



**CAJA COLOMBIANA DE SUBSIDIO FAMILIAR - COLSUBSIDIO**  
**TABLA DE RETENCIÓN DOCUMENTAL**

UNIDAD ADMINISTRATIVA: Departamento Operación Canales de Atención CODIGO DEPENDENCIA: 1.07.06.01.02			OFICINA PRODUCTORA: Jefatura de Operación Contact Center FECHA DE APROBACIÓN TRD: 28/07/2021										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			
1.07.06.01.02	100 101	<b>ACTAS</b> Actas de Reunión GG.FC.08 Actas de reunión Resultado de actividad	Gestión Comercial		.msg .xlsx, .docx					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.
1.07.06.01.02	200	<b>COMUNICACIONES INTERNAS</b> Memorandos internos	Gestión Comercial		.msg, .docx, .xlsx, .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.
1.07.06.01.02	300 301	<b>INFORMES</b> Informes de Calidad Informe de calidad Alertas gestión de calidad	Gestión Comercial		.msg, .pptx, Power BI .mp4, .msg					X		1	5		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 5 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. Esta agrupación documental contiene los resultados y análisis de calidad de la operación 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.
1.07.06.01.02	300 302	<b>INFORMES</b> Informes de Ejecución de Talleres de Escucha Resultados y análisis de la actividad	Gestión Comercial		.msg					X		1	5		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 5 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. 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.



CAJA COLOMBIANA DE SUBSIDIO FAMILIAR - COLSUBSIDIO  
TABLA DE RETENCIÓN DOCUMENTAL

UNIDAD ADMINISTRATIVA: Departamento Operación Canales de Atención CODIGO DEPENDENCIA: 1.07.06.01.02			OFICINA PRODUCTORA: Jefatura de Operación Contact Center FECHA DE APROBACIÓN TRD: 28/07/2021										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			
1.07.06.01.02	300 306	<b>INFORMES</b> <b>Informes de Gestión de Indicadores</b> Informes de indicadores estadísticos Indicador de llamadas entrantes Indicador de llamadas contestadas Indicador de llamadas abandonadas Indicador de llamadas transferidas Indicador de niveles de servicio Indicador de niveles de atención Indicador de abandonos Indicador AHT Indicador de adherencia Indicador de auxiliares Indicador de ventas Indicador de evaluación mensual Indicador de calidad Indicadores estadísticos de la operación Indicadores de ventas reservas cantadas Indicadores de ventas pagas Indicadores de ventas whatsapp Indicadores de ventas piscilago Indicadores de ventas tipo de plan Medición a través de tableros de seguimiento de la gestión realizada por los monitores	Gestión Comercial		PowerBI .xlsx, Word											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 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. Contiene el seguimiento de los indicadores de gestión del Contact Center y gestión de los asesores del Contact Center - COPC. 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.		
1.07.06.01.02	300 307	<b>INFORMES</b> <b>Informes de Nuevos Grupos</b> Informe grupos nuevos	Gestión Comercial - Entrenamient		.xlsx				X			1	0			X		Una vez finalizado el trámite del informe, se conserva 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 permite realizar el seguimiento de los grupos nuevos entregados por gestión humana para la capacitación de los mismos. 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.
1.07.06.01.02	400 401	<b>INSTRUMENTOS DE CONTROL</b> <b>Instrumentos de Control de Seguimiento Operativo</b> Formatos de resultados Acta de indicadores PDA	Gestión Comercial		.xlsx .pdf .pdf				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 las inconsistencias presentadas en el proceso de despacho en los establecimientos farmacéuticos. 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: Departamento Operación Canales de Atención CODIGO DEPENDENCIA: 1.07.06.01.02			OFICINA PRODUCTORA: Jefatura de Operación Contact Center FECHA DE APROBACIÓN TRD: 28/07/2021										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		
1.07.06.01.02	400 402	<b>INSTRUMENTOS DE CONTROL</b> Instrumentos de Control Publicaciones Base de conocimientos (publicaciones) canales de atención	Gestión Comercial		.xlsx				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. Contiene el seguimiento a las publicaciones realizadas durante el año, asegurando la actualización de la información para el usuario final. 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.
1.07.06.01.02	500 501	<b>MANUALES</b> Manuales de Procesos y Procedimientos Protocolos de Servicio	Gestión Comercial		.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.
1.07.06.01.02	600 603	<b>PLANES</b> Planes Institucionales de Capacitación Encuestas de Satisfacción Formato de Sociodemográfico Lista de asistencia Entrenamiento en Operación Canales de Atención	Gestión Comercial		.pdf .xlsx .pdf .xlsx				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 y capacitación, 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.
REVISADO POR: Andrea del Pilar Hernandez Solano			APROBADO COORDINACIÓN GESTIÓN DOCUMENTAL:														
CARGO: Coordinador de Operación Contac Center			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 Operación Contact Center

		DD	MM	AAAA		
1	Elaboración TRD	28	7	2021		N/A
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						