

UNIDAD ADMINISTRATIVA: MERCADEO Y SERVICIO SOCIAL
OFICINA PRODUCTORA: ATENCIÓN AL CLIENTE
CÓDIGO DE OFICINA: AC-154

CÓDIGO DEP-S-Sb	SERIES/Subseries/ Tipos Documentales	CÓDIGO SGI	SOPORTE		RETENCIÓN		DISPOSICIÓN FINAL				PROCEDIMIENTOS
			F	D	ARCHIVO GESTIÓN	ARCHIVO CENTRAL	CT	E	M/D	S	
			AC-154-019	DERECHOS DE PETICIÓN				2	4		
	Comunicación de solicitud Comunicación de respuesta Control de respuesta	F-JUR-02-V.02	X X	X X							
AC-154-021	ENCUESTAS										
AC-154-021-01	Encuestas de Satisfacción - Calidad Prestación de Servicios				2	4		X			Documentos con valor administrativo, evidencia del cumplimiento de funciones. Al término de retención se eliminan. La información se registra en los Informes de Gestión y en Informe a la SSF. Para la eliminación se aplicará el procedimiento establecido en el Acuerdo 04 de 2019 AGN. La técnica de eliminación (reciclado, picado) la definirá el Comité Interno de Archivo. Para los documentos en soporte digital se utiliza el borrado seguro y/o destrucción física del medio de conservación.
	Encuestas de satisfacción (Todos los servicios) Reporte medición de satisfacción Matriz de acción correctiva y de mejora Informe de encuestas de satisfacción Informe indicadores de satisfacción Informes Grupo Focal	F-AC-22-V.01 F-GI-32	X	X X X X							

UNIDAD ADMINISTRATIVA: MERCADEO Y SERVICIO SOCIAL
OFICINA PRODUCTORA: ATENCIÓN AL CLIENTE
CÓDIGO DE OFICINA: AC-154

CÓDIGO DEP-S-Sb	SERIES/Subseries/ Tipos Documentales	CÓDIGO SGI	SOPORTE		RETENCIÓN		DISPOSICIÓN FINAL				PROCEDIMIENTOS
			F	D	ARCHIVO GESTIÓN	ARCHIVO CENTRAL	CT	E	M/D	S	
			AC-154-021-02	Encuestas de Satisfacción - PQRSF	F-AC-03-V.03			2	4		
	Encuestas de satisfacción	X	X								
	Tabulación de datos		X								
	Indicadores		X								
	Acciones preventivas, correctivas o de mejora			X							

UNIDAD ADMINISTRATIVA: MERCADEO Y SERVICIO SOCIAL
OFICINA PRODUCTORA: ATENCIÓN AL CLIENTE
CÓDIGO DE OFICINA: AC-154

CÓDIGO DEP-S-Sb	SERIES/Subseries/ Tipos Documentales	CÓDIGO SGI	SOPORTE		RETENCIÓN		DISPOSICIÓN FINAL				PROCEDIMIENTOS	
			F	D	ARCHIVO GESTIÓN	ARCHIVO CENTRAL	CT	E	M/D	S		
								2				
AC-154-036	IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE CALIDAD											
	Planeador de actividades	F-GI-08-V.04		X								Documentos que evidencian la eficiencia y calidad del proceso y las acciones emprendidas para alcanzar los estándares de cumplimiento. Al término de retención se elimina la documentación. La información se consolida en las Auditorías a los Sistemas de Gestión en el Área de Planeación y Proyectos - Sistema de Gestión Integral. Para la eliminación se aplicará el procedimiento establecido en el Acuerdo 04 de 2019 AGN. La técnica de eliminación (reciclado, picado) la definirá el Comité Interno de Archivo. Para los documentos en soporte digital se utiliza el borrado seguro y/o destrucción física del medio de conservación.
	Caracterización del proceso			X								
	Procedimientos			X								
	Formatos			X								
	Matriz de requisitos legales			X								
	Informe de auditoría interna del proceso		X									
	Matriz de Indicadores del proceso	F-GI-10-V.01		X								
	Medición y análisis			X								
	Planes de mejoramiento		X									
	Acciones correctivas	F-GI-32-V.05	X									
	Acciones preventivas		X									
	Oportunidades de mejora		X									
	Matriz de riesgos del proceso			X								
	Evaluación de la gestión del riesgo			X								

UNIDAD ADMINISTRATIVA: MERCADEO Y SERVICIO SOCIAL
OFICINA PRODUCTORA: ATENCIÓN AL CLIENTE
CÓDIGO DE OFICINA: AC-154

CÓDIGO DEP-S-Sb	SERIES/Subseries/ Tipos Documentales	CÓDIGO SGI	SOPORTE		RETENCIÓN		DISPOSICIÓN FINAL				PROCEDIMIENTOS	
			F	D	ARCHIVO GESTIÓN	ARCHIVO CENTRAL	CT	E	M/D	S		
			AC-154-040	INFORMES								
AC-154-040-04	Informes a Superintendencia de Subsidio Familiar Informes (Según Modificación 02 Anexo Técnico Circular 07 de 2019) Comunicaciones oficiales		X	X	2	8	X			X		Documentos que se constituyen en parte del patrimonio documental de CAFAMAZ. Su contenido informativo evidencia el cumplimiento de las disposiciones que regulan la actividad de la Caja, conforme directrices de la SSF. Al término de retención se digitalizan para futuras consultas y se conservan los soportes originales. Sistema de información SIREVAC
AC-154-040-08	Informes de Gestión Comunicaciones oficiales Informe		X	X	2	0		X				Documentos que evidencian los resultados del desarrollo de una función. Al término de retención se eliminan por haber perdido sus valores primarios y no poseer valores secundarios. La información se consolida en el Informe de Mercadeo y Servicios Sociales. Para la eliminación se aplicará el procedimiento establecido en el Acuerdo 04 de 2019 AGN. La técnica de eliminación (reciclado, picado) la definirá el Comité Interno de Archivo. para los documentos en soporte digital se utiliza el borrado seguro y/o destrucción física del medio de conservación.

UNIDAD ADMINISTRATIVA: MERCADEO Y SERVICIO SOCIAL
OFICINA PRODUCTORA: ATENCIÓN AL CLIENTE
CÓDIGO DE OFICINA: AC-154

CÓDIGO DEP-S-Sb	SERIES/Subseries/ Tipos Documentales	CÓDIGO SGI	SOPORTE		RETENCIÓN		DISPOSICIÓN FINAL				PROCEDIMIENTOS	
			F	D	ARCHIVO GESTIÓN	ARCHIVO CENTRAL	CT	E	M/D	S		
			AC-154-045	MANUALES								
AC-154-045-01	Manual de Atención al Cliente	M-AC-01-V.06			2	8	X			X		<p>Documentos que forman parte del patrimonio documental de CAFAMAZ. Al término de retención se digitalizan para consulta y se conservan los soportes originales.</p> <p>El tiempo de retención inicia a partir de la aprobación de una nueva versión.</p>
	Manual		X	X								
	Publicación Socialización			X								
AC-154-048	NOTICIAS Y PUBLICACIONES	P-MYP.03.V.02			2	4	X			X		<p>Documentos que forman parte del patrimonio documental de CAFAMAZ. Al término de retención se digitalizan para consulta y se conservan los soportes originales.</p>
	NotiCafamaz Pendones, vallas, boletines de prensa Archivos de audio y otros formatos			X								
AC-154-052	PETICIONES Y SOLICITUDES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS, FELICITACIONES				2	4			X			<p>Documentos con valor administrativo. Al término de su retención se eliminan. La información se registra en el Informe de Gestión.</p> <p>Para la eliminación se aplicará el procedimiento establecido en el Acuerdo 04 de 2019 AGN. La técnica de eliminación (reciclado, picado) la definirá el Comité Interno de Archivo. Para los documentos en soporte digital se utiliza el borrado seguro y/o destrucción física del medio de conservación.</p>
	Solicitud		X	X								
	Formato de PQRSF diligenciado	F-AC-02-V.04	X									
	Acta apertura de buzón	F-AC-05-V.03	X									
	Seguimiento consolidado de PQRSF	F-AC-01-V.01										
	Comunicaciones internas		X	X								
	Seguimiento PQRSF	F-AC-02-V.04										
	Respuesta de PQRSF		X	X								
	Informe PQRSF			X								

CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DEL AMAZONAS - CAFAMAZ
TABLA DE RETENCIÓN DOCUMENTAL
UNIDAD ADMINISTRATIVA: MERCADEO Y SERVICIO SOCIAL
OFICINA PRODUCTORA: ATENCIÓN AL CLIENTE
CÓDIGO DE OFICINA: AC-154

CÓDIGO DEP-S-Sb	SERIES/Subseries/ Tipos Documentales	CÓDIGO SGI	SOPORTE		RETENCIÓN		DISPOSICIÓN FINAL				PROCEDIMIENTOS
			F	D	ARCHIVO GESTIÓN	ARCHIVO CENTRAL	CT	E	M/D	S	
			AC-154-056	PORTAFOLIO DE SERVICIOS				2	4	X	
	Portafolio de Servicios		X								
AC-154-065	REGISTROS				2	4		X			Documentos con valor administrativo. Al término de su retención se eliminan. La información se registra en el Informe de Gestión. Para la eliminación se aplicará el procedimiento establecido en el Acuerdo 04 de 2019 AGN. La técnica de eliminación (reciclado, picado) la definirá el Comité Interno de Archivo. Para los documentos en soporte digital se utiliza el borrado seguro y/o destrucción física del medio de conservación.
AC-154-065-02	Asistencia Visitas Empresariales										
	Asistencia visitas empresariales	F-AC-07-V.01	X								
	Cronograma de visitas empresariales	F-AC-21-V.03	X								
	Reporte de visitas	F-AC-20-V.05	X								
	Informe reporte de visitas		X								

DEP	Dependencia	Sb	Subserie	CÓD. SGI	M: Manual	F: Físico
S	Serie			P: Procedimiento - F: Formato	D: Digital	

CONVENCIONES:

CT= Conservación Total
E= Eliminación
M= Reproducción por medio técnico (microfilmación, digitalización, fotografía)
S= Selección

FIRMAS RESPONSABLES:

Fecha:



CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DEL AMAZONAS - CAFAMAZ
TABLA DE RETENCIÓN DOCUMENTAL

UNIDAD ADMINISTRATIVA: MERCADEO Y SERVICIO SOCIAL

OFICINA PRODUCTORA: ATENCIÓN AL CLIENTE

CÓDIGO DE OFICINA: AC-154

CÓDIGO DEP-S-Sb	SERIES/Subseries/ Tipos Documentales	CÓDIGO SGI	SOPORTE		RETENCIÓN		DISPOSICIÓN FINAL				PROCEDIMIENTOS
			F	D	ARCHIVO GESTIÓN	ARCHIVO CENTRAL	CT	E	M/D	S	

