

<div><div><div><div><div></div><div>BANCOLDEX</div></div><div><div><div></div><div>PROCESOS Y SISTEMAS EMPRESARIALES</div></div></div></div><div>DOCUMENTO BANCÓLDEX</div></div></div>					VERSIÓN: 4																
					CÓDIGO: GA-ADO-F-033																
					FECHA: 26/03/2021																
TABLAS DE RETENCIÓN DOCUMENTAL																					
ENTIDAD PRODUCTORA:		BANCO DE COMERCIO EXTERIOR DE COLOMBIA BANCOLDEX S.A																			
NOMBRE ÁREA PRODUCTORA:		CÓDIGO: 106.2 - OFICINA DE SERVICIO AL CLIENTE																			
CÓDIGO		SERIE	SUBSERIE	TIPO DOCUMENTAL	SOPORTE O FORMATO	TIEMPO DE RETENCIÓN (AÑOS)		DISPOSICIÓN FINAL					PROCEDIMIENTO								
SERIE	SUBSERIE					AG	AC	CT	E	I	SL										
106.2.33	106.2.33.102	INFORMES	INFORMES DE GESTIÓN	Base de datos clientes	PDF	2	3					X	La subserie hace referencia a la información remitida por el área a las instancias superiores de gobierno corporativo, sobre el cumplimiento de las funciones asignadas y las actividades realizadas en cumplimiento de su misión. Durante su permanencia en Archivo de Gestión y Archivo Central conserva sus valores administrativos, al final de la cual se lleva a cabo un proceso de selección cualitativa en el que se conservan los Informes de Gestión de las dependencias directamente adscritas a la Presidencia (Departamento de Comunicaciones, Oficina de Innovación, Contraloría) y de las Vicepresidencias en cada año de vigencia, dado que en ellos se consolida la gestión de las dependencias subordinadas a estas. La muestra seleccionada se conservará en su soporte original y sus tiempos de retención establecidos para un total de 5 años, se contarán a partir de la presentación del último informe de la vigencia. El proceso de selección será adelantado por parte de Gestión Documental (Marco normativo de la producción documental: Cartas Descriptivas 2022).								
				Reportes de vencimientos	PDF																
				Reportes de desembolsos	PDF																
				Consolidado metas y presupuesto comercial	PDF																
				Informe Postventa	PDF																
				Informe Gestión Comercial CRM	PDF																
	106.2.33.114		INFORMES DE PLATAFORMAS COMERCIALES	Informes BSC	PDF	2	3					X									
				Solicitudes y requerimientos	PDF																
				Reportes de productos	PDF																
	106.2.33.146		INFORMES SERVICIOS CONSUMIDOR FINANCIERO	Gestión general del canal	PDF	2	3					X		La subserie corresponde a los reportes periódicos de comportamiento de cada una de las plataformas comerciales del Banco y de los productos asociados a ellas. Durante su permanencia en Archivo de Gestión y Archivo Central conserva sus valores técnicos, al final de cual se seleccionan para su conservación los informes de los meses de junio y diciembre. La muestra seleccionada se fundamenta en el contenido de la subserie y se conservará en su soporte original. Sus tiempos de retención establecidos para un total de 5 años, se contarán a partir de la presentación del último informe de la vigencia. La selección de la muestra a conservar se realizará por Gestión Documental en conjunto con la Oficina de Servicio al Cliente (Marco normativo de la producción documental: Cartas Descriptivas 2022).							
				Seguimiento solicitudes	PDF										2	3					X
				Reportes de Incidentes	PDF																
	106.2.40		106.2.40.189	MANUALES	MANUALES DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO	Evaluaciones de calidad del servicio	PDF	2	3	X						La subserie corresponde a los reportes periódicos del movimiento de la atención al consumidor por medio de los canales establecidos para ello. Durante su permanencia en Archivo de Gestión y Archivo Central conserva sus valores técnicos, al final de cual se seleccionan para su conservación los informes de los meses de junio y diciembre. La muestra seleccionada se fundamenta en el contenido de la subserie y se conservará en su soporte original. Sus tiempos de retención establecidos para un total de 5 años, se contarán a partir de la presentación del último informe de la vigencia. La selección de la muestra a conservar se realizará por Gestión Documental en conjunto con la Oficina de Servicio al Cliente (Marco normativo de la producción documental: Cartas Descriptivas 2022).					
Instructivo para el desarrollo de campañas en la línea del servicio al Cliente Multicontacto Bancóldex		PDF																			
Procedimiento de Satisfacción de cliente		PDF																			
Protocolo de atención al consumidor financiero y al ciudadano		PDF																			
Protocolo de atención en la línea Multicontacto Bancóldex		PDF																			
Protocolo Eventos de Formación empresarial	PDF																				
Convenciones																					
CT	Conservación Total																				
E	Eliminación	Jaime Quiroga Rodríguez																			
I	Imagen	Vo.Bo. Vicepresidente de Operaciones y Tecnología																			
SL	Selección																				
P	Papel																				
E	Electrónico	Melida Nieto Castillo																			
		Vo.Bo. Director Departamento de Operaciones																			