

	TABLA DE RETENCIÓN DOCUMENTAL	Código: ESE-CAD-FOR-005
	SC-Servicio al Cliente	Versión: 03 Vigencia: 9/4/2020 Página:

PROCESO		SC-Servicio al Cliente												
SUBPROCESO		SC-010 Desarrollar Planificación del Proceso de Servicio al Cliente												
CÓDIGO	SERIE, Subserie y Tipologías	REPOSITORIO		RETENCIÓN		NIVEL DE ACCESO			DISPOSICIÓN FINAL				AREA RESPONSABLE	
		F	E	AG	CAD	C	TI	TP	CT	S	E	D		
SC-010-01	HOJA DE VIDA DE CLIENTES *Acuerdos, convenios y contratos *Comunicaciones relacionadas con el Cliente *Documentos de Creación y Vinculación *FUVA *Estudios de Crédito *Monitoreo de listas restrictivas	X	X		CT		X		X				X	Gerencia de la Gestión de la Experiencia
Retención:	Conservación Total													
Nivel de Acceso:	Funcionarios de la Vicepresidencia Comercial y Gestión de la Orden.													
Repositorio:	Físico: Almacenado en Archivo Central Electrónico: Gestor Documental de SoftExpert y C4C.													
Disposición Final:	Documentos que hacen parte del Core de la Compañía adquiere valores que están dentro de la Misión, Visión e Imperativos de la Compañía. Por la naturaleza y complejidad de la serie algunas tipologías constituyen series documentales en otras áreas.													

PROCESO		SC-Servicio al Cliente												
SUBPROCESO		SC-060 Gestionar Quejas Cliente Externo												
CÓDIGO	SERIE, Subserie y Tipologías	REPOSITORIO		RETENCIÓN		NIVEL DE ACCESO			DISPOSICIÓN FINAL				AREA RESPONSABLE	
		F	E	AG	CAD	C	TI	TP	CT	S	E	D		
SC-060-01	PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS *Requerimiento *Tickets *Carta de respuesta *Respuesta *Lista de precios *Encuesta		X		CT		X		X				X	Gerencia de la Gestión de la Experiencia
Retención:	Conservación Total.													
Nivel de Acceso:	Funcionarios de la Vicepresidencia Comercial y Gestión de la Orden.													
Repositorio:	C4C													
Disposición Final:	Los requerimientos de los clientes constituyen una base de datos que ayudan a medir la gestión atención al Cliente, realizar trazabilidad de casos puntuales y repetitivos y es fuente de conocimiento y evidencia la evolución del servicio al cliente en ESENTTIA.													

ELABORÓ:



DocuSigned by:
Rafael Andrés Contreras Ardila
A7EBE585C7EB481...

Rafael Andrés Contreras Ardila
Coordinador de Gestión Documental

APROBÓ:

DocuSigned by:
Alejandro Gómez Espinosa
39F43DF30DF245D...

Alejandro Gómez Espinosa
Gerente de Gestión de la Experiencia

CONVENCIONES:

REPOSITORIO:
F: Documento Físico
E: Documento Electrónico

RETENCIÓN:
AG: Archivo de Gestión
CAD: Archivo Central

NIVEL DE ACCESO:
C: confidencial
TI: Tipo Interno
TP: Tipo Público

DISPOSICIÓN FINAL:
CT: Conservación
S: Selección
E: Eliminación
D: Digitalización

Las definiciones de los niveles de acceso de la información están en la Política de Seguridad de la Información ESE-TI-POL-002