

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				
1.09.06.01	100 102	ACTAS Actas de Reunión GG.FC.08 Actas de reunion	Gestión Interna de Experiencia de Cliente		.msg				X		2	0			X				Custodiar 2 años en el Archivo de Gestión una vez finalizado el trámite del acta. 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 contienen el seguimiento a las actividades realizadas por la Jefatura de Experiencia cuando se requiera, de acuerdo con las necesidades del proceso. 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.
1.09.06.01	200	COMUNICACIONES INTERNAS Memorandos internos	Gestión Interna de Experiencia de Cliente		.msg, .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.
1.09.06.01	400 404	INFORMES Informes de Gestión de Indicadores Indicadores de gestión de CX Satisfacción relacional Oportunidad PQR Calidad PQR	Gestión Interna de Experiencia de Cliente		.xlsx .xlsx .xlsx .xlsx				X		5	5		X					Una vez finalizada la gestión del informe, custodiar 5 años en el archivo de gestión, luego transferir al archivo central (servidor - backup) para conservar por 5 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. 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.
1.09.06.01	400 406	INFORMES Informe de Resultados del Nivel de Madurez de Experiencia del Cliente Informe de resultados del nivel de madurez de experiencia del cliente de la Caja Resultados cuantitativos encuesta de nivel de madurez CX	Gestión Interna de Experiencia de Cliente - Estrategia y Cultura		.pdf Herramienta medición nivel de Madurez Agility Health				X		1	9		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 9 años. Cumplido el tiempo de retención en archivo central se conserva totalmente, ya que estos documentos registran la medición y elaboración de reportes del nivel de madurez de experiencia del cliente de la Caja. 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.

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	
1.09.06.01	600 601	MANUALES Manuales de Procesos y Procedimientos Lineamientos Modelo Políticas Procedimientos Instructivos Protocolos Anexos	Gestión Interna de Experiencia de Cliente		.pdf .pdf .pdf .pdf .pdf .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.
1.09.06.01	700 701	MAPAS Mapas de Experiencia de Clientes y Usuarios Formato Customer Journey Map Empresas afiliadas Formato Customer Journey Map Trabajadores afiliados	Gestión Interna de Experiencia de Cliente - Estrategia y Cultura		.pdf .pdf			X		1	9	X				Una vez finalizada la gestión del documento, custodiar 2 años en el archivo de gestión, luego transferir al archivo central (servidor - backup) para conservar por 3 años. Cumplido el tiempo de retención en archivo central se conserva totalmente, ya que estos documentos permiten evidenciar cada una de las etapas, interacciones, canales y elementos por los que atraviesa el cliente. 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. Norma: Circular Externa 003 de 2015. Archivo General de la Nación.
REVISADO POR: Andrea Catherine Castro _____			APROBADO COORDINACIÓN GESTIÓN DOCUMENTAL: _____													
CARGO: Especialista de Experiencia _____			APROBADO SECRETARIO GENERAL COMITÉ DE GESTIÓN DOCUMENTAL: _____													
CÓDIGO		SERIES, SUBSERIES Y TIPOS DOCUMENTALES	TRADICIÓN DOCUMENTAL	CONVENCIONES NIVEL DE SEGURIDAD				TIEMPO DE RETENCIÓN		DISPOSICIÓN FINAL				PROCEDIMIENTO		
NE - Nivel Estructural	S - Serie Ss - Subserie	SERIES Subseries Tipologías Documentales	DF - Documento Físico DE - Documento Electrónico	CO: Confidencial PR: Privado UI: Uso Interno PU: Público	AG - Archivo de Gestión AC - Archivo Central		CT - Conservación Total 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

CODIGO DEPENDENCIA: 1.09.06.01

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						
14						
15						