

UNIDAD ADMINISTRATIVA: Departamento Operaciones de Crédito CODIGO DEPENDENCIA: 1.07.07.05.02			OFICINA PRODUCTORA: Sección Cartera FECHA DE APROBACIÓN TRD: 26/05/2021										Código: SE.PC.E2.04 Versión Formato: 1 Versión TRD: 3			
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
1.07.07.05.02	100 105	ACTAS Actas de Comité de Cartera GG.FC.08 Actas de reunión Informe de cartera	Administración de Cartera	X X	.ppt, .docuware		X			5	0	X	X	X	Finalizadas las actuaciones y resuelto el trámite o procedimiento administrativo que le dio origen, custodiar 5 años en el Archivo de Gestión, se procede a conservar de forma permanente las imágenes digitalizadas, debido a que desarrolla valores históricos teniendo en cuenta que refleja las decisiones tomadas en el Comité relacionadas con la evaluación de la cartera correspondiente a la Gerencia de Crédito Social y Seguros. Posteriormente se realiza la eliminación de los soportes físicos, se ejecuta; 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.	
1.07.07.05.02	100 110	ACTAS Actas de Reunión GG.FC.08 Actas de Reunión	Seguimiento y Control	X	.docs, .pdf			X		2	0		X		Finalizada la gestión 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.	
1.07.07.05.02	400	COMUNICACIONES INTERNAS Memorandos internos	Administración de Cartera	X	.docs, .msg			X		2	0		X		Finalizada la gestión y trámite del memorando se conserva 2 años en el archivo de gestión (servidor - backup). 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.	
1.07.07.05.02	1100 1108	INFORMES Informes de Gestión de Indicadores Indicadores de gestión			one drive .pdf, .ppt, .xlsx, Isolución			X		2	0		X		Una vez realizada la actualización del indicador, 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. 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. 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.	

UNIDAD ADMINISTRATIVA: Departamento Operaciones de Crédito
 CODIGO DEPENDENCIA: 1.07.07.05.02

 OFICINA PRODUCTORA: Sección Cartera
 FECHA DE APROBACIÓN TRD: 26/05/2021

 Código: SE.PC.E2.04 Versión Formato: 1
 Versión TRD: 3

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					
1.07.07.05.02	1200 1203	INTRUMENTOS DE CONTROL Instrumentos de Control Administración de Garantías Pagaré Paz y salvo de las obligaciones a endosar Carta para endoso de pagarés Memorando de entrega pagaré Informes descargados Vs el informe de pagarés desmaterializados Notificación de link clientes que no cuentan con pagare, para firma digital Informe de recepción y novedades (informe de planilla) Inventario Consumo Inventario Cupo Inventario Digital Base consolidado envíos a proveedor (MTI) Informe convenios Memorandos entrega jurídico - cliente (préstamos) Solicitud de devolución de garantías Memorando entrega escritura al cliente Base de clientes con hipoteca o prenda Base para notificación al cliente Base de créditos cancelados para destrucción Informe de unidades documentales a destruir Acta definición proceso de destrucción Notificación aprobación para iniciar proceso de destrucción Registro fotográfico y video Certificado de registro de destrucción Acta de cierre de proceso de destrucción Base actualización valor comercial Control de documentos MTI Informe de administración de garantías	Administración de Documentos y Garantías	X							2	8			X					Finalizado el control y administración de las garantías, custodiar 2 años en el Archivo de Gestión, luego transferir al Archivo Central para conservar por 8 años, posteriormente, se procede a realizar su eliminación teniendo en cuenta que ya ha cumplido su trámite y perdido su valor administrativo, estos documentos hacen parte del historial de cliente de crédito. Por medio de estos documentos se establecen las actividades necesarias para registrar, controlar y salvaguardar las garantías que respaldan las obligaciones y los convenios establecidos con los clientes de la Caja por medio de la Gerencia de Crédito Social y Seguros. 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.
1.07.07.05.02	1200 1209	INTRUMENTOS DE CONTROL Instrumentos de Control de Peticiones, Quejas y Reclamos Base de control solicitudes PQR Carta respuesta al cliente	Seguimiento y Control						X											Una vez cerrado el PQR con la respuesta de atención, custodiar 1 año en el Archivo de Gestión y 1 año en el archivo central (backup - servidor), 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. Este control en base permite conocer el estado de atención y respuesta emitida por parte de la sección cartera a las peticiones, quejas y reclamos registrados por los usuarios. El consolidado de las PQRS es administrado por la Coordinación de Servicio al Cliente de la Gerencia de Crédito Social y Seguros. 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.

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	
1.07.07.05.02	1200 1210			INSTRUMENTOS DE CONTROL Instrumentos de Control de Proveedores Acuerdos de servicio Actas de reuniones de seguimiento Planilla salida de documentos Devolución de documentos	Seguimiento y Control	X	.pdf		X			1	4		X	
1.07.07.05.02	1200 1217	INSTRUMENTOS DE CONTROL Instrumentos de Control para Desembolso, Giro y Dispersión de Créditos CS.FC.68 Solicitud de desembolso CS.FC.25 Autorización para giro a tercero o base de fraccionamiento Base de notificación dispersión y cheques entregados y pendientes de entrega Archivo cheques anulados Memorando y cheque radicado en sección egresos para anulación Archivo créditos para dispersión Reporte resultado transacciones dispersión de fondos Notificación aprobación dispersión de fondos Base de dispersión y rechazos Consolidado de giro y dispersión Dispersión ALCLIC	Administración de Cartera	X	.xlsx		X			2	8		X			Finalizado el control para la dispersión de pagos, custodiar 2 años en el Archivo de Gestión, luego transferir al Archivo Central para conservar por 8 años, posteriormente, se procede a realizar su eliminación teniendo en cuenta que ya ha cumplido su trámite y perdido su valor administrativo y contable. Por medio de estos documentos se realizan actividades pertenecientes al desembolso y dispersión de fondos que corresponden a la entrega del dinero del crédito o préstamo aprobado. 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.
1.07.07.05.02	1200 1218	INSTRUMENTOS DE CONTROL Instrumentos de Control para la Actualización de Datos CS.FC.16 Actualización de datos Base de datos clientes actualizados Base de datos clientes validados para cargue	Administración de Cartera. Seguimiento y Control		.xlsx, .pdf One drive .xlsx, One drive, SIF .xlsx, csv, One drive, SIF, ASCARD		X			10	0	X		X		Finalizada la actualización de datos en el sistema, conservar 10 años en el archivo de gestión y posteriormente custodiar permanentemente en medios tecnológicos las imágenes/DATA, ya que por medio de este formato se actualiza la información a solicitud del cliente, a través de los diferentes canales de atención y que necesita ser modificada en los aplicativos SIF y ASCARD. 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. Lo anterior dando cumplimiento a lo estipulado en el código de comercio Art. 60.
1.07.07.05.02	1200 1222	INSTRUMENTOS DE CONTROL Instrumentos de Control para Pago Convenios Reporte validación archivos enviados por proveedor Bitácora de control radicado de establecimientos activos Planilla de abonos Informe diario de convenios Base de convenios libranzas vs custodia	Seguimiento y Control		.xlsx, One drive .xlsx, One drive .xlsx, One drive .xlsx, One drive .xlsx, One drive, AS400		X			2	8		X			Finalizado el control para pago a convenios, conservar 2 años en el archivo de gestión y 8 años en el archivo central (servidor - backup). Cumplido el tiempo de retención en el archivo central se procederá a eliminar ya que pierde valores administrativos y contables en el área. Este control contiene las actividades correspondientes al pago de la comisión a los comercios habilitados para recibir la tarjeta Multiservicios como medio de pago autorizado, de acuerdo a las políticas y frecuencias definidas en los acuerdos de servicio. 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.

CAJA COLOMBIANA DE SUBSIDIO FAMILIAR - COLSUBSIDIO
TABLA DE RETENCIÓN DOCUMENTAL

UNIDAD ADMINISTRATIVA: Departamento Operaciones de Crédito CODIGO DEPENDENCIA: 1.07.07.05.02			OFICINA PRODUCTORA: Sección Cartera FECHA DE APROBACIÓN TRD: 26/05/2021										Código: SE.PC.E2.04 Versión Formato: 1 Versión TRD: 3				
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		
1.07.07.05.02	2100 2103	REPORTES Reportes para Devolución Saldos Pendientes Registro grabación llamadas call center CS.FC.66 Solicitud reembolso cliente1 Solicitud y confirmación de pagos GS.FC.13 Relacion de ajustes monetarios CS.FC.10 Control Ajuste de Saldos CS.FC.68 Solicitud reembolso Soportes del saldo a favor CS.FC.15 Hoja de devolución Reclasificaciones consolidado de ajustes Archivo novedades rechazos cupo y rechazos consumo Soportes aclaración de pagos Reportes para la devolución Cupo a Titular Base de clientes y productos para devolución Registro reintegro	Administración de Cartera	X	Cd, .mp3 .xlsx .msg, TP CLIENT .xlsx .pdf .xlsx, One drive .xlsx, One Drive .xlsx, One Drive .pdf, .xlsx, One Drive txt, .xlsx, One drive .xlsx, One drive .xlsx, SAP		X				1	4		X			Una vez realizado el reintegro, conservar 1 año en el archivo de gestión y 4 años en el archivo central (servidor - backup). Cumplido el tiempo de retención en el archivo central se procederá a eliminar ya que pierde valores administrativos en el área. Por medio de este reporte se visualiza la devolución de dinero a clientes, generados por el recaudo de créditos cancelados, vigentes y pagados erradamente, aplica para toda clase de créditos otorgados por la Gerencia de Crédito Social y seguros. 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.
1.07.07.05.02	2200 2201	REQUERIMIENTOS Requerimientos de Entes de Control Requerimiento Respuesta	Administración de Cartera		.msg, .xlsx, odf .msg, .xlsx		X				2	8		X			Finalizada la vigencia del informe, custodiar 2 años en el Archivo de Gestión, luego transferir al Archivo Central (servidor - backup) por 8 años. Cumplido el tiempo de retención en archivo central se conserva totalmente, ya que estos documentos contienen información requerida por entidades con funciones de inspección y vigilancia como la Superintendente del Subsidio Familiar, Contraloría, Asocajas, Revisoría fiscal, Auditoría interna o algún ente de control. La información electrónica se conserva en el repositorio asignado, se respalda con una copia en Backup permitiendo su recuperación para futuras consultas.
1.07.07.05.02	2200 2202	REQUERIMIENTOS Requerimientos de Paz y Salvos Solicitud expedición paz y salvos, certificaciones y estados de Cuenta Base Certificaciones cupo titular y amparados CS.FC.50 Certificación cupo de crédito Base certificaciones de retención del año requerido CS.FC.51 Certificación retención en la fuente CS.FC.91 Certificación retención en la fuente cupo CS.FC.52 Certificación saldos créditos de consumo Certificado de siniestro de desempleo Base Paz y salvos cupo titular y amparados CS.FC.49 Paz y Salvos (Cupo titular y Amparado, Consumo e Hipotecario) CS.FC.53 Estado de cuenta crédito de consumo CS.FC.54 Estado de cuenta cupo de crédito Validación honorarios	Administración de Cartera	X	TP CLIENT, .SMS .xlsx, One drive .pdf .xlsx, One drive .pdf .pdf .pdf .xlsx, One drive .pdf .pdf .pdf		X				1	4		X		Finalizada la atención del requerimiento, conservar 1 año en el archivo de gestión y 4 años en el archivo central (servidor - backup). Cumplido el tiempo de retención en el archivo central se procederá a eliminar ya que pierde valores administrativos en el área, Estos documentos se expiden a solicitud del cliente interesado, en el paz y salvo se indica que en la actualidad no presenta saldo vigente con los productos adquiridos en materia financiera. En la certificación se informa el estado actual de los productos financieros y en el estado de cuenta se da a conocer el comportamiento de los pagos, esto de acuerdo a los productos adquiridos en materia financiera con la Gerencia de Crédito Social y Seguros. 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.	
REVISADO POR: Leonor Ángel Pinzón CARGO: Jefe Sección Cartera			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 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: Sección Cartera

N°	Descripción del Cambio	Fecha del Cambio			Quien Aprueba el Cambio Proceso o Área	Versión Anterior
		DD	MM	AAAA		
1	Actualización TRD					2
2	Se modifica el tiempo de retención en Archivo central y archivo de Gestión, para la SubSerie 105 Actas de Comité de Cartera , adicionalmente se ajusta el procedimiento para que este se entienda de forma clara (agregando las disposiciones finales: eliminación y microfilmación/medio técnico) .	26	11	2021	Leonor Angel Pinzón-Jefe Sección Cartera	2
3	Se modifica el tiempo de retención en Archivo central y archivo de Gestión, para la SubSerie 1218 Instrumentos de Control para la Actualización de Datos , adicionalmente se ajusta el procedimiento para que este se entienda de forma clara.	26	11	2021	Leonor Angel Pinzón-Jefe Sección Cartera	2
4	Se agregaron las siguientes tipologías documentales: Extractos físicos devueltos, Acta de destrucción de extractos físicos devueltos, para la SubSerie 1901 Programas de Administración de la Cartera , adicionalmente se ajusta el procedimiento para que este se entienda de forma clara.	26	11	2021	Leonor Angel Pinzón-Jefe Sección Cartera	2
5						
6						
7						
8						