



TABLA DE RETENCIÓN DOCUMENTAL

ENTIDAD PRODUCTORA: SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.
OFICINA PRODUCTORA: JEFATURA NACIONAL SERVICIO AL CLIENTE
CÓDIGO OFICINA : 520

HOJA 1 DE 1
VERSIÓN: 2

CÓDIGO	SERIES, SUBSERIES Y TIPOS DOCUMENTALES	RETENCIÓN		DISPOSICIÓN FINAL				PROCEDIMIENTO
		ARCHIVO GESTIÓN	ARCHIVO CENTRAL	CT	E	MT	S	
520.01 520.01.01	<p>■ INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN SERVICIO AL CLIENTE</p> <p>□ ENCUESTAS CLIENTE CORPORATIVO - CLISA</p> <p>✓ Encuesta cliente corporativo</p>	1	4		X			<p>Valor Informativo: Serie documental que permite la recolección de información relacionada con la percepción de los usuarios con respecto al servicio prestado.</p> <p>Valor Secundario: Serie documental que no adquiere valores secundarios.</p> <p>Tiempo de Retención: Se empezará a contar el tiempo de retención una vez se realice el cierre definitivo del expediente. (Art. 10, del Acuerdo 02 / 2014 (AGN)).</p> <p>Disposición Final: Se establece como tiempo de retención, un (1) año en archivo de gestión y cuatro (4) en archivo central, una vez cumplido el tiempo se establece que su disposición final sea eliminación toda vez que la información se consolida en los indicadores de nivel de satisfacción de usuario.</p> <p>Procedimiento: Una vez finalizado el tiempo de retención se dispone la eliminación de la totalidad de la subserie, teniendo en cuenta que la información se encuentra consolidada en los indicadores de gestión del proceso. Para realizar la eliminación de los documentos la Oficina de Archivo y Correspondencia junto con el productor de la información procederán de acuerdo con lo establecido en el numeral 15 del Manual de Archivo y Correspondencia.</p> <p>Normatividad: Ley 1437 de 2011 - Código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo</p>
520.02 520.02.01	<p>■ MANUALES</p> <p>□ MANUALES DE SERVICIO AL CLIENTE</p> <p>✓ Manual de servicio al cliente</p>	2	3	X		X		<p>Valor Informativo: Esta serie enuncia el alcance, la política y objetivos propios de la Jefatura, con relación a la prestación del servicio.</p> <p>Valor secundario: Serie documental que adquiere valores históricos para la Entidad, pues en el se plasman las estrategias empleadas para garantizar la prestación del servicio al cliente, esta información posee una guía orientada a desarrollar la atención y servicio a los usuarios con el fin de garantizar la satisfacción de sus necesidades de información.</p> <p>Tiempo de Retención: Se empezará a contar el tiempo de retención una vez se realice el cierre definitivo del expediente. (Art. 10, del Acuerdo 02 / 2014 (AGN)).</p> <p>Disposición Final: Serie documental que se conservara dos (2) años en el archivo de gestión, posteriormente transferir al archivo central y conservar tres (3) años por posibles consultas, transcurrido el tiempo de retención conservar permanentemente la totalidad de la serie.</p> <p>Procedimiento: Una vez finalizado el tiempo de retención la oficina de Archivo y Correspondencia será la responsable de realizar la reproducción técnica de los documentos a través del proceso de digitalización; teniendo en cuenta lo establecido en el numeral 1.4.2.3. Reproducción en Medio Tecnológico - Digitalización del documento introductorio. Esto con el fin de garantizar el acceso, la disponibilidad, la conservación y preservación de la información, para lo cual se debe conservar la información en su soporte original.</p> <p>Normatividad: Circular 03 de 2015 - AGN, Numeral 5. 5. Criterios de Valoración</p>

CONVENCIONES

- = SERIE DOCUMENTAL
- = SUBSERIE DOCUMENTAL
- ✓ = TIPO DOCUMENTAL
- CT = CONSERVACIÓN TOTAL
- E = ELIMINACIÓN
- MT = MEDIO TECNICO
- S = SELECCIÓN

FIRMA _____
SECRETARÍA GENERAL

FIRMA _____
LIDER ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA