



PROCESO:
GESTIÓN DOCUMENTAL

Código:

APO_13_2_1_FR05

FORMATO
TABLA DE RETENCIÓN DOCUMENTAL

Versión:

01

Fecha:

2016/07/16

Aprobó:
Carlos Alejandro Vanegas
Gerente de Logística

Revisó:
Gloria Basto Grisales
Líder SIG - Gerencia de Logística

Elaboró:
Marly Guiselle Guarín
Profesional Especializado

ENTIDAD PRODUCTORA: POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS

OFICINA PRODUCTORA: 35010 - GERENCIA DE SERVICIO AL CLIENTE

CÓDIGO	SERIES, SUBSERIES Y TIPOS DOCUMENTALES	TIEMPO DE RETENCIÓN		DISPOSICIÓN FINAL				PROCEDIMIENTOS
		AG	AC	CT	E	M	S	
35010.2 35010.2.18	ACTAS Actas comité Sistema De Atención Al Consumidor Financiero - SAC - Actas	2	8	X		X		Estos documentos soportan las decisiones del Comité encargado de la formulación de políticas, establecer los principios, reglas, planes y programas con los cuales se propenda por la protección y atención oportuna y efectiva de los consumidores financieros. Cumplido (2) años en el Archivo de Gestión, se transfiere al archivo central para un tiempo de conservación de (8) años. Se conservan totalmente por considerarse parte de la memoria institucional. Se microfilman o digitalizan para el aseguramiento de la información y para posteriores consulta. Circular N. 003 del 27/02/2015. Resolución 1778 del 24/11/2011
35010.2.23	Actas de Reunión Grupo Primario - Acta - Registro de asistencia reuniones-capacitaciones	1	4			X	X	Estos documentos soportan las decisiones del Grupo Primario que trabaja los temas específicos de la dependencia, el cual está orientado hacia las estrategias, políticas, procesos y proyectos de la Organización. Cumplido el tiempo de retención en el archivo central se selecciona , microfilma o digitaliza el una muestra anual del 10% teniendo como criterio aquellas actas de reunión que hayan contribuido a los procesos misionales , apoyo y estratégicos que generan impacto para la entidad, la documentación restante se debe eliminar. Política de Comunicación Grupos Primarios GTH-OD-PCGP.
35010.45	PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS -Solicitud - Registro PQR - Respuesta	2	8				X	Estos documentos soportan la administración y gestión a la respuesta oportuna de Peticiones, Quejas y Reclamos recibidas a través de los diferentes canales dispuestos por la Compañía. Cumplido (2) años en el Archivo de Gestión, se transfiere al archivo central para un tiempo de conservación de (8) años. Posteriormente se realizara una selección del 10% teniendo como criterio que la selección se debe hacer con las PQRS que contengan temas misionales, esta selección se hará de manera anual y el resto de la documentación se elimina. Circular N. 003 del 27/02/2015.

35010.31 35010.31.1	INFORMES Informes a Organismos de Control y Vigilancia -Informe	1	4	X		X		Estos documentos evalúan aspectos administrativos, financieros y legales con el fin de contribuir al mejoramiento continuo de la organización y a la eficiente y efectiva prestación de servicios en beneficio de la ciudadanía. Cumplido (1) año en el Archivo de Gestión, se transfiere al archivo central para un tiempo de conservación de (4) años. Se conservan totalmente por considerarse parte de la memoria institucional. Se microfilman o digitalizan para el aseguramiento de la información y para posteriores consultas. Numeral 4 art.16 Res 7350 del 29 de noviembre de 2013 de la C.G.R. Circular N. 003 del 27/02/2015.
35010.31.4	Informes de Gestión - Informe	1	4	X		X		Documentos de carácter administrativo que reflejan la gestión y el cumplimiento de las funciones asignadas al área. Cumplido (1) año en el Archivo de Gestión, se transfiere al archivo central para un tiempo de conservación de (4) años. Se conservan totalmente por considerarse parte de la memoria institucional. Se microfilman o digitalizan para el aseguramiento de la información y para posteriores consultas. Circular N. 003 del 27/02/2015.
35010.32 35010.32.8	INVENTARIOS Inventario Documental de la dependencia -Inventario Documental de la dependencia	1	0	X				Inventario documental conformado por los expedientes bajo su responsabilidad directa, debe actualizarse y conservarse permanentemente en gestión. Acuerdo 042 de 2002 se regula el Inventario Único Documental y se desarrollan los artículos 21,22,23y26 de la Ley General de Archivos 594 de 2000.
35010.57 35010.57.10	PROGRAMAS Programa de Mantenimiento y Fidelización - Programa - Solicitud Tarjetas Positiva Amiga y Especial - Solicitud Certificado de vuelo - Solicitud kit de bienvenida - Constancia de intervención y mantenimiento de empresas ARL - Evaluación anual de Satisfacción de los Clientes Positiva Compañía de Seguros S.A - Evaluación periódica a procesos de servicio	2	8			X	X	Este documento refleja la planificación y desarrollo de las necesidades de capacitación los clientes con productos y servicios diferenciadores, permitiendo mantener una relación continua que produzca una preferencia de los clientes hacia la compañía obteniendo su fidelización. Cumplido (2) años en el Archivo de Gestión, se transfiere al archivo central para un tiempo de conservación de (8) años. Cumplido el tiempo de retención en el archivo central se selecciona, microfilma o digitaliza una muestra del 10% de los programa generados anualmente, teniendo como criterio los mas representativos y como testimonio de la evaluación y gestión para el área la documentación restante se debe eliminar.
35010.66	SISTEMA DE ATENCION AL CONSUMIDOR FINANCIERO - SAC -Modelo de Gestión SAC -Políticas del SAC -Manual del SAC -Documentación del Soporte SAC -Etapas SAC -Informe de gestión del seguimiento de la operación del SAC -Mapa de Riesgos -Plan de Capacitación	2	8	X				Este sistema consolida y soporta, la identificación, medición, control y monitoreo de todos aquellos hechos o situaciones que puedan incidir en la debida atención y protección de los consumidores financieros. El SAC guarda concordancia con los planes estratégicos de la Compañía, cumpliendo los requerimientos mínimos establecidos en las Leyes 1328 de 2009, Ley 1480 de 2011 y de las Circulares Externas 015/10, 038 y 039 de 2011. Se conserva totalmente porque registran la administración del riegos que ha implementado la compañía. Cumplido (2) años en el Archivo de Gestión, se transfiere al archivo central para un tiempo de conservación de (8) años. Se conservan

-Indicadores de gestión								totalmente por considerarse parte de la memoria institucional.
- Informe mensual de Quejas y Reclamos								
- Informe semestral del SA								

Aprobó: Olga Sanabria Amín Presidente Equipo Técnico Gestión Documental Comité SIG. y Desarrollo Administrativo	Revisó: Yelena Campos Vasquez Gerente de Servicio al Cliente	Visto Bueno: Carlos Alejandro Vanegas Gerente de Logística	Elaboró: Byronn Morales Profesional Suppla S.A.	Fecha de Aprobación: 18/11/2015 Rango aplicación: 2013 - 2016
--	---	---	--	--

CONVERSIONES

AG	Archivo de gestión	E	Eliminación
AC	Archivo central	M/D	Microfilmación/ Digitalización
CT	Conservación Total	S	Selección