


CÓDIGO		SERIES Y TIPOS DOCUMENTALES	PROCESO	REPOSIT ORIO		NIVEL DE SEGURIDAD				TIEMPO DE RETENCIÓN		DISPOSICIÓN FINAL				PROCEDIMIENTOS	
NE	S/Ss.			DF	DE	CO	PR	UI	PU	AG	AC	CT	E	M	S		
1.06.13	200 217	ACTAS Actas de Socialización con Puntos de Venta Actas de socialización con puntos de venta	Medicamentos		.mp3, .mp4			X			2	3	X				Una vez finalizado el trámite del acta, custodiar 2 años en el Archivo de Gestión, luego transferir al Archivo Central para conservar por 3 años. Cumplido el tiempo de retención en archivo central se conserva totalmente, estas actas contienen la socialización a la operación de ecommerce con periodicidad mensual o mínimo cada dos meses, su función es registrar las novedades presentadas en la operación y afinar el conocimiento de la operación. La información electrónica se conserva en el repositorio, se respalda con una copia en Backup permitiendo su preservación y recuperación para futuras consultas.
1.06.13	1300 1307	INFORMES Informes de Gestión Informe de gestión de canales alternos medicamentos	Medicamentos		.xlsx, .pptx	X					2	3		X			Una vez finalizado el trámite del informe, custodiar 2 años en el Archivo de Gestión, luego transferir al Archivo Central para conservar por 3 años, posteriormente, se procede a realizar su eliminación por perder valor administrativo para las actividades de la Caja. Esta serie corresponde al informe que contiene la gestión de canales alternos. El proceso de eliminación se realiza acorde con los lineamientos de la Caja y se efectúa a través de la Coordinación de Gestión Ambiental y la Coordinación de Gestión Documental.
1.06.13	1400 1403	INSTRUMENTOS DE CONTROL Instrumentos de Control de Call Center Registro de llamadas Bitácoras de devolución de dinero Bitácora de agotados Bitácora de cancelaciones Bitácora Gestión GTR Bitácora recaudo TMS Bitácoras estadísticas de casos gestionados por procesos	Medicamentos		Tp Client .xlsx .xlsx .xlsx .xlsx .xlsx .xlsx			X			2	3		X			Una vez finalizada la gestión del documento, se conserva 2 años en el archivo de gestión, 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 permiten realizar el control de atención de usuarios, recepción y atención de las llamadas y atención a usuarios vía whatsapp. 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.

CÓDIGO		SERIES Y TIPOS DOCUMENTALES	PROCESO	REPOSIT ORIO		NIVEL DE SEGURIDAD				TIEMPO DE RETENCIÓN		DISPOSICIÓN FINAL				PROCEDIMIENTOS
NE	S/Ss.			DF	DE	CO	PR	UI	PU	AG	AC	CT	E	M	S	
1.06.13	1600 1601	MANUALES Manuales de Procesos y Procedimientos Manuales de Procesos y Procedimientos Procedimientos Instructivos Formatos Plantillas	Medicamentos		.pdf, .xlsx, .docx .pdf, .xlsx, .docx .pdf, .xlsx, .docx .pdf, .xlsx, .docx .pdf, .xlsx, .docx			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.
1.06.13	2000 2002	ORDENES Órdenes de Pedido de Dispensación a Domicilio Pedidos de dispensación a domicilio	Medicamentos		Gestor de Pedidos Portal de Medicamentos			X		1	4	X				Custodiar 1 año en el Archivo de Gestión una vez finalizada la gestión del pedido, luego transferir al Archivo Central (servidor - backup) por 4 años. Cumplido el tiempo de retención en archivo central se conserva totalmente, ya que estos documentos registran los pedidos de dispensación a domicilio de las cuatro principales EPS que maneja la Caja: Sura, Nueva EPS, Famisanar y Coomeva, por los diferentes canales habilitados a los usuarios. La información electrónica se conserva en el Gestor de Pedidos Portal de Medicamentos, se respalda con una copia en Backup permitiendo su preservación y recuperación para futuras consultas.
1.06.13	2800 2801	REPORTES Reportes de Call Center Reportes de indicadores operativos Reportes de gestión de tráfico	Medicamentos		Plataformas de gestión CMS VTEX (Televentas) KIBANA CHAT TIGO To Client			X		2	3	X				Custodiar por 2 años en el Archivo de Gestión una vez finalizada la gestión del reporte, luego transferir al Archivo Central (servidor - backup) por 3 años. Cumplido el tiempo de retención en archivo central se conserva totalmente ya que estos documentos contienen los reportes diarios y mensuales relacionados con la operación, realizados a través de plataformas de gestión y se generan por intervalos, por asesor, calidad, entrenamiento, reporte de HT, entre otros. La información electrónica se conserva en el Gestor de Pedidos Portal de Medicamentos, 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 Medicamentos CODIGO DEPENDENCIA: 1.06.13					OFICINA PRODUCTORA: Jefatura de Canales Alternos FECHA DE APROBACIÓN TRD: 02/07/2021					Codigo: SE.PC.E2.04 Versión Formato: 1 Versión TRD: 1								
CÓDIGO		SERIES Y TIPOS DOCUMENTALES	PROCESO	REPOSITARIO		NIVEL DE SEGURIDAD				TIEMPO DE RETENCIÓN		DISPOSICIÓN FINAL				PROCEDIMIENTOS		
NE	S/Ss.			DF	DE	CO	PR	UI	PU	AG	AC	CT	E	M	S			
1.06.13	2800 2802	REPORTES Reportes de Dispensación a Domicilio Reportes de tiempo de entrega Reporte general comportamiento	Medicamentos		.xlsx Gestor de Pedidos .xlsx Gestor de Pedidos			X			1	4	X					Custodiar por 1 año en el Archivo de Gestión una vez finalizada la gestión, luego transferir al Archivo Central (servidor - backup) por 4 años. Cumplido el tiempo de retención en archivo central se conserva totalmente ya que estos documentos contienen los reportes de tiempo de entrega y los reportes a demanda de los usuarios que han hecho pedidos, estado de pedidos y numero de celular del usuario. La información electrónica se conserva en el Gestor de Pedidos Portal de Medicamentos, se respalda con una copia en Backup permitiendo su preservación y recuperación para futuras consultas.
REVISADO POR: Wilbur Mauricio Ordóñez Marino _____										APROBADO COORDINACIÓN GESTIÓN DOCUMENTAL: _____								
CARGO: Jefe de Canales Alternos _____										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 - 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: Jefatura de Canales Alternos

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						