TABLA DE RETENCIÓN DOCUMENTAL

ENTIDAD PRODUCTORA: POSITIVA COMPAÑÍA 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	D	S	
35010.4 35010.4.54	**ACTAS** **Actas comité Sistema de Atención al Consumidor Financiero - SAC** - Actas - Registro de asistencia reuniones- capacitaciones	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 los documentos originales por considerarse parte de la memoria institucional. Se digitaliza para el aseguramiento de la información y para posteriores consultas, según procedimiento definido en el manual de gestión documental en el capítulo de disposición final de los documentos. Circular No 003 de 2015. Resolución 1778 del 2011.
35010.4.69	**Actas Reunión Grupo Primario** - Acta - Registro de asistencia reuniones- capacitaciones	1	4				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 (1) año en el archivo de gestión, se transfiere al archivo central para un tiempo de conservación de (4) años. Se selecciona y se conserva en original una muestra anual del 10% teniendo como criterio aquellas actas de reunión que hayan contribuido a los procesos misionales, de apoyo y estratégicos que generan impacto para la entidad (estructura, funciones, misión, plan estratégico), la documentación restante se debe eliminar. Política de Comunicación Grupos Primarios GTH- OD- PCGP.
35010.34	**DERECHOS DE PETICIÓN** - 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. Conservar (2) años en el archivo de gestión, posteriormente transferir al archivo central y conservar (8) años. Seleccionar y conservar en original un muestreo representativo del 10% de los derechos de petición que pasaron a una segunda instancia para ser conservados como historia de la entidad.
35010.60 35010.60.3	**INFORMES** **Informes a Organismos de Control y Vigilancia** - Informe	2	8	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 (2) años en el Archivo de Gestión, se transfiere al archivo central para un tiempo de conservación de (8) años. Se conservan totalmente los documentos originales por considerarse parte de la memoria institucional. Se digitaliza para el aseguramiento de la información y para posteriores consultas, según procedimiento definido en el manual de gestión documental en el capítulo de disposición final de los documentos. Numeral 4 art.16 Res 7350 del 29 de noviembre de 2013 de la C.G.R.- Circular No. 003 de 2015.

TABLA DE RETENCIÓN DOCUMENTAL

ENTIDAD PRODUCTORA: POSITIVA COMPAÑÍA 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	D	S	
35010.60.12	**Informes de Gestión** - Informe	2	8	X		X		Documentos de carácter administrativo que reflejan la gestión y el cumplimiento de las funciones asignadas al área. Cumplido (2) año en el Archivo de Gestión, se transfiere al archivo central para un tiempo de conservación de (8) años. Se conservan totalmente los documentos originales por considerarse parte de la memoria institucional. Se digitaliza para el aseguramiento de la información y para posteriores consultas, según procedimiento definido en el manual de gestión documental en el capítulo de disposición final de los documentos. Circular No 003 de 2015.
35010.62	**INSTRUMENTOS DE CONTROL AL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO - SAC** - Modelo de Gestión SAC - Informe de gestión del seguimiento de la operación del SAC - Mapa de Riesgos - Registro de Capacitación - Indicadores de gestión - Informe mensual de Quejas y Reclamos - Informe semestral del SAC	2	8	X				Estos documentos consolidan y soportan, 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. Cumplido (2) años en el Archivo de Gestión, se transfiere al archivo central para un tiempo de conservación de (8) años. Se conservan totalmente los documentos originales debido a que registran la administración del riegos que ha implementado la compañía.
35.010.112 35010.112.18	**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				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. Se conservan totalmente los documentos originales por considerarse parte de la memoria institucional.

Aprobó: Olga Sanabria Amín **Vicepresidente Financiera y Administrativa**	Visto Bueno: Carlos Alejandro Vanegas **Gerente de Logística**	Código: TRD- VRS- 003 Periodo de aplicación: 12/06/2012 A 20/10/2016