


{fiduprevisora}			TABLA DE RETENCIÓN DOCUMENTAL														114200		TRD Versión No. 3				
																	Código						
																	Fecha: 2021						
UNIDAD ADMINISTRATIVA:			VICEPRESIDENCIA DE TRANSFORMACIÓN Y ARQUITECTURA ORGANIZACIONAL							CÓDIGO UNIDAD ADMINISTRATIVA:							114000						
OFICINA PRODUCTORA:			GERENCIA DE SERVICIO AL CLIENTE							CÓDIGO OFICINA PRODUCTORA:							114300						
CÓDIGOS			SERIES, SUBSERIES Y TIPOS DOCUMENTALES				RETENCIÓN		SOPORTE			EXTENSIÓN DEL FORMATO PDF/A POR TIPOLOGÍA		DISPOSICIÓN FINAL				ACCESO		UBICACIÓN		PROCEDIMIENTO	
D	S	SB					AG	AC	F	EL	HI			E	S	CT	M/D	PB - RV - CF					
114300	2		ACTAS				3	17								X			RV				
114300	2	21	Actas del Comité Normativo SAC							X		PDF/A								Custodiada en los archivos de gestión y repositorios de la Gerencia de Servicio al Cliente	Los documentos de esta subserie registran la gestión realizada desde el Sistema de Atención al Consumidor Financiero de acuerdo con lo establecido en la ley 1328 de 2009 adoptada en el código de buen Gobierno de Fiduprevisora, por su valor administrativo y legal esta serie documental es de conservación total. El tiempo de retención inicia con la firma del acta y se toma a partir de la finalización de cada vigencia administrativa. Con el fin de garantizar la preservación de la documentación generada de manera digital se tomarán en cuenta los instrumentos archivísticos relacionados con el Sistema Integrado de Conservación Numeral 6. Plan de Preservación Digital a Largo Plazo, subnumerales 6.1. Programas de Preservación Preventiva y 6.1.1 Programa de Producción y Gestión Documental Electrónica. Este proceso debe ser realizado por el encargado de la Gerencia de Servicio al Cliente acompañado por la Gerencia de Gestión Documental.		
			Comunicaciones oficiales a convocatoria							X		PDF/A											
			Actas del comité normativo							X		PDF/A											
			Registro de asistencia							X		PDF/A											
			Presentaciones							X		PDF/A											
			Seguimiento a compromisos							X		PDF/A											
114300	5		BOLETINES																				
114300	5	3	Boletines Informativos				2	3							X				PB				
			Comunicaciones de solicitud							X		PDF/A							Custodiada en los archivos de gestión y repositorios de la Gerencia de Servicio al Cliente	Los documentos de esta Subserie son un medio de difusión de información institucional interna, invitaciones a capacitaciones, informes de gestión entre otros, a través de los diferentes canales de comunicación (página web, redes sociales, intranet, correo PDF/A), dispuestos por la entidad, en concordancia con lo establecido en el Artículo 19 de la Ley 594 de 2000 parágrafo 2 y la Ley 1712 de 2014. Cumplidos los tiempos de retención la documentación se conserva totalmente, el tiempo de retención inician una vez finalizada la vigencia, en la cual fueron publicados los boletines, esta subserie tiene valores históricos para la investigación y la memoria institucional de Fiduprevisora. Con el fin de garantizar la preservación de la documentación generada de manera digital se tomarán en cuenta los instrumentos archivísticos relacionados con el Sistema Integrado de Conservación Numeral 6. Plan de Preservación Digital a Largo Plazo, subnumerales 6.1. Programas de Preservación Preventiva y 6.1.1 Programa de Producción y Gestión Documental Electrónica. Este proceso debe ser realizado por el encargado de la Gerencia de Servicio al Cliente acompañado por la Gerencia de Gestión Documental.			
			Boletín informativo SOMOS							X		PDF/A											
114300	16		DERECHOS DE PETICIÓN				2	8							X				PB				
			Solicitud							X		PDF/A							Custodiada en los archivos de gestión y repositorios de la Gerencia de Adquisiciones y Contratos	Los documentos de esta subserie dan a conocer la respuesta a los diferentes trámites solicitados que ha realizado Fiduprevisora de conformidad con la Ley 1755 de 2015 "Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo". El tiempo de retención inicia a partir de cada respuesta que se emite a los diferentes usuarios. Cumplido el tiempo de retención en el archivo central se realiza una selección cualitativa tomando un cinco (5) % de los derechos de petición de interés general que cuenten con el siguiente criterio:  • Seleccionar los derechos de petición que tengan relación de Inconformidad con los valores descontados, notificación de descuentos de las mesadas pensionales y órdenes de pago.  Con el fin de garantizar la perdurabilidad y accesibilidad de los documentos se debe generar una copia de seguridad o respaldo de la información seleccionada utilizando el proceso de Digitalización, en cumplimiento a los lineamientos técnicos de la Ley 594 de 2000, estos documentos se conservarán siempre en su soporte original en este caso PDF/A, la documentación que no fue seleccionada se elimina bajo la técnica de borrado seguro. Los procesos mencionados anteriormente serán realizados por el encargado de la Gerencia de Servicio al Cliente con el acompañamiento de la Gerencia de Gestión Documental.			
			Respuestas							X		PDF/A											
			Comunicaciones oficiales							X		PDF/A											
			Formato buzón de sugerencias							X		PDF/A											
			Actas apertura de buzón							X		PDF/A											
			Respuesta inicial denuncia presuntos actos de corrupción							X		PDF/A											

			TABLA DE RETENCIÓN DOCUMENTAL										114200 Código Fecha: 2021		TRD Versión No. 3						
UNIDAD ADMINISTRATIVA:			VICEPRESIDENCIA DE TRANSFORMACIÓN Y ARQUITECTURA ORGANIZACIONAL							CÓDIGO UNIDAD ADMINISTRATIVA:					114000						
OFICINA PRODUCTORA:			GERENCIA DE SERVICIO AL CLIENTE							CÓDIGO OFICINA PRODUCTORA:					114300						
CÓDIGOS			SERIES, SUBSERIES Y TIPOS DOCUMENTALES		RETENCIÓN		SOPORTE			EXTENSIÓN DEL FORMATO PDF/A POR TIPOLOGÍA		DISPOSICIÓN FINAL			ACCESO		UBICACIÓN		PROCEDIMIENTO		
D	S	SB			AG	AC	F	EL	HI			E	S	CT	M/D	PB - RV - CF					
114300	20		<b>INFORMES</b>		2	3								X			RV			Los documentos de esta subserie dan a conocer el ejercicio de control a los requerimientos de entes externos de control como la: Contraloría General de la República y Superintendencia Financiera de Colombia, de conformidad con, lo establecido en la Ley 87 de 1993, Ley 90 de 1995. Cumplido el tiempo de retención en el archivo central el informe se conserva totalmente por contener un valor secundario que soporta las decisiones de control y seguimiento realizadas por los entes de control, el tiempo de retención inicia con la presentación del informe al finalizar cada vigencia administrativa. En cumplimiento a los lineamientos técnicos de la Ley 594 de 2000, estos documentos se conservarán siempre en su soporte original en este caso en el formato de creación y preservación a largo plazo PDF/A. Este proceso debe ser realizado por el encargado de la Gerencia de Servicio al Cliente con el acompañamiento de la Gerencia de Gestión Documental.	
114300	20	1	Informes a Entidades de Vigilancia Control e Inspección							PDF/A PDF/A PDF/A								Custodiada en los archivos de gestión y repositorios de la Gerencia de Servicio al Cliente			
			Comunicaciones oficiales del solicitante					X													
			Informe					X													
			Comunicación oficial de respuesta					X													
114300	20	22	Informes de Peticiones, Quejas y Reclamos		2	8							X				PB	Custodiada en los archivos de gestión y repositorios de la Gerencia de Servicio al Cliente		Los documentos dan a conocer la información sobre la totalidad de peticiones, quejas y reclamos realizadas a la entidad en un tiempo determinado, para definir el nivel de efectividad en sus respuestas y el nivel de satisfacción de los ciudadanos y los clientes internos y externos sobre los servicios ofrecidos por Fiduprevisora, dando cumplimiento a la Ley 1712 de 2014, su periodicidad es anual, y su tiempo de retención inicia una vez finalizada la vigencia administrativa en la cual se publicó el informe. Una vez cumplido el tiempo de retención se debe realizar una selección cualitativa tomando un informe por cada tres años de producción con el fin de conocer las políticas de atención presentadas por la ciudadanía. Con el fin de garantizar la preservación de la muestra seleccionada la cual se encuentra de manera digital, se tomarán en cuenta los instrumentos archivísticos relacionados con el Sistema Integrado de Conservación Numeral 6. Plan de Preservación Digital a Largo Plazo, subnumerales 6.1 Programas de Preservación Preventiva y 6.1.1 Programa de Producción y Gestión Documental Electrónica. La muestra seleccionada se deja en el soporte digital que se genere, el producto restante de la documentación será eliminado bajo la técnica de borrado seguro. Los procesos mencionados anteriormente serán realizados por el encargado de la Gerencia de Servicio al Cliente con el acompañamiento de la Gerencia de Gestión Documental.	
			Informe semestral					X		PDF/A											
			Informes trimestral					X		PDF/A											
			Presentación					X		PPT											
114300	22		<b>INSTRUMENTOS DE CONTROL Y REGISTRO</b>																	Los documentos de esta subserie dan a conocer el proceso de control y entrega de	
114300	22	14	Instrumentos de Control de Entrega de Comunicaciones Internas		1	4				PDF/A PDF/A		X					PB	Custodiada en los archivos de gestión y repositorios de la Gerencia de Servicio al Cliente		El tiempo de retención inicia a partir del diligenciamiento del instrumento de control y se toma como referencia cada vigencia administrativa para los tiempos de retención. Cumplido el tiempo de retención la documentación se elimina ya que la misma se documenta en las series de negocios o de servicios que maneja la Entidad. La técnica que se utilizará para la eliminación será la de borrado seguro. Los procesos mencionados anteriormente serán realizados por el encargado de la Gerencia de Servicio al Cliente con el acompañamiento de la Gerencia de Gestión Documental.	
			Comunicaciones de prensa					X													
			Comunicaciones oficiales					X													
114300	29		<b>PLANES</b>																		
114300	29	10	Planes de Comunicaciones		2	8							X				PB	Custodiada en los archivos de gestión y repositorios de la Gerencia de Servicio al Cliente		Los documentos de esta subserie dan a conocer la planeación y su definición de los lineamientos para la proyección de las comunicaciones internas y externas de la entidad y a través de que medio de comunicación se difunden dando cumplimiento a lo establecido en la Ley 1712 de 2014 y la Directiva Presidencial N°5 de 2014, para que estas muestren los resultados de gestión institucional a los interesados en la misma, por su valor para la investigación y construcción de la memoria institucional esta serie documental es de conservación total, su tiempo de retención inicia cada vez que el plan es actualizado. Con el fin de garantizar la preservación de la documentación generada de manera digital se tomarán en cuenta los instrumentos archivísticos relacionados con el Sistema Integrado de Conservación Numeral 6. Plan de Preservación Digital a Largo Plazo, subnumerales 6.1 Programas de Preservación Preventiva y 6.1.1 Programa de Producción y Gestión Documental Electrónica. El proceso mencionado anteriormente estará a cargo de la Gerencia de gestión Documental.	
			plan de comunicaciones					X		PDF/A											
			Fotos Institucionales					X		JPG											
			comunicaciones invitaciones a eventos					X		PDF/A											
			Reporte de eventos institucionales					X		PDF/A											
			Estadísticas de interacciones en redes sociales					X		PDF/A											
			campañas publicitarias y disuasión					X		PDF/A											
CÓDIGOS			RETENCIÓN EN AÑOS			SOPORTE			DISPOSICIÓN FINAL							ACCESO					
D: Dependencia			AG: Archivo de Gestión			F: Físico			E: Eliminación      S: Selección							PB: Pública					
S: Serie			AC: Archivo Central			EL: PDF/A			CT: Conservación Total							RV: Reservada					
Sb: Subserie						HI: Híbrido			M/D: Migración / Digitalización							CF: Confidencial					
FIRMAS DE APROBACIÓN																					
Fecha		Firma:										Firma:									
29/11/2022		Nombre: Jaime Alberto Duque Casas Cargo: Vicepresidente Jurídico-Secretario General										Nombre: Ángela María Forero Sanchez Cargo: Gerente de Gestión Documental									