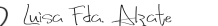


Confa Contigo, con todo ENTIDAD PRODUCTORA DEPENDENCIA PRODUCTORA	ACTUALIZACIÓN TRD			PROCESO			GESTIÓN DOCUMENTAL										Código: RC-GDC-001 Versión: 1.0					
	Decreto 2126 de 2012 Resolución 339 de 2020			FORMATO DE TABLA DE RETENCIÓN DOCUMENTAL																		
	CONFA CALDAS OPERACIONES			CÓDIGO DEPENDENCIA			530															
Código			SERIE Subserie • Tipo documental	Tiempos de retención			Disposición final				Tipo de soporte		Ubicación	Responsable	Nivel de acceso		Sustentación Procedimiento					
D	S	SUB		AG	AC	AH	S	E	CT	D	SF	SE			C	P						
530	09		ACTAS																			
530	09	01	Actas de Capacitación	2				X				X	Almera	Coordinador operaciones	X		Fundamento legal: - Decisión interna: Las actas de capacitación y las actas de grupo primario son documentos de creación interna que evidencian actividades de formación, socialización, coordinación y seguimiento de compromisos. No existe una norma legal específica que determine su tiempo de retención; sin embargo, se define conservarlos por 2 años, debido a que pueden ser requeridas para: * Auditorías internas o externas, * Verificaciones administrativas de ejecución de capacitaciones o compromisos, * Respuesta a requerimientos de entes de control sobre actuaciones recientes.					
			• Actas • Presentaciones • Vídeos																			
530	09	02	Actas de Grupo primario	2				X				X	Almera	Coordinador operaciones	X		Procedimiento: Retención: 2 años – Archivo de Gestión (AG) Disposición final: E – Eliminación Soporte: SE – Soporte electrónico Los tiempos de retención se cuentan a partir del año siguiente a la realización de la capacitación o a la fecha de elaboración del acta (según aplique). - Eliminación (E): Cumplidos los 2 años, y verificando que no existan auditorías, requerimientos o procesos en curso que exijan conservar la evidencia, los documentos podrán eliminarse conforme al procedimiento institucional.					
			• Actas pdf																			
530	34		CONFIGURACIÓN DE CANALES ELECTRÓNICOS DE ATENCIÓN																			
530	34	01	Árbol de llamadas	2				X				X	Drive Connect Path	Coordinador operaciones Auxiliar técnico Back office	X		Fundamento legal: - Decisión interna: La configuración del IVR (árbol de llamadas) es un documento de creación interna que evidencia la estructura de atención, direccionamiento y rutas del canal electrónico. No existe un sustento legal específico que determine su tiempo de retención; sin embargo, se define conservarlo por 2 años, debido a que puede ser requerido para: * Auditorías internas o externas, * Verificación de trazabilidad de atención y cambios en el canal, * Respuesta a requerimientos de entes de control o revisiones de servicio.					
			• Configuración IVR canal electrónico					X									Procedimiento: Retención: 2 años – Archivo de Gestión (AG) Disposición final: E – Eliminación Soporte: SF – Soporte físico Los tiempos de retención se cuentan a partir del año siguiente a la actualización o reemplazo de la configuración IVR. - Eliminación (E): Cumplidos los 2 años, y verificado que no existan auditorías o requerimientos en curso que exijan conservar la evidencia, el documento podrá eliminarse conforme al procedimiento institucional.					
530	87		INFORMES																			
530	87	01	Informes de balance de gestión	6				X				X	Drive	Coordinador operaciones Auxiliar técnico Back office	X		Fundamento legal: - Decisión interna: Los informes de balance de gestión y de nivel de atención son documentos de creación interna que consolidan resultados, análisis y seguimiento del desempeño institucional, útiles para toma de decisiones y trazabilidad de la gestión. No existe un sustento legal específico que determine su tiempo de retención; sin embargo, se define conservarlos por 6 años debido a que pueden ser requeridos para: * Auditorías internas o externas, * Revisiones administrativas y comparativos de desempeño, * Respuesta a solicitudes de entes de control en periodos recientes.					
			• Presentación informe																			
530	87	02	Informes de nivel de atención	6				X				X	Drive	Coordinador operaciones Auxiliar técnico Back office	X		Procedimiento: Retención: 6 años – Archivo de Gestión (AG) Disposición final: E – Eliminación Soporte: SE – Soporte electrónico Los tiempos de retención se cuentan a partir del año siguiente a la fecha de emisión del informe o al cierre del periodo evaluado. - Eliminación (E): Cumplidos los 6 años, y verificando que no existan auditorías, requerimientos o procesos en curso que exijan conservar la evidencia, los documentos podrán eliminarse conforme al procedimiento institucional.					
			• Presentación • Hoja de cálculo																			
530	87	03	Informes de análisis de canales	3				X				X	Drive	Coordinador operaciones Auxiliar técnico Back office	X		Fundamento legal: - Decisión interna: Los informes de análisis de canales son documentos de creación interna que soportan el seguimiento, evaluación y toma de decisiones sobre el comportamiento de los canales de atención/comunicación. No existe un sustento legal específico que determine su tiempo de retención; sin embargo, se define conservarlos por 3 años, debido a que pueden ser requeridos para: * Auditorías internas o externas, * Verificaciones administrativas, * Análisis comparativos de desempeño en periodos recientes, * Respuesta a requerimientos de entes de control.					
			• Hoja de cálculo														Procedimiento: Retención: 3 años – Archivo de Gestión (AG) Disposición final: E – Eliminación Soporte: SE – Soporte electrónico Los tiempos de retención se cuentan a partir del año siguiente al cierre del periodo analizado o a la fecha de emisión del informe. - Eliminación (E): Cumplidos los 3 años, y verificando que no existan auditorías, requerimientos o procesos en curso que requieran la evidencia, los documentos podrán eliminarse conforme al procedimiento institucional.					

Confa Contigo, con todo			ACTUALIZACIÓN TRD	PROCESO			GESTIÓN DOCUMENTAL						Código: RC-GDC-001 Versión: 1.0				
Decreto 2126 de 2012 Resolución 339 de 2020			FORMATO DE TABLA DE RETENCIÓN DOCUMENTAL														
ENTIDAD PRODUCTORA			CONFA CALDAS		CÓDIGO DEPENDENCIA						530						
DEPENDENCIA PRODUCTORA			OPERACIONES														
Código			SERIE Subserie + Tipo documental	Tiempos de retención			Disposición final				Tipo de soporte		Ubicación	Responsable	Nivel de acceso		Sustentación Procedimiento
D	S	SUB		AG	AC	AH	S	E	CT	D	SF	SE			C	P	
530	105			PLANES													
530	105	01	Plan de trabajo Canales individuales	2				X				X	Drive	Coordinador operaciones	X		Fundamento legal: - Decisión interna: Los planes de trabajo de canales individuales son documentos de creación interna que soportan la planeación, programación y seguimiento operativo de acciones por canal. No existe un sustento legal específico que determine su tiempo de retención; sin embargo, se define conservarlos por 2 años, debido a que pueden ser requeridos para: * Auditorías internas o externas, * Verificaciones administrativas del cumplimiento de planes, * Respuesta a requerimientos de entes de control sobre periodos recientes. Procedimiento: Retención: 2 años – Archivo de Gestión (AG) Disposición final: E – Eliminación Soporte: SE – Soporte electrónico Los tiempos de retención se cuentan a partir del año siguiente al cierre del plan o del periodo planificado. - Eliminación (E): Cumplidos los 2 años, y verificando que no existan auditorías, requerimientos o procesos en curso que requieran la evidencia, los documentos podrán eliminarse conforme al procedimiento institucional.
			• Presentación plan de trabajo • Hoja de calculo planes														
530	141		PROYECTO OMNISCANALIDAD														
530	141	01	Transacciones en Cajeros Confa	3				X				X	Cajero S3	Administrador Funcional	X		Fundamento legal: - Ley 1581 de 2012 y Decreto 1377 de 2013: al tratarse de registros que contienen datos personales, su conservación debe limitarse al tiempo estrictamente necesario para la finalidad del tratamiento, garantizando seguridad, trazabilidad y disponibilidad ante verificaciones. - Ley 21 de 1982 y Circular Básica Jurídica – Superintendencia del Subsidio Familiar: para actuaciones y evidencias vinculadas a subsidio familiar, se acoge el criterio de prescripción trienal (3 años) como parámetro de seguridad jurídica para atención de reclamaciones y verificación. - Decisión interna: se define 3 años en Archivo de Gestión como término proporcional y suficiente para trazabilidad transaccional, auditoría interna, análisis de incidentes y atención de reclamaciones, evitando conservar datos más tiempo del necesario. Procedimiento: Retención: 3 años – AG Disposición final: E – Eliminación Soporte: SE – Soporte electrónico Los tiempos de retención se cuentan a partir del año siguiente a la fecha de realización del registro (transacción/retiro) o desde el cierre del corte de consolidación mensual, si aplica. - Eliminación (E): cumplidos los 3 años, se elimina conforme al procedimiento institucional, dejando evidencia del proceso (acta/registro e inventario si aplica). Se suspende la eliminación si existe reclamación, auditoría, incidente de seguridad, investigación interna o requerimiento de autoridad que exija conservar el registro hasta el cierre del asunto.
			• Consulta del crédito • Desembolso del crédito • Pago crédito persona natural • Pago crédito empresa • Pago crédito hipotecario • Reserva de cine • Anticipo de gastos de viaje • Pasadia • Pago del gimnasio • Subsidios – cuota monetaria														
530	141	02	Canal Web Institucional	2				X				X	Página web	Administrador Funcional	X		Fundamento legal: - Decisión interna: Las publicaciones del canal web institucional son contenidos de creación interna que evidencian comunicaciones y divulgación de información hacia los usuarios. No existe un sustento legal específico que determine el tiempo de retención; sin embargo, se define conservarlos por 2 años debido a que pueden ser requeridas para: * Trazabilidad de información publicada y cambios de contenido, * Auditorías internas o revisiones de comunicaciones institucionales, * Respuesta a solicitudes o requerimientos de entes de control sobre información divulgada en periodos recientes. Procedimiento: Retención: 2 años – Archivo de Gestión (AG) Disposición final: E – Eliminación Soporte: SE – Soporte electrónico Los tiempos de retención se cuentan a partir del año siguiente a la fecha de publicación o actualización del contenido. - Eliminación (E): Cumplidos los 2 años, se elimina conforme al procedimiento institucional, salvo que exista requerimiento, auditoría o proceso en curso que exija conservar evidencia del contenido publicado.
			Publicaciones página web confa: • Créditos • General • Relaciones corporativas • Salud • Servicios sociales • Informes de gestión • Reportes financieros														
530	141	03	Canal web subsidios	5				X				X	Página web	Administrador Funcional	X		Fundamento legal: - Decisión interna: El listado de beneficiarios de subsidios es un documento de creación interna con información asociada a la calidad/condición del beneficiario y su acceso a servicios, por lo cual tiene un valor administrativo y probatorio relevante para la Caja. No existe un sustento legal específico que fije este tiempo de conservación en la TRD, sin embargo, se define conservarlo por 5 años debido a que puede ser requerido para: * Verificaciones y requerimientos de entes de control sobre otorgamiento de beneficios, * Auditorías internas o externas, * Atención de reclamaciones, revisiones o validaciones de calidad de beneficiarios, * Trazabilidad de información para control y seguimiento institucional. Procedimiento: Retención: 5 años – Archivo de Gestión (AG) Disposición final: E – Eliminación Soporte: SE – Soporte electrónico Los tiempos de retención se cuentan a partir del año siguiente a la fecha de generación del listado o al cierre del periodo reportado (según aplique). - Eliminación (E): Cumplidos los 5 años, se elimina conforme al procedimiento institucional, salvo que exista auditoría, requerimiento de autoridad o reclamación en curso que exija conservar el soporte hasta el cierre del asunto.
			• Listado beneficiarios beneficio subsidios • Botón de transparencia • Informe de gestión														

Confa Contigo, con todo			ACTUALIZACIÓN TRD			PROCESO			GESTIÓN DOCUMENTAL										Código: RC-GDC-001 Versión: 1.0		
			Decreto 2126 de 2012 Resolución 339 de 2020			FORMATO DE TABLA DE RETENCIÓN DOCUMENTAL															
			CONFA CALDAS			CÓDIGO DEPENDENCIA						530									
			OPERACIONES																		
ENTIDAD PRODUCTORA																					
DEPENDENCIA PRODUCTORA																					
Código			SERIE	Tiempos de retención			Disposición final			Tipo de soporte		Ubicación	Responsable	Nivel de acceso		Sustentación Procedimiento					
D	S	SUB	Subserie	AG	AC	AH	S	E	CT	D	SF			SE	C		P				
530	141	04	Atención Telefónica al Usuario	2				X					X	Plataforma Connect Padh	Administrador Funcional	X		Fundamento legal: - Decisión interna: Las grabaciones de llamadas son registros de creación interna que soportan la trazabilidad de la atención, la verificación de información entregada al usuario y la gestión de reclamaciones o revisiones del servicio. No existe un sustento legal específico que determine su tiempo de retención en esta TRD; sin embargo, se define conservarlas por 2 años, considerando su utilidad para: * Auditorías internas o externas, * Atención de quejas/reclamaciones y verificación de servicio, * Respuesta a requerimientos de entes de control sobre atenciones recientes. Procedimiento: Retención: 2 años – Archivo de Gestión (AG) Disposición final: E – Eliminación Soporte: SE – Soporte electrónico Los tiempos de retención se cuentan a partir del año siguiente a la fecha de realización de la llamada. - Eliminación (E): Cumplidos los 2 años, se elimina conforme al procedimiento institucional, salvo que exista reclamación, auditoría, investigación o requerimiento de autoridad en curso que exija conservar la grabación hasta el cierre del asunto.			
530	141	05	Campañas de Email Marketing-Mailchimp	5				X					X	Drive	Profesional de proyectos	X		Fundamento legal: - Decisión interna: Las campañas de email marketing en Mailchimp son documentos de creación interna que evidencian contenidos enviados, segmentaciones, mensajes institucionales y trazabilidad de comunicaciones digitales con usuarios. No existe un sustento legal específico que determine su tiempo de retención; sin embargo, se define conservarlas por 5 años, debido a que pueden ser requeridas para: - Auditorías internas o externas, * Verificaciones administrativas sobre comunicaciones emitidas, * Atención de reclamaciones o revisiones de campañas, * Respuesta a requerimientos de entes de control sobre acciones de comunicación en periodos recientes. Procedimiento: Retención: 5 años – Archivo de Gestión (AG) Disposición final: E – Eliminación Soporte: SE – Soporte electrónico Los tiempos de retención se cuentan a partir del año siguiente a la fecha de envío de la campaña o al cierre del periodo de ejecución de la misma. - Eliminación (E): Cumplidos los 5 años, se elimina conforme al procedimiento institucional, salvo que exista auditoría, requerimiento o proceso en curso que exija conservar evidencia de la campaña hasta el cierre del asunto.			
530	141	06	Campañas de Email (Colombia Red)	4				X					X	Drive Plataforma 360 NRS	Profesional de proyectos	X		Fundamento legal: - Decisión interna: Las campañas de email (Colombia Red) son documentos de creación interna que evidencian comunicaciones digitales emitidas por la organización (contenidos, fechas de envío, segmentación y trazabilidad básica de la campaña). No existe un sustento legal específico que determine su tiempo de retención; sin embargo, se define conservarlas por 4 años, debido a que pueden ser requeridas para: * Auditorías internas o externas, * Verificaciones administrativas sobre comunicaciones emitidas, * Atención de reclamaciones o revisiones de campañas, * Respuesta a requerimientos de entes de control sobre periodos recientes. Procedimiento: Retención: 4 años – Archivo de Gestión (AG) Disposición final: E – Eliminación Soporte: SE – Soporte electrónico Los tiempos de retención se cuentan a partir del año siguiente a la fecha de envío de la campaña o al cierre del periodo de ejecución. - Eliminación (E): Cumplidos los 4 años, se elimina conforme al procedimiento institucional, salvo que exista auditoría, requerimiento o proceso en curso que exija conservar evidencia de la campaña hasta el cierre del asunto.			
530	141	07	Mensajería SMS Confa	5				X					X	Drive Plataforma 360 NRS Mercurio	Profesional de proyectos	X		Fundamento legal: - Decisión interna: Los registros de mensajería SMS (generales y asociados a subsidios) son documentos de creación interna que evidencian comunicaciones emitidas por la organización (contenido, fecha de envío, destinatarios/segmentación y trazabilidad básica), utiles para control operativo, verificación administrativa y atención de quejas o reclamaciones. No existe un sustento legal específico que determine su tiempo de retención; sin embargo, se define conservarlos por 5 años, debido a que pueden ser requeridos para: * Auditorías internas o externas, * Verificaciones sobre comunicaciones emitidas (incluidas a beneficiarios), * Atención de quejas/reclamaciones y revisiones de notificaciones, * Respuesta a requerimientos de entes de control. Procedimiento: Retención: 5 años – 1 AG 4 AC Disposición final: E – Eliminación Soporte: SE – Soporte electrónico Los tiempos de retención se cuentan a partir del año siguiente a la fecha de envío del SMS o al cierre del periodo consolidado, si aplica. - Eliminación (E): cumplidos los 5 años, se elimina conforme al procedimiento institucional, dejando evidencia del proceso (acta/registro e inventario si aplica). Se suspende la eliminación si existe auditoría, requerimiento o proceso en curso que exija conservar evidencia hasta el cierre del asunto.			
530	141	08	Atención Virtual Automatizada (Chatbot)	2				X					X	Plataforma BOTMAKER	Administrador Funcional	X		Fundamento legal: - Decisión interna: Los registros de atención por chatbot son documentos de creación interna que permiten evidenciar interacciones, trazabilidad de respuestas automatizadas y verificación de la atención brindada al usuario (especialmente para gestión de quejas, revisiones de servicio y auditoría). No existe un sustento legal específico que determine su tiempo de retención; sin embargo, se define conservarlos por 2 años, dado que pueden ser requeridos para: * Auditorías internas o externas, * Verificación y mejora del servicio, * Atención de reclamaciones del usuario, * Respuesta a requerimientos de entes de control en periodos recientes. Procedimiento: Retención: 2 años – Archivo de Gestión (AG) Disposición final: E – Eliminación Soporte: SE – Soporte electrónico Los tiempos de retención se cuentan a partir del año siguiente al cierre de la interacción o del caso (según aplique). - Eliminación (E): Cumplidos los 2 años, se elimina conforme al procedimiento institucional, salvo que exista reclamación, auditoría, investigación o requerimiento de autoridad en curso que exija conservar los registros hasta el cierre del asunto.			

 Confía Contigo, con todo	ACTUALIZACIÓN TRD	PROCESO	GESTIÓN DOCUMENTAL				Código: RC-GDC-001 Versión: 1.0															
	Decreto 2126 de 2012 Resolución 339 de 2020	FORMATO DE TABLA DE RETENCIÓN DOCUMENTAL																				
	ENTIDAD PRODUCTORA CONFA CALDAS	CÓDIGO DEPENDENCIA				530																
DEPENDENCIA PRODUCTORA	OPERACIONES																					
Código			SERIE Subserie + Tipo documental			Tiempos de retención			Disposición final			Tipo de soporte			Ubicación		Responsable		Nivel de acceso		Sustentación Procedimiento	
D S SUB						AG AC AH			S E CT D			SF SE							C P			
CÓDIGO			CONVENCIONES			TIEMPO DE RETENCIÓN			DISPOSICIÓN FINAL			TIPO DE SOPORTE			UBICACIÓN		RESPONSABLE		NIVEL DE ACCESO		CIUDAD	
D: Dependencia S: Serie SUB: Subserie			SERIE: Mayúscula fja negrilla SUBSERIE: Mayúscula Fja negrilla TIPO DOCUMENTAL: Minúscula fja			AG: Archivo de gestión AC: Archivo central AH: Archivo histórico			S: Selección E: Eliminación CT: Conservación D: Digitalización			SF: Soporte físico SE: Soporte Electrónico			Destinación o lugar de almacenamiento de la información		Cargo del encargado de la información		C: Confidencial P: Público		FECHA DE APROBACIÓN 05/06/2026	
Firmas responsables																						
 Gerente relaciones corporativas Luz Veronica Marin Tangarife  Coordinadora operaciones Lorena Alexandra Toro Tirado  Coordinadora gestión documental Luisa Fernanda Alzate Moreno  Gerente productividad y desarrollo Presidente comité de archivo interno Hector Andres Abadia Garcia																						
 Coordinadora operaciones Claudia Victoria Agudelo Aristizabal																						
Versión: 1.0																						