

	SERVICIO AL CLIENTE	Código: P - 049
	CREACIÓN Y MANEJO DE LA CARPETA DEL CLIENTE	Versión: 02
		Página 1 de 3

1 OBJETIVO Y ALCANCE

Organizar y lograr un adecuado manejo de la documentación del cliente para facilitar su creación, actualización, consulta y conservación.

Este procedimiento es aplicable a los clientes a quienes la ERT ESP presta los diferentes servicios de comunicaciones.

2 DEFINICIONES

- 2.1 Archivo:** Conjunto de documentos generados como producto de la gestión administrativa y operativa de la empresa, que se deben conservar dentro de la sección responsable de su trámite, en el mismo orden en que se formó el expediente (orden natural) e integralmente, que permitan su consulta posterior con fines administrativos, legales o históricos.
- 2.2 Almacenamiento de Documentos:** Depósito de los documentos en estantería, cajas, archivadores, legajos, etc., para su conservación física y con el fin de ser extraídos posteriormente para su utilización.
- 2.3 Carpeta:** Cubierta con la que se resguardan los documentos para su conservación.

3. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

3.1 Creación y marcación de carpetas:

Actividad	Responsable	Registro
<p>3.1.1. Crear la carpeta o el expediente del cliente.</p> <p>Todo cliente de los diferentes productos y servicios ofrecidos por la ERT ESP deberá contar con una carpeta o expediente cuyos documentos evidencien las relaciones establecidas con el cliente.</p> <p>La carpeta deberá ser marcada con la siguiente información para su identificación: la localidad, número que identifica el servicio prestado y/o el nombre del cliente.</p>	<p>Asistente de Oficina, Asistente Administrativo y Comercial, Auxiliar de Servicios, Auxiliar de Servicios al Cliente, Auxiliar de Servicios y Cartera, Auxiliar de Servicios Corporativos, Ingeniero de Proyectos, o quienes hagan sus veces</p>	Carpeta del Cliente
<p>3.1.2. Verificar la documentación mínima requerida:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Contrato de Servicios de Comunicaciones ▪ Formato único de servicios corporativos. ▪ Derechos de conexión, cuando aplique 	<p>Asistente de Oficina, Asistente Administrativo y Comercial, Auxiliar de Servicios,</p>	Carpeta del Cliente

 <p>Te conecta a lo que quieres.</p>	SERVICIO AL CLIENTE	Código: P - 049
	CREACIÓN Y MANEJO DE LA CARPETA DEL CLIENTE	Versión: 02
		Página 2 de 3

<ul style="list-style-type: none"> ▪ Fotocopia de la cédula ▪ Fotocopia de la factura de servicios públicos, cuando aplique ▪ Orden de instalación ▪ Cámara de comercio, cuando aplique ▪ Fotocopia del Rut. <p>Y documentos anexos, que pueden ser:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Peticiones, quejas/reclamos y recursos ▪ Acuerdos de Pago ▪ Solicitud de retiro del servicio ▪ Ordenes de reparación y/o traslados ▪ Otros 	<p>Auxiliar de Servicios al Cliente, Auxiliar de Servicios y Cartera, Auxiliar de Servicios Corporativos, Ingeniero de Proyectos, o quienes hagan sus veces</p>	
--	---	--

3.2 Manejo de carpetas:

<p>3.2.1 Almacenar y ordenar las carpetas de los clientes por el número que distingue el plan o servicio contratado en el archivo respectivo.</p> <p>Se consideran como archivo activo las carpetas de los clientes cuyo servicio ha sido instalado y está facturando.</p>	<p>Asistente de Oficina, Asistente Administrativo y Comercial, Auxiliar de Servicios, Auxiliar de Servicios al Cliente, Auxiliar de Servicios y Cartera, Auxiliar de Servicios Corporativos, Ingeniero de Proyectos, o quienes hagan sus veces</p>	<p>Carpeta del Cliente</p>
<p>3.2.2. Realizar los cambios necesarios en la portada de la carpeta del cliente cuando se presente una solicitud de servicio que así lo requiera y si es necesario reubicar la carpeta. Ej.: Cambio de número o cambio de suscriptor.</p> <p>Marcar las carpetas de aquellos clientes quienes han solicitado retiro de servicios como “RETIRO DEL SERVICIO”.</p> <p>Marcar con “CORTE ADMINISTRATIVO” aquellas carpetas de clientes quienes tienen resolución de corte en firme</p>	<p>Asistente de Oficina, Asistente Administrativo y Comercial, Auxiliar de Servicios, Auxiliar de Servicios al Cliente, Auxiliar de Servicios y Cartera, Auxiliar de Servicios Corporativos, Ingeniero de Proyectos, o quienes hagan sus veces</p>	<p>Carpeta del Cliente</p>

	SERVICIO AL CLIENTE	Código: P - 049
	CREACIÓN Y MANEJO DE LA CARPETA DEL CLIENTE	Versión: 02
		Página 3 de 3

3.3. Consulta de carpetas:

Actividad	Responsable	Registro
<p>3.3.1. Se autoriza la consulta de carpetas solo a personal interno de la empresa, cuyas funciones tengan relación directa o indirecta con el cliente. Personal diferente debe solicitar la consulta de las carpetas por medio del funcionario autorizado y bajo su supervisión.</p> <p>Para la consulta se diligencia el formato de préstamo de documentos.</p> <p>Las carpetas no deben salir de la sede respectiva sin la autorización escrita del Jefe Inmediato.</p>	Asistente de Oficina, Asistente Administrativo y Comercial, Auxiliar de Servicios, Auxiliar de Servicios al Cliente, Auxiliar de Servicios y Cartera, Auxiliar de Servicios Corporativos, Ingeniero de Proyectos, o quienes hagan sus veces	Consulta de documentos de archivo

3.4. Conservación de carpetas:

Actividad	Responsable	Registro
<p>3.4.1. Las carpetas o expedientes de los clientes permanecerán en las diferentes etapas del archivo de acuerdo a las tablas de retención definidas y a lo dispuesto en el Procedimiento de Archivo y Correspondencia.</p>	Asistente de Oficina, Asistente Administrativo y Comercial, Auxiliar de Servicios, Auxiliar de Servicios al Cliente, Auxiliar de Servicios y Cartera, Auxiliar de Servicios Corporativos, Ingeniero de Proyectos, o quienes hagan sus veces	Carpeta del Cliente

Revisado por: Javier Cuellar Moreno	Cargo: Subgerente Comercial	Fecha: 25/07/2019	Firma:
Aprobado por: Julián Lora Borrero	Cargo: Gerente	Fecha: 25/07/2019	Firma: