



## **TABLA DE RETENCIÓN DOCUMENTAL**

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

HOJA 1 DE 2

CÓDIGO	SERIES, SUBSERIES Y TIPOS DOCUMENTALES	RETENCIÓN		DISPOSICIÓN FINAL				OBSERVACIONES
		ARCHIVO GESTIÓN	ARCHIVO CENTRAL	CT	E	M	S	
520.2 520.2.1	<b>■ ENCUESTAS</b> <input type="checkbox"/> Encuestas Clisa Clientes Corporativos <input checked="" type="checkbox"/> Encuesta	2	4		X			Subserie documental que posee valores primarios. Transcurrido el tiempo de retención en el archivo central eliminar ya que pierde su vigencia administrativa.
520.2.2	<input type="checkbox"/> Encuestas Clisa Clientes Personas Naturales <input checked="" type="checkbox"/> Encuesta	2	4		X			
520.3 520.3.1	<b>■ INFORMES</b> <input type="checkbox"/> Informes de Gestión <input checked="" type="checkbox"/> informe	1	2		X			Pasa de ser un documento físico a ser un documento electrónico que posee valores primarios. Transcurrido el tiempo de retención se recomienda eliminar, dado que esta información se consolida en la Vicepresidencia de Servicio al Cliente.
520.3.2	<input type="checkbox"/> Informes Buzón de Sugerencias <input checked="" type="checkbox"/> Formato Buzón de sugerencias <input checked="" type="checkbox"/> Carta de respuesta <input checked="" type="checkbox"/> Informe	2	2		X			Documento electrónico, que posee valor administrativo, una vez cumplido su tiempo de retención en el archivo central eliminar.
520.3.3	<input type="checkbox"/> Informes Atención a Clientes Corporativos <input checked="" type="checkbox"/> Contrato <input checked="" type="checkbox"/> Actas de reunión <input checked="" type="checkbox"/> Comunicaciones <input checked="" type="checkbox"/> Informes	1	19		X			Subserie documental que posee valores primarios. Transcurrido el tiempo de retención, se deberá incorporar la documentación a la Serie Documental Contratos Interadministrativos que conserva el proceso Comercial.
520.4	<b>■ INVENTARIOS DOCUMENTALES</b> <input checked="" type="checkbox"/> Inventarios de transferencia	2	-		X			Una vez realizada la transferencia documental, conservar dos años en el archivo de gestión por posibles consultas, transcurrido el tiempo de retención eliminar el soporte físico. En caso de que el área requiera su consulta inmediata la realizaran a través de base de datos en Excel. Estos inventarios los consolida la Dirección Nacional de Infraestructura.
520.5 520.5.1	<b>■ MANUALES</b> <input type="checkbox"/> Manual de Servicio al Cliente <input checked="" type="checkbox"/> Manual	2 Años	-					Pasa de ser un documento físico a ser un documento electrónico para el cual se establece una vigencia administrativa. Dadas sus constantes actualizaciones se conservará en el Archivo de Gestión. Se recomienda conservar la última actualización de acuerdo con lo establecido en la política establecida por la Dirección Nacional de Informática y Tecnología.

### CONVENCIONES

- = SERIE DOCUMENTAL
- 
- = SUBSERIE DOCUMENTAL
- = TIPO DOCUMENTAL
- CT** = CONSERVACIÓN TOTAL
- E** = ELIMINACIÓN
- M** = MICROFILMACIÓN U OTRO SOPORTE
- S** = SELECCIÓN



## TABLA DE RETENCIÓN DOCUMENTAL

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

HOJA 2 DE 2

CÓDIGO	SERIES, SUBSERIES Y TIPOS DOCUMENTALES	RETENCIÓN		DISPOSICIÓN FINAL				OBSERVACIONES
		ARCHIVO GESTIÓN	ARCHIVO CENTRAL	CT	E	M	S	
520.6 520.6.1	<b>■ PROGRAMAS</b> <input type="checkbox"/> Programa Héroes del Servicio <input checked="" type="checkbox"/> Actas <input checked="" type="checkbox"/> Encuestas <input checked="" type="checkbox"/> Programa	1	4			X	X	Conservar un año en el archivo de gestión, transferir al archivo central y conservar cinco años, transcurrido el tiempo de retención realizar una muestra para ser conservado como histórico.
520.7 520.7.1	<b>■ REQUERIMIENTOS</b> <input type="checkbox"/> Externos <input checked="" type="checkbox"/> Requerimiento <input checked="" type="checkbox"/> Respuesta	1	3		X			
520.7.2	<input type="checkbox"/> Internos <input checked="" type="checkbox"/> Requerimiento <input checked="" type="checkbox"/> Respuesta	1	3		X			

### CONVENCIONES

- = SERIE DOCUMENTAL
- = SUBSERIE DOCUMENTAL
- ✓ = TIPO DOCUMENTAL
- CT = CONSERVACIÓN TOTAL
- E = ELIMINACIÓN
- M = MICROFILMACIÓN U OTRO SOPORTE
- S = SELECCIÓN