



CAJA COLOMBIANA DE SUBSIDIO FAMILIAR - COLSUBSIDIO

TABLA DE RETENCIÓN DOCUMENTAL

UNIDAD ADMINISTRATIVA: Departamento Operación Canales de Atención
 CODIGO DEPENDENCIA: 1.07.06.01.02

OFICINA PRODUCTORA: Jefatura de Operación Contact Center
 FECHA DE APROBACIÓN TRD: 28/07/2021

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	
1.07.06.01.02	100 101	ACTAS Actas de Reunión GG.FC.08 Actas de reunión Resultado de actividad	Gestión Comercial		.msg .xlsx, .docx			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.
1.07.06.01.02	200	COMUNICACIONES INTERNAS Memorandos internos	Gestión Comercial		.msg, .docx, .xlsx, .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.
1.07.06.01.02	300 301	INFORMES Informes de Calidad Informe de calidad Alertas gestión de calidad	Gestión Comercial		.msg, .pptx, Power BI .mp4, .msg			X		1	5		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 5 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.
1.07.06.01.02	300 302	INFORMES Informes de Ejecución de Talleres de Escucha Resultados y análisis de la actividad	Gestión Comercial		.msg			X		1	5		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 5 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 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.

UNIDAD ADMINISTRATIVA: Departamento Operación Canales de Atención
CODIGO DEPENDENCIA: 1.07.06.01.02

OFICINA PRODUCTORA: Jefatura de Operación Contact Center
FECHA DE APROBACIÓN TRD: 28/07/2021

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	
1.07.06.01.02	300 306	INFORMES	Gestión Comercial				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 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.
		Informes de Gestión de Indicadores														
		Informes de indicadores estadísticos														
		Indicador de llamadas entrantes														
		Indicador de llamadas contestadas														
		Indicador de llamadas abandonadas														
		Indicador de llamadas transferidas														
		Indicador de niveles de servicio														
		Indicador de niveles de atención														
		Indicador de abandonos														
		Indicador AHT														
		Indicador de adherencia														
		Indicador de auxiliares														
		Indicador de ventas														
		Indicador de evaluación mensual														
		Indicador de calidad														
		Indicadores estadísticos de la operación														
		Indicadores de ventas reservas cantadas														
		Indicadores de ventas pagas														
Indicadores de ventas whatsapp																
Indicadores de ventas piscilago																
Indicadores de ventas tipo de plan																
Medición a través de tableros de seguimiento de la gestión realizada por los monitores																
1.07.06.01.02	300 307	INFORMES Informes de Nuevos Grupos Informe grupos nuevos	Gestión Comercial - Entrenamient		.xlsx			X			1	0		X		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.
1.07.06.01.02	400 401	INSTRUMENTOS DE CONTROL Instrumentos de Control de Seguimiento Operativo Formatos de resultados Acta de indicadores PDA	Gestión Comercial		.xlsx .pdf .pdf			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 las inconsistencias presentadas en el proceso de despacho en los establecimientos farmacéuticos. 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.



CAJA COLOMBIANA DE SUBSIDIO FAMILIAR - COLSUBSIDIO

TABLA DE RETENCIÓN DOCUMENTAL

UNIDAD ADMINISTRATIVA: Departamento Operación Canales de Atención
 CODIGO DEPENDENCIA: 1.07.06.01.02

OFICINA PRODUCTORA: Jefatura de Operación Contact Center
 FECHA DE APROBACIÓN TRD: 28/07/2021

Código: 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	
1.07.06.01.02	400 402	INSTRUMENTOS DE CONTROL Instrumentos de Control Publicaciones Base de conocimientos (publicaciones) canales de atención	Gestión Comercial		.xlsx			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. 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.
1.07.06.01.02	500 501	MANUALES Manuales de Procesos y Procedimientos Protocolos de Servicio	Gestión Comercial		.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.
1.07.06.01.02	600 603	PLANES Planes Institucionales de Capacitación Encuestas de Satisfacción Formato de Sociodemográfico Lista de asistencia Entrenamiento en Operación Canales de Atención	Gestión Comercial		.pdf .xlsx .pdf .xlsx			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 y capacitación, 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.

REVISADO POR: Andrea del Pilar Hernandez Solano

APROBADO COORDINACIÓN GESTIÓN DOCUMENTAL:

CARGO: Coordinador de Operación Contac Center

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: Jefatura Operación Contact Center

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						