



CAJA COLOMBIANA DE SUBSIDIO FAMILIAR - COLSUBSIDIO
TABLA DE RETENCIÓN DOCUMENTAL

UNIDAD ADMINISTRATIVA: Gerencia de Experiencia de Cliente CODIGO DEPENDENCIA: 1.11.02.02			OFICINA PRODUCTORA: Jefatura Experiencia Cliente Corporativo FECHA DE APROBACIÓN TRD: 26/05/2021								Codigo: SE.PC.E2.04 Versión Formato: 1 Versión TRD: 2								
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				
1.11.02.02	100 102	ACTAS Actas de Reunión GG.FC.08 Actas de reunion	Gestión Interna de Experiencia de Cliente		.msg				X		2	0			X				Custodiar 2 años en el Archivo de Gestión una vez finalizado el trámite del acta. 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 contienen el seguimiento a las actividades realizadas por la Jefatura de Servicio y Medición cuando se requiera, de acuerdo con las necesidades del proceso. 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.
1.11.02.02	200	COMUNICACIONES INTERNAS Memorandos internos	Gestión Interna de Experiencia de Cliente		.msg, .pdf				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

UNIDAD ADMINISTRATIVA: Gerencia de Experiencia de Cliente CODIGO DEPENDENCIA: 1.11.02.02			OFICINA PRODUCTORA: Jefatura Experiencia Cliente Corporativo FECHA DE APROBACIÓN TRD: 26/05/2021								Codigo: SE.PC.E2.04 Versión Formato: 1 Versión TRD: 2							
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			
1.11.02.01	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			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: Gerencia de Experiencia de Cliente CODIGO DEPENDENCIA: 1.11.02.02			OFICINA PRODUCTORA: Jefatura Experiencia Cliente Corporativo FECHA DE APROBACIÓN TRD: 26/05/2021								Codigo: SE.PC.E2.04 Versión Formato: 1 Versión TRD: 2							
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			
1.11.02.02	400 401	INFORMES Informes a Entes de Control Informes de gestión de PQRSF Resultados de gestión de experiencia en la Caja Grupos focales	Gestión Interna de Experiencia de Cliente - servicio		.pptx, .pdf, .xlsx, .docx .pptx, .pdf, .xlsx, .docx .pptx, .pdf, .xlsx, .docx					X		5	5	X				Una vez finalizada la gestión del informe, custodiar 5 años en el archivo de gestión, luego transferir al archivo central (servidor - backup) para conservar por 5 años. Cumplido el tiempo de retención en archivo central se conserva totalmente, la documentación producida desarrolla valor histórico debido a que contiene información suministrada a entidades con funciones de inspección y vigilancia que requieren evidenciar la gestión realizada por la Caja. 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.
1.11.02.02	400 403	INFORMES Informes de Gestión Acta de presentación al Comité Directivo Informes trimestrales de gestión de PQRSF Bases de datos de PQRSF	Gestión Interna de Experiencia de Cliente - Servicio	X	.pdf, .xlsx, .pptx .pdf, .xlsx, .pptx .xlsx				X			5	5	X				Custodiar 5 años en el Archivo de Gestión una vez finalizado el trámite del informe, luego transferir al Archivo Central (servidor - backup) por 5 años. Cumplido el tiempo de retención en archivo central se conserva totalmente, ya que estos documentos contienen información sobre la gestión de PQRSF para presentación al Consejo Directivo. 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.
1.11.02.02	400 404	INFORMES Informes de Gestión de Indicadores Tablero de Control de indicadores Indicadores de mediciones transaccionales: Satisfacción, NPS, CES	Gestión Interna de Experiencia de Cliente - Medición		Herramienta corporativa Herramienta corporativa					X		5	5	X				Una vez finalizada la gestión del informe, custodiar 5 años en el archivo de gestión, luego transferir al archivo central (servidor - backup) para conservar por 5 años. Cumplido el tiempo de retención en archivo central se conserva totalmente, ya que estos documentos registran la metodología utilizada para el diseño, formulación, seguimiento de los indicadores del desempeño de los procesos de la Caja. 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.



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	
1.11.02.02	400 405	INFORMES Informes de Resultados de Calidad Emitida Informe de resultados de calidad emitida	Gestión Interna de Experiencia de Cliente - Servicio		.ppt, .pdf, Power BI			X		5	5	X				Custodiar 5 años en el Archivo de Gestión una vez finalizado el trámite del informe, luego transferir al Archivo Central (servidor - backup) por 5 años. Cumplido el tiempo de retención en archivo central se conserva totalmente, ya que estos documentos permiten evidenciar la técnica utilizada para evaluar y medir la calidad en la atención al cliente para gestionar la calidad de su servicio. 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. Norma: Circular Externa 003 de 2015. Archivo General de la Nación.
1.11.02.02	600 601	MANUALES Manuales de Procesos y Procedimientos Lineamientos Modelo Políticas Procedimientos Instructivos Protocolos Anexos	Gestión Interna de Experiencia de Cliente		.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.
REVISADO POR: Yeny Rocio Castañeda _____			APROBADO COORDINACIÓN GESTIÓN DOCUMENTAL: _____													
CARGO: Jefe Experiencia Cliente Corporativo _____			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 - Microfilmación o 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: Jefatura Experiencia Cliente Corporativo

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 el Nombre de la Jefatura de Servicio y Medición ahora Jefatura Experiencia Cliente Corporativo	1	4	25	Eva Maritza Gonzalez - Coordinador Gestión Documental Corporativo	2
3	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, proyectoi que se realiza de forma transversal para el gestor documental de la caja.	1	4	2025	Eva Maritza Gonzalez - Coordinador Gestión Documental Corporativo	2
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						