

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			
1.06.03.03	200 210	<b>ACTAS</b> Actas de Mesas de Calidad GG.FC.08 Actas de reunion Informe de las PQR'S del mes Solicitud de planes de acción	Medicamentos		.pdf .pptx .xlsx		X				2	3	X					Custodiar 2 años en el Archivo de Gestión una vez finalizado el trámite del acta, luego transferir al Archivo Central (servidor - backup) por 3 años. Cumplido el tiempo de retención en archivo central se conserva totalmente, ya que estas actas corresponden a las reuniones realizadas para la divulgación de PQR'S por mes mediante las Mesas de Calidad con los coordinadores de zonas y sus administradores. 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.
1.06.03.03	200 216	<b>ACTAS</b> Actas de Seguimiento de Planes de Acción GG.FC.08 Actas de reunion Recopilación de acciones y compromisos	Medicamentos		.pdf .pdf, .xlsx, .docx			X			2	3	X					Custodiar 2 años en el Archivo de Gestión una vez finalizado el trámite del acta, luego transferir al Archivo Central (servidor - backup) por 3 años. Cumplido el tiempo de retención en archivo central se conserva totalmente, ya que estas actas corresponden a las mesas de conciliación y seguimiento de planes de acción tomados en conjunto con las EPS's con las cuales se tiene convenio (Sura, Nueva EPS, Famisanar y Coomeva) para mejorar el proceso de entrega de medicamentos para los usuarios pertenecientes a la EPSS. 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.
1.06.03.03	700	<b>DERECHOS DE PETICIÓN</b> Derechos de Petición Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias Solicitud Respuestas Formulario supersubsidio Acuse Confirmación Soportes de entrega	Medicamentos	X	.pdf .pdf .pdf .pdf .pdf .jpg, .pdf		X				2	3		X	X			Finalizada la la gestión y trámite de la PQRS, se conserva 2 años en el archivo de gestión y 3 años en el archivo central (servidor - backup). Cumplido el tiempo de retención en el archivo central, se procede a realizar la eliminación del soporte físico y se conserva el soporte digital, teniendo en cuenta que ha perdido su valor administrativo, se contempla la caducidad de 5 años estipulada en el código Contencioso Administrativo. 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 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. 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.

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			
1.06.03.03	1400 1409	<b>INSTRUMENTOS DE CONTROL</b> Instrumentos de Control de Peticiones, Quejas y Reclamos Consolidado de quejas por mes	Medicamentos		.xlsx		X				2	3		X				Una vez finalizada la gestión, se conserva 2 años en el archivo de gestión del documento, luego transferir al Archivo Central (servidor - backup) por 3 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. Estos documentos contienen información sobre sondeos sobre la opinión de los clientes respecto a los servicios prestados por 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.
1.06.03.03	1600 1601	<b>MANUALES</b> Manuales de Procesos y Procedimientos Procedimientos  Instructivos  Formatos	Medicamentos		.pptx, .pdf, .pptx, .pdf, .xlsx  .pptx, .pdf, .xlsx		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: María Fernanda Pardo				APROBADO COORDINACIÓN GESTIÓN DOCUMENTAL: _____														
CARGO: Coordinadora Gestión de PQR'S				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	<b>SERIES</b> <b>Subseries</b> Tipologías Documentales	DE - Documento Físico DE - Documento Electrónico	CO - Condidencial 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											

ENTIDAD PRODUCTORA: Caja Colombiana de Subsidio Familiar Colsubsidio

OFICINA PRODUCTORA: Coordinación Gestión de PQRSF

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						
11						