

ENTIDAD PRODUCTORA: FONDO NACIONAL DEL AHORRO
OFICINA PRODUCTORA: GERENCIA SAC

CÓDIGO OFICINA PRODUCTORA: 10430

CÓDIGOS			SERIE, SUBSERIE Y TIPOS DOCUMENTALES	SOPORTE O FORMATO	PROCESO Y/O PROCEDIMIENTO SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD -SGC	TIEMPO DE RETENCIÓN		DISPOSICIÓN FINAL			TIPO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	REPRODUCCIÓN TÉCNICA DEL PAPEL		SERIE DE DDHH / DIH	PROCEDIMIENTO TRD
DP	S	SB				AG	AC	CT	E	S		M	D		
10430	64		■ INFORMES												
10430	64	01	☐ Informes a entes de control - Comunicación oficial - Informes	PDF / PAPEL PAPEL	N/A	2	3	X			RV		X		Los documentos se producen en virtud de la Ley 90 de 1995, Ley 489 de 1998, Ley 87 de 1993 y Ley 1328 de 2011. La documentación se conserva totalmente ya que evidencia la presentación de informes y respuestas de requerimientos a entes de control y vigilancia en términos de los procesos, procedimientos y actividades de la Entidad. La conservación total de la subserie documental se realizará en el formato original en el que se produzca la documentación sea esta física o electrónica. Los tiempos de retención se cuentan a partir de la fecha del informe final y cierre definitivo del expediente de cada año fiscal. Finalizado su tiempo de retención en el archivo central los documentos se conservan totalmente y pasarán a un medio digital para garantizar la permanencia de los documentos a lo largo del tiempo, ya que constituyen el patrimonio documental.
10430	64	40	☐ Informes de medición externo de satisfacción al cliente - Comunicación oficial - Informe	PDF PDF	GSE-SAC-PR-002 ENCUESTAS DE MEDICION DE SATISFACCION AL CONSUMIDOR FINANCIERO MEDIANTE EL CALL CENTER	2	3	X			CF	N/A	N/A		Los documentos se producen en virtud de la Ley 1328 de 2009. Los documentos se conservan totalmente ya que la entidad contrata a un tercero para medir los procesos de POR con el fin de realizar análisis y mejoras respectivas. La conservación total de la subserie documental se realizará en el formato original en el que se produzca la documentación sea esta física o electrónica. El informe se cierra anualmente con el fin de evaluar la satisfacción del cliente. Finalizado su tiempo de retención en el archivo central los documentos se conservan totalmente y pasarán a un medio digital para garantizar la permanencia de los documentos a lo largo del tiempo, ya que constituyen el patrimonio documental.



TABLAS DE RETENCIÓN DOCUMENTAL

GSO-GD-FO-025

PROCESO DE GESTIÓN DOCUMENTAL

Versión 1

ENTIDAD PRODUCTORA: FONDO NACIONAL DEL AHORRO
OFICINA PRODUCTORA: GERENCIA SAC

CÓDIGO OFICINA PRODUCTORA: 10430

CÓDIGOS			SERIE, SUBSERIE Y TIPOS DOCUMENTALES	SOPORTE O FORMATO	PROCESO Y/O PROCEDIMIENTO SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD -SGC	TIEMPO DE RETENCIÓN		DISPOSICIÓN FINAL			TIPO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	REPRODUCCIÓN TÉCNICA DEL PAPEL		SERIE DE DDHH / DIH	PROCEDIMIENTO TRD
DP	S	SB				AG	AC	CT	E	S		M	D		
10430	64	43	☐ Informes de medición interna de satisfacción al cliente - Comunicación oficial - Informe - Encuesta de satisfacción al cliente	PDF XLS PDF	GSE-SAC-PR-002 ENCUESTAS DE MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO MEDIANTE EL CALL CENTER	2	3	X			CF	N/A	N/A		Los documentos se producen en virtud de la Ley 1328 2009, Resolución No.065 de 2011 y MANUAL SAC. Los documentos se conservan totalmente toda vez que permiten conocer la experiencia en el servicio mediante encuestas a los consumidores financieros que interactúan de forma transversal con el FNA a nivel nacional a través de los puntos de atención y la atención a las PQR para conocer el grado de satisfacción que tienen frente a la prestación del servicio. La documentación adquiere valores secundarios para la investigación comercial y cultural de la Entidad. La conservación de la subserie documental se realizará en el formato original en el que se produzca la documentación sea esta física o electrónica, el informe se cierra anualmente con el fin de evaluar la satisfacción del cliente interno. Finalizado su tiempo de retención en el archivo central los documentos pasarán a un medio digital para garantizar la permanencia de los documentos a lo largo del tiempo, ya que constituyen el patrimonio documental.
10430	88		■ PLANES												
10430	88	01	☐ Planes anticorrupción y atención al ciudadano - Plan - Registro de publicación en web - Informe	XMLS PDF PDF	GSE-MSC-CP-001 SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR	2	8	X			PB	N/A	N/A		Ley 1474 de 2011, Los planes anticorrupción y de atención al ciudadano son fuente de información para evidenciar las acciones institucionales y líneas administrativas para la lucha contra la corrupción y atención al ciudadano. Son fuentes para la reconstrucción de la historia institucional, por lo que adquieren valores secundarios de tipo histórico. Los tiempos de retención cuentan a partir del cierre administrativo, o al fin de la vigencia en que entre en vigor un nuevo Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano. Puesto que es una serie con valor administrativo, valor legal y disciplinario, se otorga un tiempo de retención de diez años. Se conservan totalmente en el formato original en el que se produzca la documentación sea esta física o electrónica, en cualquiera de los dos casos pasarán a un medio digital para garantizar la permanencia de los documentos a lo largo del tiempo.

ENTIDAD PRODUCTORA: FONDO NACIONAL DEL AHORRO
OFICINA PRODUCTORA: GERENCIA SAC

CÓDIGO OFICINA PRODUCTORA: 10430

CÓDIGOS			SERIE, SUBSERIE Y TIPOS DOCUMENTALES	SOPORTE O FORMATO	PROCESO Y/O PROCEDIMIENTO SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD -SGC	TIEMPO DE RETENCIÓN		DISPOSICIÓN FINAL			TIPO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	REPRODUCCIÓN TÉCNICA DEL PAPEL		SERIE DE DDHH / DIH	PROCEDIMIENTO TRD
DP	S	SB				AG	AC	CT	E	S		M	D		
10430	88	31	☐ Planes de educación financiera - Boletín - Registros audiovisuales - Comunicación oficial - Publicación en la web - Plan	PDF PDF PDF PDF PDF	GSE-MSC-CP-001 SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR	2	8	X			PB	N/A	N/A		ya que constituyen el patrimonio documental. Los documentos se producen en virtud de la Ley 1328 de 2009 y el Manual SAC. La documentación se conserva totalmente toda vez que permite brindar una educación financiera permanente, oportuna, clara y actualizada, promoviendo acciones que garanticen finanzas sanas, acertadas y responsables, conocimiento de los beneficios, productos y servicios de la sociedad y demás temas relacionados a las necesidades e inquietudes de los consumidores financieros en las diferentes regiones del país donde el Fondo Nacional del Ahorro S.A. tiene presencia. La documentación adquiere valores secundarios para la investigación comercial, cultural y económica. La conservación total de la subserie documental se realizará en el formato original en el que se produzca la documentación sea esta física o electrónica. Los tiempos de retención se cuentan a partir del cierre definitivo del expediente con la promulgación de un nuevo plan. Finalizado su tiempo de retención en el archivo central los documentos se conservan totalmente y pasarán a un medio digital para garantizar la permanencia de los documentos a lo largo del tiempo, ya que constituyen el patrimonio documental.

Generales				Disposición Final			Reproducción técnica del papel		Tipo de Acceso a la Información	
DP: DP: Dependencia	☐ S: Serie documental ☐ SB: Subserie ☐ Tipología Documental			AG: Archivo de Gestión AC: Archivo de Central CT: Conservación Total E: Eliminación S: Selección			M: Microfilmación D: Digitalización		PB: Público RV: Reservado CF: Clasificado	

FIRMAS RESPONSABLES

Jefe de la Dependencia	Responsable de la Gestión Documental Gerente Administrativa	Secretaría General o funcionario administrativo de igual o superior jerarquía
Nombre: Claudia Ximena Mendoza Montagut	Nombre: Vanessa Pacheco Gómez	Nombre: Sandra Milena Burgos
Cargo: Gerente	Cargo: Gerente	Cargo: Secretaria General
Firma:	Firma:	Firma: