



CAJA COLOMBIANA DE SUBSIDIO FAMILIAR - COLSUBSIDIO
TABLA DE RETENCIÓN DOCUMENTAL

UNIDAD ADMINISTRATIVA: Gerencia de Experiencia de Cliente CODIGO DEPENDENCIA: 1.11.02.01			OFICINA PRODUCTORA: Jefatura Experiencia y Voz de Cliente 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	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 Experiencia 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.
1.11.02.01	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.
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	Gestión Legal		.pdf .pdf .pdf .pdf .pdf pdf, ppt .pdf .pdf .pdf .pdf			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: Gerencia de Experiencia de Cliente CODIGO DEPENDENCIA: 1.11.02.01			OFICINA PRODUCTORA: Jefatura Experiencia y Voz de Cliente 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	
		Ejecución (Expediente) Acta de inicio, si aplica Acta de recibo, si aplica Acta de suspensión, si aplica Acta de reinicio, si aplica Informe/Acta de supervisor del contrato Remisiones de entrega de elementos (clientes) Ordenes de Compra (Asociadas al contrato) Ejecución (Modelo) Acta seguimiento con el proveedor, si aplica Eficiencias económicas Guía de SST para actividades contratadas Autorización pago extranjeros Poscontractual (Expediente) Acta de terminación / liquidación (si se pactó en el documento)			.pdf											
1.11.02.01	400 404	INFORMES Informes de Gestión de Indicadores Indicadores de gestión de CX Satisfacción relacional Oportunidad PQR Calidad PQR	Gestión Interna de Experiencia de Cliente		.xlsx		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.
1.11.02.01	400 406	INFORMES Informe de Resultados del Nivel de Madurez de Experiencia del Cliente Informe de resultados del nivel de madurez de experiencia del cliente de la Caja Resultados cuantitativos encuesta de nivel de madurez CX	Gestión Interna de Experiencia de Cliente - Estrategia y Cultura		.pdf		X			1	9	X				Una vez finalizada la gestión del informe, custodiar 1 año en el archivo de gestión, luego transferir al archivo central (servidor - backup) para conservar por 9 años. Cumplido el tiempo de retención en archivo central se conserva totalmente, ya que estos documentos registran la medición y elaboración de reportes del nivel de madurez de experiencia del cliente 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

UNIDAD ADMINISTRATIVA: Gerencia de Experiencia de Cliente CODIGO DEPENDENCIA: 1.11.02.01			OFICINA PRODUCTORA: Jefatura Experiencia y Voz de Cliente 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	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.
1.11.02.01	700 701	MAPAS Mapas de Experiencia de Clientes y Usuarios Formato Customer Journey Map Empresas afiliadas Formato Customer Journey Map Trabajadores afiliados	Gestión Interna de Experiencia de Cliente - Estrategia y Cultura		.pdf .pdf				X			1	9	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 3 años. Cumplido el tiempo de retención en archivo central se conserva totalmente, ya que estos documentos permiten evidenciar cada una de las etapas, interacciones, canales y elementos por los que atraviesa el cliente. 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.
REVISADO POR: Yadira Poveda Molina			APROBADO COORDINACIÓN GESTIÓN DOCUMENTAL:																
CARGO: Jefe Experiencia y Voz de 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: Jefatura Experiencia y Voz de Cliente

N°	Descripción del Cambio	Fecha del Cambio			Quien Aprueba el Cambio Proceso o Área	Versión Anterior
		DD	MM	AAAA		
1	Elaboración TRD					
2	Se modifica el nombre de la Jefatura de Estrategia y Movilización ahora Jefatura Experiencia y Voz de Cliente	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, 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
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						