

CÓDIGO		SERIES Y TIPOS DOCUMENTALES	PROCESO	SOPORTE O FORMATO		NIVEL DE SEGURIDAD				TIEMPO DE RETENCIÓN		DISPOSICIÓN FINAL					PROCEDIMIENTOS
NE	S/Ss.			DF	DE	CO	PR	UI	PU	AG	AC	CT	E	M	S		
UNIDAD ADMINISTRATIVA: Gerencia Vivienda CODIGO DEPENDENCIA: 1.07.01.02				OFICINA PRODUCTORA: Coordinación Servicio al cliente FECHA DE APROBACIÓN TRD: 26/05/2021		Código: SE.PC.E2.04 Versión Formato: 1 Versión TRD: 1											
1.07.01.02	100 109	<b>ACTAS</b> Actas de Comité de Servicio al Cliente GG.FC.08 Actas de Reunión Plan de acción	Servicio al Cliente	X X	.pdf sharepoint .pdf one drive		X			2	8	X				Finalizada la gestión del acta de comité se conserva 2 años en el archivo de gestión y 8 años en el archivo central (backup - servidor) cumplido el tiempo de retención en el archivo central, se conservan de forma permanente debido a que desarrolla valores históricos teniendo en cuenta que refleja las decisiones tomadas en el comité de coordinación de servicio al cliente.	
1.07.01.02	300 301	<b>COMUNICACIONES</b> Comunicaciones Internas	Servicio al Cliente	X	.docs, .msg			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.	
1.07.01.02	300 302	<b>COMUNICACIONES</b> Comunicaciones Externas	Servicio al Cliente	X	.docs, .msg			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.	
1.07.01.02	800	<b>DERECHOS DE PETICIÓN</b> Peticiónes quejas y reclamos Escritura Pública copia Carta Devolución de Saldos Certificación Bancaria Documento de Identificación Respuesta derecho de petición Pacto de Retroventa Declaración de Conocimiento Opción de Venta	Servicio al Cliente	X X X X X X X	.pdf TPCLIEN .pdf TPCLIEN .pdf TPCLIEN .pdf TPCLIEN .pdf TPCLIEN .pdf TPCLIEN .pdf TPCLIEN		X			5	5				X	El tiempo de retención será contado a partir del momento en que se notifica la respuesta al ciudadano, custodiar 5 años en el Archivo de Gestión, luego transferir al Archivo Central para conservar por 5 años, posteriormente, cumplido el tiempo de retención en el archivo central se seleccionan los derechos de petición que por la importancia de su contenido puedan servir como testimonio del trámite y se conservan totalmente dado que las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes que se producen pueden ser soporte para procesos legales de la Caja. La documentación restante se elimina. 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 acorde con los lineamientos de la Caja y se efectúa a través de la Coordinación de Gestión Ambiental, la Coordinación de Gestión Documental y la Jefatura de seguridad de la información. 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	SOPORTE O FORMATO		NIVEL DE SEGURIDAD				TIEMPO DE RETENCIÓN		DISPOSICIÓN FINAL				PROCEDIMIENTOS
NE	S/Ss.			DF	DE	CO	PR	UI	PU	AG	AC	CT	E	M	S	
1.07.01.02	1100 1106	<b>INFORMES</b> Informes de Gestión Informes de gestión	Servicio al Cliente		.pptx .pdf		X			1	2		X			Finalizada la gestión y presentación del informe se conserva 1 año en el archivo de gestión. Cumplido el tiempo de retención en el archivo de gestión, se transferirá al archivo central por 2 años, tiempo en el que perderá su valor administrativo y se procederá a eliminar. 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.
1.07.01.02	1100 1107	<b>INFORMES</b> Informes de Gestión de Indicadores Indicador de calidad Indicador de oportunidad Indicador de satisfacción Indicador de recomendación Indicador de esfuerzo Informe final de la medición de los indicadores	Servicio al Cliente		.xlsx, Isolución .xlsx, Isolución .xlsx, Isolución .xlsx, Isolución .xlsx, Isolución .pdf, Isolución		X			1	1		X			Una vez realizada la actualización del indicador, custodiar 1 año en el Archivo de Gestión, luego transferir al Archivo Central (Servidor - backup) para conservar por 1 año, posteriormente, se procede a realizar su eliminación dado que pierde su valor administrativo. Agrupación documental en la que se registra la metodología utilizada para el diseño, formulación, seguimiento de los indicadores del desempeño de los procesos del Sistema Integrado de Gestión de la Caja. La información electrónica se debe alojar en la carpeta compartida del Área, identificada con estructura lógica a nivel de carpeta y sub carpeta según la serie y subserie documental. La carpeta compartida se respalda con una copia backup, permitiendo su preservación y recuperación para futuras consultas. El proceso de eliminación se realiza acorde con los lineamientos de la Caja y se efectúa a través de la Coordinación de Gestión Ambiental, la Coordinación de Gestión Documental y la Jefatura de seguridad de la información.
1.07.01.02	1400 1401	<b>MANUALES</b> Manuales de Procesos y Procedimientos Manual de procesos y procedimientos Procedimientos Instructivos Formatos	Servicio al Cliente		.docs, .pdf, .xlsx .docs, .pdf .docs, .pdf .xlsx, .pdf		X			1	9	X				Custodiar en el archivo de gestión durante la vigencia del documento, una vez actualizado, custodiar 1 año en el Archivo de Gestión, luego transferir al Archivo Central por 9 años (servidor - backup). 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 backup permitiendo su preservación y recuperación para futuras consultas. Norma: Circular Externa 003 de 2015. Archivo General de la Nación.

CÓDIGO		SERIES Y TIPOS DOCUMENTALES	PROCESO	SOPORTE O FORMATO		NIVEL DE SEGURIDAD				TIEMPO DE RETENCIÓN		DISPOSICIÓN FINAL					PROCEDIMIENTOS	
NE	S/Ss.			DF	DE	CO	PR	UI	PU	AG	AC	CT	E	M	S			
1.07.01.02	2400 2401	SOLICITUDES Solicitudes Entes de Control Oficios Solicitud Respuesta Solicitudes Entes de Control	Servicio al Cliente		.docs.pdf		X				5	5					X	El tiempo de retención será contado a partir del momento en que se notifica la respuesta al ente de control, custodiar 5 años en el Archivo de Gestión, luego transferir al Archivo Central para conservar por 5 años, posteriormente, cumplido el tiempo de retención en el archivo central se seleccionan las solicitudes de entes de control que por la importancia de su contenido puedan servir como testimonio del trámite y se conservan totalmente dado que las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes que se producen pueden ser soporte para procesos legales de la Caja. La documentación restante se elimina. 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 acorde con los lineamientos de la Caja y se efectúa a través de la Coordinación de Gestión Ambiental, la Coordinación de Gestión Documental y la Jefatura de seguridad de la información. 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.
REVISADO POR: Luz Aidé Mejía			APROBADO COORDINACIÓN GESTIÓN DOCUMENTAL: _____															
CARGO: Coordinadora Servicio al 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 - Condencial 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 Servicio al cliente

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 agrega la SubSerie Documental <b>301</b> Comunicaciones Internas y las SubSerie Documental <b>302</b> Comunicaciones Externas.	25	10	2021	Daniela Parra- Asistente Administrativo (Proyecto SINCO)	N/A
3	Se agrega la Serie Documental <b>2400</b> Solicitudes y la SubSerie Documental <b>2401</b> Solicitudes Entes de Control.	25	10	2021	Daniela Parra- Asistente Administrativo (Proyecto SINCO)	N/A
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						