CAJA COLOMBIANA DE SUBSIDIO FAMILIAR - COLSUBSIDIO
TABLA DE RETENCIÓN DOCUMENTAL

UNIDAD ADMINISTRATIVA: Departamento de Mercadeo y Experiencia de Usuario
CODIGO DEPENDENCIA: 1.08.01.05
OFICINA PRODUCTORA: Coordinación Operaciones Canales de Atención
FECHA DE APROBACIÓN TRD: 14/09/2021
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	
1.08.01.05	100 108	**ACTAS** **Actas de Reunión** GG.FC.08 Actas de reunión	**Administración Contac Center**		.msg			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.
1.08.01.05	200	**COMUNICACIONES INTERNAS** Memorandos internos Actas diligencia de descargos Recordatorios Requerimientos	**Administración Contac Center**		.msg,.docx,.pdf,.xlsx .msg,.docx,.pdf,.xlsx .msg,.docx,.pdf,.xlsx .msg,.docx,.pdf,.xlsx, success factor			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.
1.08.01.05	400	**DERECHOS DE PETICIÓN** Solicitud Consecutivo caso Carta de cierre para cada caso	**Administración Contac Center**		.pdf, .msg TP Client .pdf, .msg		X			2	3				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). Contiene información sobre solicitudes o reclamos realizados por personas naturales o jurídicas, garantizando el proceso de ingreso y notificación de la PQRS. Finalizado el tiempo de retención se realiza una selección sistemática del 20% de la totalidad de la producción documental anual en su soporte original, teniendo en cuenta las PQRS que refieran a actividades misionales de la Caja y que implique la expresión de los derechos fundamentales señalados en el Capítulo 1 de la Constitución Política de Colombia. Los documentos 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. 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.

CAJA COLOMBIANA DE SUBSIDIO FAMILIAR - COLSUBSIDIO
TABLA DE RETENCIÓN DOCUMENTAL

UNIDAD ADMINISTRATIVA: Departamento de Mercadeo y Experiencia de Usuario
CODIGO DEPENDENCIA: 1.08.01.05
OFICINA PRODUCTORA: Coordinación Operaciones Canales de Atención
FECHA DE APROBACIÓN TRD: 14/09/2021
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	
1.08.01.05	700	**INFORMES**	**Administración**													
	703	**Informes de Calidad**	**Contac Center**					X		1	2		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 2 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.
		Informe de calidad			.msg, .pptx, PowerBI											
		Alertas gestión de calidad			.mp4, .msg											
1.08.01.05	700	**INFORMES**	**Administración**													
	704	**Informes de Ejecución de Talleres de Escucha**	**Contac Center**					X		1	0		X			Una vez finalizada la gestión del informe, custodiar 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 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.
		Resultados y análisis de la actividad			.msg, Teams											
1.08.01.05	700	**INFORMES**	**Administración**													
	705	**Informes de Ejecución Presupuestal**	**Contac Center**				X			2	8		X			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 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 la planeación de presupuesto anual, aprobación y control gastos mensuales, creación de ordenes de compra. 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. Norma: Ley 962 de 2005 art. 28.
		Revisión de factura			.msg, SAP, .xlsx, .pdf											
		Control de gastos			.msg, SAP, .xlsx, .pdf											
		Transferencias internas			.msg, SAP, .xlsx, .pdf											
		Proformas Teleperformance			.msg, SAP, .xlsx, .pdf											
		Prefactura masivian			.msg, SAP, .xlsx, .pdf											
		Aprobación por correos			.msg, SAP, .xlsx, .pdf											
		Solped			SAP											

CAJA COLOMBIANA DE SUBSIDIO FAMILIAR - COLSUBSIDIO
TABLA DE RETENCIÓN DOCUMENTAL

UNIDAD ADMINISTRATIVA: Departamento de Mercadeo y Experiencia de Usuario
CODIGO DEPENDENCIA: 1.08.01.05
OFICINA PRODUCTORA: Coordinación Operaciones Canales de Atención
FECHA DE APROBACIÓN TRD: 14/09/2021
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	
1.08.01.05	700	**INFORMES**	**Administración Contac Center**													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.
	707	**Informes de Gestión de Indicadores**					X			2	8	X				
		Informes de indicadores estadísticos			PowerBI											
		Indicador de llamadas entrantes			PowerBI											
		Indicador de llamadas contestadas			PowerBI											
		Indicador de llamadas abandonadas			PowerBI											
		Indicador de llamadas transferidas			PowerBI											
		Indicador de niveles de servicio			PowerBI											
		Indicador de niveles de atención			PowerBI											
		Indicador de abandonos			PowerBI											
		Indicador AHT			PowerBI											
		Indicador de adherencia			PowerBI											
		Indicador de auxiliares			PowerBI											
		Indicador de productividad			PowerBI											
		Indicador de ocupación			PowerBI											
		Indicador de ventas			.msg											
		Indicador de evaluación mensual			.msg											
		Indicador de calidad			.msg											
		Tableros de seguimiento			.xlsx, .docx											
1.08.01.05	700	**INFORMES**	**Administración Contac Center**													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 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 la actualización de resultados mes a mes y la liquidación de variables en planilla. 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. Norma: Ley 962 de 2005 art. 28.
	708	**Informes de Liquidación Variables por Desempeño**						X		2	8		X			
		Actualización de resultados mes a mes y liquidación de variables en planilla			.msg											
		Planilla Variables Rac			.xlsx											
		Planilla Variables Staff Salud			.xlsx											
		Memorando entrega variable			.docx											
1.08.01.05	700	**INFORMES**	**Administración Contac Center - Entrenamiento**													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.
	709	**Informes de Nuevos Grupos**						X		1	0		X			
		Informe Grupos Nuevos			.xlsx, .msg											
		Reporte finalización de formación inicial			.xlsx, .docx, .msg											
		Pago capacitación inicial			.xlsx, .docx, .msg											

CAJA COLOMBIANA DE SUBSIDIO FAMILIAR - COLSUBSIDIO
TABLA DE RETENCIÓN DOCUMENTAL

UNIDAD ADMINISTRATIVA: Departamento de Mercadeo y Experiencia de Usuario
CODIGO DEPENDENCIA: 1.08.01.05
OFICINA PRODUCTORA: Coordinación Operaciones Canales de Atención
FECHA DE APROBACIÓN TRD: 14/09/2021
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	
1.08.01.05	800 809	**INSTRUMENTOS DE CONTROL** **Instrumentos de Control Publicaciones** Base de Conocimientos Salud	**Administración Contac Center**		.msg, .pdf			X		2	0		X			Una vez finalizado el trámite, 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.
1.08.01.05	800 810	**INSTRUMENTOS DE CONTROL** **Instrumentos de Control Vacacional** Malla vacacional	**Administración Contac Center**		.xlsx, .msg, success factor			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 la creación, cubrimiento y ejecucción de los periodos de vacaciones para los trabajadores a cargo 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.
1.08.01.05	900 901	**MANUALES** **Manuales de Procesos y Procedimientos** Protocolos de Servicio	**Administración Contac Center**		.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.

CAJA COLOMBIANA DE SUBSIDIO FAMILIAR - COLSUBSIDIO
TABLA DE RETENCIÓN DOCUMENTAL

UNIDAD ADMINISTRATIVA: Departamento de Mercadeo y Experiencia de Usuario
CODIGO DEPENDENCIA: 1.08.01.05
OFICINA PRODUCTORA: Coordinación Operaciones Canales de Atención
FECHA DE APROBACIÓN TRD: 14/09/2021
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	
1.08.01.05	1000 1009	**PLANES** **Planes Institucionales de Capacitación** Evaluaciones periodicas del proceso de formación inicial y formación periodica Informe de evaluaciones de servicio	**Administración**		.pdf, .xlsx .pdf, .docx			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, capacitación y demás, 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.
1.08.01.05	1400 1402	**REPORTES** **Reportes de Recomendaciones Laborales** Reporte en Sigsto Ficha Técnica	**Administración Contac Center**		Sigsto, .msg .msg, .docx			X		2	78	X				Una vez finalizada la gestión del reporte, custodiar 2 años en el archivo de gestión, luego transferir al archivo central (servidor - backup) para conservar por 78 años. Cumplido el tiempo de retención en archivo central se conserva totalmente, ya que estos documentos contienen el reporte, seguimiento y aplicación de recomendaciones laborales para casos Siso. 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.

REVISADO POR: Rosa Liliana Ladino _____
CARGO: Coordinador Operaciones Canales de Atención _____

APROBADO COORDINACIÓN GESTIÓN DOCUMENTAL: _____
APROBADO SECRETARIO GENERAL COMITÉ DE GESTIÓN DOCUMENTAL: _____

CONVENCIONES

CÓDIGO		SERIES, SUBSERIES Y TIPOS DOCUMENTALES	SOPORTE O FORMATO	NIVEL DE SEGURIDAD	TIEMPO DE RETENCIÒN	DISPOSICIÓN FINAL	DISPOSICIÓN FINAL
NE - Nivel Estructrural	**S -** Serie **Ss -** Subserie	**SERIES** **Subseries** Tipologìas Documentales	**DE -** Documento Fìsico **DE -** Documento Electrònico	**CO -** Condidencial **PR -** Privado **UI -** Uso Interno **PU -** Pùblico	**AG -** Archivo de Gestiòn **AC -** Archivo Central	**CT -** Conservaciòn **E -** Eliminaciòn **M -** Microfilmaciòn o Medio Tècnico **S -** Selecciòn	Instrucciones de la administraciòn 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: Coordinación Operaciones Canales de Atención

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						
12						
13						
15						