Subdirección Gestión Organizacional CODIGO DEPENDENCIA: 1.11.02			OFICINA PRODUCTORA: Gerencia de Experiencia Cliente FECHA DE APROBACIÓN TRD:26/05/2022										Codigo: SE.PC.E2.04 Versión Formato: 1 Versión TRD: 2				
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		
1.11.02	400 403	INFORMES Informes de Gestión Informes de gestión	Gestión Interna de Experiencia de Cliente		.ppx		X				3	7	X				Finalizada la gestión del informe, custodiar 3 años en el Archivo de Gestión, luego transferir al Archivo Central (servidor-backup) por 7 años. Cumplido el tiempo de retención en archivo central se conserva totalmente, estos documentos desarrollan valor histórico debido a que contienen información consolidada sobre los resultados de la gestión de la Gerencia y cada una de sus dependencias. La información electrónica se debe alojar en el repositorio del área y se respalda con una copia backup permitiendo su preservación y recuperación para futuras consultas.
1.11.02	500 501	INSTRUMENTOS DE CONTROL Instrumentos de Control de Experiencia Cliente Bases de datos expedientes Superintendencia Subsidio Familiar Bases de datos de Calidad, Oportunidad y Satisfacción	Gestión Interna de Experiencia de Cliente		.xlsx .xlsx	X					2	8	X				Finalizada la gestión del documento, 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, estos documentos desarrollan valor histórico debido a que contienen información sobre el seguimiento diario de expedientes reportados por la Superintendencia del Subsidio Familiar, así como el seguimiento a la Calidad, Oportunidad y Satisfacción. La información electrónica se debe alojar en el repositorio del área y se respalda con una copia backup permitiendo su preservación y recuperación para futuras consultas.
1.11.02	600 601	MANUALES Manuales de Procesos y Procedimientos Lineamientos Modelo Políticas Procedimientos Instructivos Anexos	Gestión Interna de Experiencia de Cliente		.docx, .pdf, .xlsx .docx, .pdf, .xlsx .docx, .pdf, .xlsx .docx, .pdf, .xlsx .docx, .pdf, .xlsx .docx, .pdf, .xlsx			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.



CAJA COLOMBIANA DE SUBSIDIO FAMILIAR - COLSUBSIDIO
TABLA DE RETENCIÓN DOCUMENTAL

UNIDAD ADMINISTRATIVA: Subdirección Gestión Organizacional			OFICINA PRODUCTORA: Gerencia de Experiencia Cliente										Codigo: SE.PC.E2.04 Versión Formato: 1			
CODIGO DEPENDENCIA: 1.11.02			FECHA DE APROBACIÓN TRD:26/05/2022										Versión TRD: 2			
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	
1.11.02	800 801	PLANES Planes de Mejoramiento Institucionales Planes de Mejoramiento por Negocio	Gestión Interna de Experiencia de Cliente		.xlsx		X			2	8	X				Finalizada la ejecución del plan, custodiar 2 años en el Archivo de Gestión, luego transferir al Archivo Central por 8 años. Cumplido el tiempo de retención en archivo central se conserva totalmente, estos documentos desarrollan valor histórico debido a que contienen información sobre el cumplimiento de los objetivos de la Gerencia, a través de la definición de oportunidades de mejora para cumplir con las necesidades y expectativas de los clientes de la Caja. La información electrónica se debe alojar en el repositorio del área y se respalda con una copia backup permitiendo su preservación y recuperación para futuras consultas.
1.11.02	800 802	PLANES Planes Estratégicos Institucionales Plan estratégico Gerencia	Gestión Interna de Experiencia de Cliente		.pptx, .xlsx		X			2	8	X				Finalizada la ejecución del plan, custodiar 2 años en el Archivo de Gestión, luego transferir al Archivo Central por 8 años. Cumplido el tiempo de retención en archivo central se conserva totalmente, estos documentos desarrollan valor histórico debido a que contienen información sobre los objetivos de la Gerencia de Experiencia del Cliente y el plan estratégico para su consecución, el cual debe estar alineado con la misión y visión de Colsubsidio. La información electrónica se debe alojar en el repositorio del área y se respalda con una copia backup permitiendo su preservación y recuperación para futuras consultas.
1.11.02	900	PROTOCOLOS DE ATENCIÓN Protocolo de atención al cliente para correo electrónico Protocolo de atención al cliente para redes sociales Políticas y protocolo de atención para agencias de gestión y colocación de empleo SC.PR.04 Protocolo de atención para concesiones y/o arrendamiento SC.PR.05 Protocolo de atención preferencial SC.PR.02 Protocolo de servicio Centros de servicios SC.PR.01 Protocolo de servicio Contact Center SC.PR.03 Protocolos de información de facturación electrónica SC.PR.06	Gestión Interna de Experiencia de Cliente		.docx .docx .docx .docx .docx .docx .docx .docx			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 los protocolos de atención en los diferentes canales de atención para los usuarios 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.

REVISADO POR: Adriana Nieto Aristizabal

APROBADO COORDINACIÓN GESTIÓN DOCUMENTAL:

CARGO: Gerente de Experiencia del 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: Gerencia de Experiencia 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	Se modifica la SubSerie Documental Manuales de Procesos y Procedimientos se elimina la tipología documental Protocolos, lo anterior dado que esta tipología se modificara a una Serie Documental de acuerdo a los requerimientos de la MATRIZ ITA.	23	8	2022	Laudy Astrid Romero-Analista de Medición y Servicio	
3	Se crea la Serie Documental 900 PROTOCOLOS DE ATENCIÓN lo anterior de acuerdo a los requerimientos de la MATRIZ ITA.	23	8	2022	Laudy Astrid Romero-Analista de Medición y Servicio	
4	Se agrega la serie documental 1000 Contratos y las subserie documental 1001 Prestación de Servicios Persona Jurídica . Estos cambios se realizan conforme al expediente Digital Contractual, proyecto que se realiza de forma transversal para el gestor documental de la caja.	1	4	2025	Eva Maritza Gonzalez - Coordinador Gestión Documental Corporativo	2
5						
6						
7						
8						
9						
10						