

PROGRAMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL

GERENCIA DE LOGISTICA

Suramericana S.A.

Información de Uso Interno

Febrero 2019

Clasificación de la Información	De Uso Interno	X	Confidencial	
	Pública		Restringida	
Elaboró	Gerencia de Logística	Fecha		
		13/02/2019		
Revisó	Gerencia de Logística	Fecha		
		13/02/2019		
Aprobó	Gerencia de Logística	Fecha		
		13/02/2019		
Área de Origen:	Gerencia de Gestión de Información en 2014			
Áreas Relacionadas:	N.A.			
Estado del documento	Borrador		Revisión	
			Versión Final	X

CONTACTO PARA CONSULTAS O PROPUESTA DE CAMBIOS. Todas las consultas sobre este documento deben dirigirse a *Gerencia Logística, Dirección de Operaciones*.

CONTROL DE CAMBIOS DEL DOCUMENTO

Versión	Fecha	Autor	Descripción de los cambios
3.0	07/06/2017	Dirección de Operaciones de Logística	Versión actualizada del programa con su cronograma ajustado
4.0	13/02/2019	Dirección de Soluciones Documentales	Versión simplificada del programa, sin diagnóstico con su cronograma ajustado

INFORMACIÓN DE USO INTERNO

La información aquí contenida es de Grupo de Inversiones Suramericana S.A., Suramericana S.A., sus filiales y subsidiarias en Colombia, Fondo mutuo de inversión de empleados Suramericana S.A. y Fundación Suramericana. Su distribución, divulgación, reenvío, copia, impresión, reproducción y uso por parte de terceros ajenos o externos a las Compañías, requiere la autorización expresa.

	PROGRAMA DE GESTION DOCUMENTAL SURAMERICANA	
Proceso: Gestión Documental	Versión 4	Página 2 de 43

En el presente documento y en toda norma o procedimiento asociado, cuando se mencione el término La Compañía deberá entenderse como una referencia a las razones sociales mencionadas en el anterior párrafo.

Tabla de contenido

1.	ASPECTOS GENERALES	4
1.1.	Introducción	4
1.2	Propósito y Alcance.....	5
1.3.	Publico al cual está dirigido	6
1.3	Análisis y diagnóstico de los procesos documentales.	6
1.3.1.	<i>Metodología</i>	6
1.4.	Requisitos y requerimientos a desarrollar en el PGD.	7
1.4.1.	<i>Normativos y reglamentarios</i>	7
1.4.1.1.	Nomograma.	7
1.4.1.2.	Cumplimiento normativo resolución 8934 de la SIC.	10
1.4.1.3.	Cumplimiento normativo ley de transparencia	12
1.4.4.	<i>Requisitos Tecnológicos</i>	15
1.4.5.	<i>Gestión del cambio</i>	16
2.	PLANES, PROYECTOS Y PROGRAMAS ESPECIFICOS.	16
2.1.	Programa de normalización de formas y formularios físicos y electrónicos.....	16
2.2.	Programa de centralización de archivos.....	17
2.3.	Programa de documentos vitales o esenciales.....	18
2.4.	Programa de gestión de documentos electrónicos. (SGDEA).....	19
2.4.1.	Iniciativas puntuales aplicables al SGDA.....	22
2.5.	Programa de digitalización de documentos, reproducción de documentos y conversión a otros soportes.	23
2.6.	Plan corporativo de capacitación.....	24
2.7.	Programa de auditoría y control.....	25
3.	ARMONIZACION CON LOS PLANES Y SISTEMAS DE GESTION DE LA ENTIDAD	25

	PROGRAMA DE GESTION DOCUMENTAL SURAMERICANA	
Proceso: Gestión Documental	Versión 4	Página 3 de 43

ANEXOS 26

1. Cronograma de implementación del PGD 26

2. Mapa de procesos de la entidad..... 32

3. Presupuesto anual para la implementación del PGD: En la planeación anual se establecen unos rubros en el presupuesto para la operación documental y el mantenimiento tecnológico y desarrollo de software. 38

GLOSARIO 39

	PROGRAMA DE GESTION DOCUMENTAL SURAMERICANA	
Proceso: Gestión Documental	Versión 4	Página 4 de 43

1. ASPECTOS GENERALES

1.1. Introducción

El decreto 1080 de 2015 que unifica el decreto 2609 de 2012 señala la importancia de establecer una política de Gestión Documental, que define los criterios para gestionar los documentos, en sus diferentes tipos de soportes, aplicables a la información que se produce y custodia.

Esta se constituye en el marco para el Programa de Gestión Documental (PGD) cuyo enfoque principal está soportado en la optimización de la gestión documental mediante el uso de las TIC, donde prime el documento electrónico y el aseguramiento de la calidad y seguridad en la información del negocio. Apuntando así al plan estratégico de la Compañía.

Dado que la caracterización de los documentos del grupo no sólo se centra en la actividad aseguradora, siguiendo lineamientos de la Superintendencia Financiera de Colombia en torno a la seguridad y control de la información¹, sino que cubre otros documentos de negocio relacionados con la seguridad social, riesgos laborales y la salud entre otros, es aplicable la normatividad archivística para el sector privado, resumida en la resolución 8934 de la SIC que el grupo debe adoptar y la ley 1712 de 2014 modificada por el decreto 103 de este año, sobre la protección de la información, en este caso los datos públicos que administran terceros y que por tratarse de servicio público o función del mismo carácter.

¹ Título i – capítulo décimo segundo. Circular Externa 042 de 201. SFC. Requerimientos mínimos de seguridad y calidad para la realización de operaciones

	PROGRAMA DE GESTION DOCUMENTAL SURAMERICANA	
Proceso: Gestión Documental	Versión 4	Página 5 de 43

Finalmente, y para dar cumplimiento a la Ley 594 de 2000 – "Ley General de Archivos", se diseña el Programa de Gestión Documental que contiene, un diagnóstico sobre el estado actual de los procesos de la Gestión Documental: planeación, producción, gestión, trámite, organización, transferencia, disposición de documentos, preservación a largo plazo y valoración, así mismo las acciones de tipo normativo, administrativo, tecnológico y económico que se deben aplicar para su desarrollo, las cuáles serán lideradas por la Dirección de Operaciones de Logística.

1.2 Propósito y Alcance

El propósito de este documento es formular y documentar las políticas y el plan de desarrollo para cada proceso de la Gestión Documental y las etapas del ciclo de vida de los documentos generados por los negocios de Suramericana y sus filiales en Colombia, sirviendo como guía a empleados, proveedores y usuarios externos en el manejo y uso de los documentos. Asegurando la implementación de la normatividad vigente, las mejores prácticas y tecnología de vanguardia, acordes al modelo de gestión, direccionamiento estratégico y evolución de la Compañía.

El programa incluye las actividades a desarrollar en los diferentes archivos de la Compañía como: Recepción de transferencias primarias, aplicación de las tablas de valoración y retención documental, los protocolos para la consulta y préstamo de los documentos, la aplicación de tecnología para la conservación (digitalización), y la eliminación de documentos. Buscando siempre conservar el patrimonio documental y la memoria histórica de la Compañía.

El Programa de Gestión Documental de la Suramericana formula y documenta políticas, directrices y actividades para cada una de las etapas del ciclo de vida de los documentos, y

	PROGRAMA DE GESTION DOCUMENTAL SURAMERICANA	
Proceso: Gestión Documental	Versión 4	Página 6 de 43

se enmarca dentro del Proceso de Direccionamiento Estratégico de la compañía y acorde al Modelo de Gestión de Suramericana.

1.3. Público al cual está dirigido

Este programa contempla la orientación y enfoque de la Gestión Documental de La Compañía, por tanto, está dirigido a todos los empleados, asesores, terceros prestadores de servicio en outsourcing y proveedores, con los que La Compañía tenga vinculación comercial o laboral y que, en el giro de sus actividades, administren, gestionen, custodien, trasladen o conozcan de los documentos de la organización.

Igualmente, dado que el programa involucra aspectos administrativos, tecnológicos, legales y funcionales, es necesario el involucramiento de los proveedores de soluciones, de procesos, las áreas relacionadas directamente con el PGD, es decir quienes, desde los sistemas de gestión, desde la tecnología de la Información, desde el control interno, desde la alta dirección, desde las áreas de apoyo, desde las áreas de procesos y desde los responsables de la gestión documental.

1.3 Análisis y diagnóstico de los procesos documentales.

1.3.1. Metodología.

La metodología de construcción del PGD propone en primer lugar, levantar un diagnóstico del estado de implementación y aplicación de los procesos documentales, de acuerdo con decreto 2609 de 2012. La técnica empleada es un árbol de decisión para la detección de problemas teniendo en cuenta los aspectos más importantes para cada ítem.

Las brechas identificadas, serán segmentadas en los cuatro pilares fundamentales del PGD: Tecnológico, administrativo, normativo y gestión del cambio.

	PROGRAMA DE GESTION DOCUMENTAL SURAMERICANA	
Proceso: Gestión Documental	Versión 4	Página 7 de 43

Definidos los aspectos sobre los que hay que efectuar planes de acción, se definirán los proyectos y programas especiales a emprender, proyectando su ejecución a corto, mediano o largo plazo.

En el 2019 se revisa el diagnóstico y se omite del documento porque algunos planes ya se cumplieron y otros han cambiado su prioridad. Los planes y estrategias a las cuales apunta se actualizan en el anexo 1.

1.4. Requisitos y requerimientos a desarrollar en el PGD.

1.4.1. Normativos y reglamentarios.

CRITERIO	ACTIVIDAD Y ESTRATEGIAS A DESARROLLAR
LEGAL Y REGLAMENTARIO	Establecer una Política que permita ir hacia un modelo de requisitos para la gestión de documentos electrónicos y un esquema de metadatos que describa los documentos nativos en ese soporte definiendo su contenido y contexto de forma que se gobierne durante todo su ciclo vital.
LEGAL Y REGLAMENTARIO	Establecer las tablas de control de acceso y los formatos de préstamo de los documentos así como los mecanismos de consulta disponible para los usuarios. Proseguir con la construcción de los instrumentos archivísticos.
LEGAL Y REGLAMENTARIO	Establecer los inventarios de las transferencias en el formato único de inventario documental FUID , conforme a los criterios establecidos con el acuerdo AGN 042 de 2002.

1.4.1.1. Nomograma.

TIPO	N°	AÑO	TITULO
Ley	527	1999	Por medio de la cual se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales, y se establecen las entidades de certificación y se dictan otras disposiciones.
Ley	594	2000	Ley general de archivo. Ámbito de aplicación de la Norma. Aplicación de la reglamentación a los entes privados bajo vigilancia de superintendencias y ministerios y los que cumplen funciones públicas o ejecutan actividades en desarrollo de un servicio público.

	PROGRAMA DE GESTION DOCUMENTAL SURAMERICANA	
Proceso: Gestión Documental	Versión 4	Página 8 de 43

TIPO	N°	AÑO	TITULO
Ley	1437	2011	Por medio de la cual se expide el código contencioso administrativo, en su capítulo IV establece la utilización de medios electrónicos en el procedimiento administrativo
Decreto	2150	1995	Establece que las entidades de la administración pública deberán facilitar y optimizarla recepción y envío de documentos o solicitudes y respectivas respuestas por medio de correo certificado el cual es un servicio exclusivo.
Acuerdo AGN	049	2000	Por el cual se desarrolla el artículo del Capítulo 7 Conservación de Documentos del Reglamento General de Archivos sobre condiciones de edificios y locales destinados a archivos.
Decreto	2609	2012	Por el cual se reglamenta el título V de la Ley 594 de 2000, parcialmente los artículos 58 y 59 de la Ley 1437 de 2011 y se dictan otras disposiciones en materia de Gestión Documental
Código de Comercio	410	1971	Código del comercio, en su artículo 60 establece los lineamientos para el tratamiento de la información que contienen los libros y papeles del comerciante.
Acuerdo	08	1995	Por el cual se reglamenta la transferencia de la documentación histórica de los organismos del orden nacional, al archivo general de la nación, ordenada por el Decreto 1382 de 1995.
Acuerdo	004	2013	Por el cual se reglamentan parcialmente los Decretos 2578 y 2609 de 2012 y se modifica el procedimiento para la elaboración, presentación, evaluación, aprobación e implementación de las Tablas de Retención Documental y las Tablas de Valoración Documental
Circular	004	2003	Organización de historias laborales.
Circular	04	2010	Estándares mínimos en procesos de administración de archivos y gestión de documentos electrónicos.
Circular	002	2012	Establece lineamientos en materia de adquisición de herramientas tecnológicas de gestión documental
Circular	05	2012	Se establecen recomendaciones para llevar a cabo procesos de digitalización y comunicaciones oficiales electrónicas.
NTC	4095	1997	Norma General para la Descripción Archivística
NTC	5029	2001	Norma sobre Medición de Archivos
Ley	1581	2012	Ley de protección de datos personales
Acuerdo	02	2014	Criterios básicos para la creación, conformación, organización, control y consulta de los expedientes de archivo.

	PROGRAMA DE GESTION DOCUMENTAL SURAMERICANA	
Proceso: Gestión Documental	Versión 4	Página 9 de 43

TIPO	N°	AÑO	TITULO
Acuerdo	06	2014	Se desarrolla el título xi "conservación de documentos" de la ley 594 del 2000.
Decreto	106	2015	Por el cual se reglamenta el título viii de la ley 594/2000 en materia de inspección, vigilancia y control a los archivos de las entidades del estado.
Acuerdo	08	2014	Se establecen especificaciones técnicas y los requisitos para la prestación de servicios de depósito, custodia, organización, reprografía y conservación de documentos de archivo.
Decreto	1080	2015	Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Cultura.
Acuerdo	04	2013	Se modifica el procedimiento para la elaboración, presentación, evaluación, aprobación e implementación de las tablas de retención documental y las tablas de valoración documental.
Acuerdo	05	2013	Criterios básicos para la clasificación, ordenación y descripción de los archivos en las entidades públicas y privadas que cumplen funciones públicas.
Ley	1715	2014	Ley de Transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional.
Ley	962	2005	Por medio de la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del estado y de los particulares que ejercen funciones públicas.
Decreto	1072	2015	Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo. Capítulo 6 Documentos de SGSST, documentos Ocupacionales
Resolución	1995	1999	Del Ministerio del Ministerio de Salud, Todo lo referente a los registros clínicos.
Resolución	839	2017	Redujo el tiempo de las historias clínicas y definió la custodia de la historia clínicas en caso de liquidación de prestadores de IPS y prestadores independientes
NTC-ISO	19005-1	2005	Conservación de documentos electrónicos a largo plazo.
NTC-ISO	23081-1	2010	Metadatos para la gestión de documentos.

		PROGRAMA DE GESTION DOCUMENTAL SURAMERICANA	
Proceso: Gestión Documental		Versión 4	Página 10 de 43

TIPO	N°	AÑO	TITULO
NTC-ISO	15801	2012	Recomendaciones sobre veracidad y fiabilidad de las imágenes electrónicas.
NTC-ISO	16175-1	2012	Principios y requisitos funcionales para registros en entornos electrónicos de oficina.
NTC-ISO	18492-1	2012	Conservación a largo plazo de los documentos electrónicos.
NTC-ISO	30301	2011	Sistemas de gestión para los documentos.
NTC-ISO	15489	2010	Información y documentación - gestión de documentos.
NTC-ISO	27001	2006	Sistemas de gestión de la seguridad de la información.

1.4.1.2. Cumplimiento normativo resolución 8934 de la SIC.

Establece la obligación que tienen las empresas e instituciones privadas que estén bajo la vigilancia del Estado, a contar con archivos creados, organizados, preservados y controlados, teniendo en cuenta los principios archivísticos, las normas que regulan el sector, asegurando la adecuada producción, recepción, distribución, organización, conservación, recuperación y consulta oportuna de los documentos de archivo, independientemente del soporte en que se produzcan de manera que se garantice la disponibilidad de la información para la consulta.²

Lo anterior involucra que suramericana y sus filiales:

- a. Tenga establecida una política de gestión documental, debidamente documentada y socializada y que haya propuesto, planeado y proyectado el respectivo programa de gestión documental.
- b. Tenga construidas, ajustadas, socializadas, implementadas y aplicadas las tablas de retención documental.
- c. Tenga construidas, ajustadas y aplicadas las respectivas tablas de valoración documental.

² Artículo 26 del Decreto número 2578 de 2012, expedido por el Ministerio de Cultura,

	PROGRAMA DE GESTION DOCUMENTAL SURAMERICANA	
Proceso: Gestión Documental	Versión 4	Página 11 de 43

- d. Posea debidamente ajustado y actualizado el cuadro de clasificación documental.
- e. Tenga elaborados, socializados y actualizados los manuales, guías e instructivos para desarrollar y aplicar los procedimientos de gestión documental en cada negocio y tipos de archivo.
- f. Garantice la adecuada distribución documental al interior, mediante el procedimiento de recepción, radicación, direccionamiento, distribución, entrega, control, recuperación y respuesta de las comunicaciones de correspondencia internas y externas en la organización, ajustándose a la normatividad vigente.
- g. Tenga establecido el sistema de conformación de sus archivos, centralizados o descentralizados, áreas responsables, procedimientos de custodia, transferencias primarias, consultas y acceso a la información documental.
- h. Tener implementados los estándares técnicos de administración de espacios destinados a los archivos, medidas de seguridad, almacenamiento y conservación de archivos.
- i. Tener establecidos, documentados o proyectados los inventarios documentales.
- j. Establecer los expedientes que se van a conformar en la organización.
- k. Contar con un comité interno de archivo o una instancia equivalente, en la cual se adopten las decisiones relativas a la gestión documental de la respectiva empresa o institución.
- l. Definición clara sobre el tratamiento de los documentos de otros soportes diferentes al papel, de conformidad con el modelo de requisitos para documentos electrónicos.³
- m. Garantizar que el empleo de las nuevas tecnologías de la información y la conjugación de los medios técnicos, electrónico, informático, óptico o telemático para la producción, conservación y servicios documentales de archivo este de acuerdo a las pautas de organización archivística siempre que quede garantizada la organización archivística y que los sistemas que integre sean interoperables.

³ Decreto 2609 de 2012, artículo 8, compilado en el decreto 1080 de 2015, que indica que el PGD se desarrollará a partir de los siguientes instrumentos archivísticos: El Cuadro de Clasificación Documental, La Tabla de Retención Documental, El Programa de Gestión Documental, Plan Institucional de Archivos de la Entidad – PINAR, El Inventario Documental, Un modelo de requisitos para la gestión de documentos electrónicos, Los bancos terminológicos de tipos, series y sub-series documentales, Los mapas de procesos, flujos documentales y la descripción de las funciones de las unidades administrativas de la entidad, Tablas de Control de Acceso para el establecimiento de categorías adecuadas de derechos y restricciones de acceso y seguridad aplicables a los documentos

	PROGRAMA DE GESTION DOCUMENTAL SURAMERICANA	
Proceso: Gestión Documental	Versión 4	Página 12 de 43

- n. Garantizar de acuerdo al ítem anterior la perdurabilidad, integridad, recuperación eficiente cumpliendo los requerimientos de integridad, disponibilidad, fiabilidad y disponibilidad que trata la ley 527 de 1999.
- o. Que quede establecido que el tratamiento de los documentos en otros soportes, este debidamente armonizado en los instrumentos archivísticos.⁴
- p. Tener implementado una dinámica reglada de descripción documental basados en la norma internacional de descripción archivística –ISAD (G).
- q. Tener articulado el sistema de disposición final de los documentos físicos y electrónicos, con respectivas autoridades de disposición.
- r. Someter las tablas de retención documental que elabore o actualice suramericana y sus filiales al organismo de validación que se disponga en la Superintendencia de Industria y Comercio o en el Archivo General de la Nación.
- s. Adicional al mapeo de los fondos documentales, de Suramericana y sus filiales es necesario hacer trazabilidad de su fusión, liquidación o supresión y aislar de forma adecuada los instrumentos de cada razón social.
- t. Tener establecido de acuerdo a lo anterior que dependencia conservara y administrara los archivos de La Compañía que se suprimían, fusionen o liquiden.
- u. Verificar si existen documentos de carácter histórico que puedan ser susceptibles de una transferencia secundaria.

1.4.1.3. Cumplimiento normativo ley de transparencia

La ley 1712 de 2014, reglamentada por el decreto 103 de 2015 pretende regular el derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho y las excepciones a la publicidad de información.

⁴ Decreto 2609 artículo 2, hoy decreto 1080 de 2015. Esta disposición amplía el espectro de los recursos de información que hacen parte de un PGD, a lo que se recibe y produce en la organización en medio análogo o digital y que se encuentre conservado en sistemas Información Corporativos, Sistemas de Trabajo Colaborativo, Sistemas de Administración de Documentos, Sistemas de Mensajería Electrónica, Portales, Intranet y Extranet, Sistemas de Bases de Datos, Disco duros, servidores, discos o medios portables, cintas o medios de video y audio (análogo o digital), Cintas y medios de soporte (back up o contingencia) y el Uso de tecnologías en la nube

	PROGRAMA DE GESTION DOCUMENTAL SURAMERICANA	
Proceso: Gestión Documental	Versión 4	Página 13 de 43

Para suramericana y sus filiales, el cumplimiento de la norma viene por la noción de la información que se maneja como función o servicio público. Lo anterior debido a que no solamente por el servicio financiero reflejado en la actividad aseguradora, sino en la que se maneja en desarrollo de las actividades del sector salud, las funciones públicas de regulación del régimen de seguridad social del trabajo se desempeñan por medio de las ARL.

Como punto central tenemos que la información manejada por los sujetos obligados se presume pública y por ende hay obligación de facilitar su acceso ante una petición formal, teniendo que tener un mecanismo eficiente para recuperar la información, salvo que la misma este legal o reglamentariamente exceptuada del acceso, porque siendo reservada solo procede su descubrimiento por orden de una autoridad administrativa o judicial o porque debe llevarse a cabo un proceso especial para autorizar conocerla.

Se debe publicar en la WEB, el registro de activos de información, los índices de documentación que se cataloga como reservada y cuál va a ser la dinámica o procedimiento de publicación de esa información.

Pero aparte y para hacer posible la organización de los documentos de manera que se garantice la recuperación, **hay que publicar el Programa de Gestión Documental, las tablas retención documental y un informe de solicitudes de acceso a la información.**

También debe ponerse en el portal Web, la información sobre los costos de reproducción de la información.

Operan las excepciones, es decir aquella información pública clasificada, cuyo acceso podrá ser rechazado o denegado de manera motivada y por escrito, siempre que el acceso pudiere causar un daño al derecho de toda persona a la intimidad, el derecho de toda persona a la vida, la salud o la seguridad, los secretos comerciales, industriales y profesionales, así como los estipulados en el parágrafo del artículo 77 de la Ley 1474 de 2011.

Estas excepciones tienen una duración ilimitada y no deberán aplicarse cuando la persona natural o jurídica ha consentido en la revelación de sus datos personales o privados o bien cuando es claro que la información fue entregada como parte de aquella información que debe estar bajo el régimen de publicidad aplicable.

	PROGRAMA DE GESTION DOCUMENTAL SURAMERICANA	
Proceso: Gestión Documental	Versión 4	Página 14 de 43

1.4.4. Requisitos Administrativos.

CRITERIO	ACTIVIDAD Y ESTRATEGIAS A DESARROLLAR
ADMINISTRATIVO	Promueva el intercambio de información claro con un banco terminológico de tipos Series y Subseries documentales de la entidad con el fin de unificar y normalizar facilitando la interacción con los usuarios y mejorar la consulta
LEGAL Y REGLAMENTA	Establecer los inventarios de las transferencias en el formato único de inventario documental FUID, conforme a los criterios establecidos con el acuerdo AGN 042 de 2002.
ADMINISTRATIVO	Efectuar una revisión de los mapas de procesos, flujos documentales, versionamiento de los documentos y el modelo de descripción de los documentos por cada unidad administrativa de la compañía y ejercer control de producción y elaboración de los documentos según sus tipos en forma viable y autentica y en el formato que mejor responda a su disponibilidad acceso y preservación.
ADMINISTRATIVO	Implemente el Programa de Descripción Documental mediante la utilización de normas estándares y principios universales y sistemas de informáticos basados en las normas de descripción adoptadas por el consejo internacional de Archivos CIA de manera que la estructura de los datos y la información sea compatible con los sistemas utilizados por el Archivo General de la Nación.
ADMINISTRATIVO	Implementar mecanismos que permitan que cada uno de los documentos de la entidad en su respectivo expediente acorde los CCD y las TRD, manteniendo en todo momento su vínculo con el trámite y el proceso que se le dio origen.
ADMINISTRATIVO	Implemente el mapa de Procesos, flujos documentales y la descripción de las funciones de las unidades administrativas de la entidad, en el sistema de recepción de solicitudes o requerimientos para que se tengan flujos de trabajo que garanticen la respuesta oportuna.
ADMINISTRATIVO	Implemente el sistema integral de conservación Documental para los documentos análogos y digitales, considerando los programas, procesos y Procedimientos relacionados con la conservación preventiva, conservación documental y restauración documental.
ADMINISTRATIVO	Verificar las condiciones adecuadas de empaque, embalaje para traslado y entrega formal de las transferencias documentales mediante el inventario firmado por las personas que intervienen en el Proceso que permitan establecer las fases del archivo.
ADMINISTRATIVO	Revisar que información por la misión de la organización puede desarrollar valores secundarios como un paso hacia la conformación de un archivo histórico .
ADMINISTRATIVO	Establecer según los procesos, procedimientos y flujos los mecanismos, planillas , registros entre otros, para la producción y recepción de los documentos físicos o electrónicos.

	PROGRAMA DE GESTION DOCUMENTAL SURAMERICANA	
Proceso: Gestión Documental	Versión 4	Página 15 de 43

1.4.4. Requisitos Tecnológicos

CRITERIO	ACTIVIDAD Y ESTRATEGIAS A DESARROLLAR
TECNOLOGICO	Analizar que documentos y flujos se pueden inmaterializar para generar eficiencia y optimización en la producción documental y sensibilizar sobre su uso.
TECNOLOGICO	Analizar y determinar la necesidad de optimizar y automatizar los procesos de la Gestión Documental e implementar el Sistema de Gestión de documentos electrónicos de archivo -SGDEA. Registrar en el mismo los procedimientos de disposición final, la estructura de los instrumentos archivísticos y los metadatos que vinculan los documentos a los expedientes.
TECNOLOGICO	Generar mecanismos para la conformación de expedientes electrónicos conforme a su estructura, metadatos e índices . Implementar controles para verificar la trazabilidad de los tramites y sus responsables, en entornos electrónicos a través de metadatos para la trazabilidad del documento.
TECNOLOGICO	Formular y establecer proceso de transferencia de los metadatos que Suramericana de forma que se facilite la recuperación de los documentos físicos y electrónicos de las series documentales transferidas al archivo central en soporte físico o soporte electrónico en el SGDEA.
TECNOLOGICO	Implementar el plan de Preservación a largo plazo para los documentos electrónicos, considerando las estrategias, procesos y procedimientos garantizando la autenticidad, integridad, confidencialidad y la conservación a largo plazo de los documentos electrónicos de archivo de acuerdo con las Tablas de Retención Documental o las Tablas de Valoración Documental.
TECNOLOGICO	Definir los lineamientos para uso de formatos abiertos en la producción de documentos electrónicos igualmente tener en cuenta lo establecido por el AGN, para la Transferencia de documentos electrónicos de archivo de forma que se asegure su integridad, autenticidad, preservación y consulta a largo plazo.

	PROGRAMA DE GESTION DOCUMENTAL SURAMERICANA	
Proceso: Gestión Documental	Versión 4	Página 16 de 43

1.4.5. Gestión del cambio.

CRITERIO	ACTIVIDAD Y ESTRATEGIAS A DESARROLLAR
GESTION DEL CAMBIO	Articular y controlar de forma unificada la radicación de los documentos tramitados por la entidad independiente mente de los medios y canales disponibles y de acuerdo con los tipos de información definidos y así garantizar la entrega y distribución interna de forma oportuna y difundirlo en la organización.
GESTION DEL CAMBIO	Capacitar constantemente en la revisión de la producción documental de las áreas en términos cuantitativos y cualitativos para identificar los documentos que tiene valores primarios y secundarios y la estrategia como se debe hacer sostenible el archivo.
GESTION DEL CAMBIO	Implementar y socializar un plan de aplicación de instrumentos archivísticos que permitan que se garantice la adecuada clasificación, ordenación y descripción de los expedientes.

2. PLANES, PROYECTOS Y PROGRAMAS ESPECIFICOS.

2.1. Programa de normalización de formas y formularios físicos y electrónicos

Para Suramericana y sus filiales es importante Incluir el programa de normalización de formatos, estableciendo directrices encaminadas a armonizar la producción y creación de formatos, registros y formularios electrónicos. Por otro lado, una vez efectuado el análisis, se requiere establecer cuáles de esos registros se pueden inmaterializar o pueden ser producidos de forma electrónica nativamente.

Para que ello ocurra, concurren otros requisitos:

	PROGRAMA DE GESTION DOCUMENTAL SURAMERICANA	
Proceso: Gestión Documental	Versión 4	Página 17 de 43

- Que se encuentre contemplado dentro de las tipologías de las TRD.
- Que, como consecuencia de lo anterior, posea la retención y disposición final establecidas.
- Que se encuentre definido el soporte de creación, formato, medio de almacenamiento, expediente al cual pertenece y su lugar o vinculación en el índice del mismo.
- Que se tenga establecido el mecanismo de validación o aprobación del documento.
- Que se encuentre definido no solo quien produce el documento, sino que, en su flujo, tramite y trazabilidad se establezca previamente quienes intervienen en la gestión del mismo.
- Los metadatos asociados a la creación del documento.

2.2. Programa de centralización de archivos.

Este programa busca mejorar la administración y funcionamiento de los archivos de gestión, central y de los que están bajo la custodia de un tercero.

La Compañía busca además lograr la centralización por regional de los archivos de gestión clínicos que funcionan dentro de las IPS, así mismo, de manera progresiva las series documentales en gestión, diferenciándolos con la fase de archivo central ya sea en instalaciones propias o tercerizadas. Para ello es necesario implementar las siguientes actividades:

- Análisis y diagnóstico de la situación actual mediante el mapeo de los depósitos de archivo y los esquemas de almacenamiento de los documentos en el archivo de gestión y central.
- Cálculo de la volumetría por producción documental por dependencia, sección, subsección.
- Establecer modelos de pronóstico y proyección de la generación documental en el corto, mediano y largo plazo.

	PROGRAMA DE GESTION DOCUMENTAL SURAMERICANA	
Proceso: Gestión Documental	Versión 4	Página 18 de 43

- Planear los espacios necesarios, según las estadísticas obtenidas en materia de áreas, especificaciones, seguridad, adecuación, mejoramiento de condiciones actuales.
- Articular esta planeación con la ejecución del plan de transferencias documentales y aplicación de las tablas de retención documental, de manera que se cuente con la proyección de ingreso y disposición final de documentos entre las diferentes fases de archivos, apuntando la sostenibilidad, racionalización y regulación de la producción, conversión a otros medios y eliminación de documentos.
- Establecer los niveles de seguridad, responsabilidades, costos, monitoreo y control, acorde a los estándares aplicables.

2.3. Programa de documentos vitales o esenciales

Se ha establecido mediante el levantamiento de información, que las series esenciales para La Compañía son:

Historias laborales, historias clínicas y registros asistenciales de las compañías de seguridad social, notas técnicas, actas de juntas y asambleas, expedientes pensionales, seguridad social de empleados y directivos, historias clínicas ocupacionales, compensación, recobros, actas Comité Técnico Científico de la EPS, reaseguros, reservas, Sarlaft, siniestros de seguros, siniestros de ARL de casos mortales, severos y graves, seguros de responsabilidad civil (D&O) y manejo bancario, proyectos y contratos de adquisición, fusión, liquidación y compra de compañías, registros de marcas y contratos de inversión.

Para estas series, La Compañía implementará estrategias para una adecuada administración, custodia y buen uso de la información contenida allí, siguiendo las siguientes actividades:

- Identificar el objeto misional de los documentos vitales y alinearlos con los activos sensibles de información.

	PROGRAMA DE GESTION DOCUMENTAL SURAMERICANA	
Proceso: Gestión Documental	Versión 4	Página 19 de 43

- Establecer la agrupación de los mismos por expedientes e identificar los tipos documentales que los conforman.
- Definir las series y sub-series a las que pertenecen y definir el tiempo de conservación en tabla de retención documental.
- Identifica tipo de soporte del expediente: físico, electrónico o híbrido.
- Establecer el modelo de descripción archivista bajo el estándar ISAD G para cada expediente.
- Establecer los metadatos para los registros electrónicos que se van a generar.
- Establecer el procedimiento de generación de los documentos y los formatos abiertos de los mismos en caso que se digitalicen documentos de los expedientes vitales.
- Definir la estructura del índice de cada clase de expediente.
- Establecer las políticas, estampas cronológicas y mecanismos de firma, autorización o aprobación del documento electrónico según la valoración probatoria y legal de cada uno en los casos que proceda.
- Definir quien tiene el acceso al expediente, quien autoriza su acceso y que nivel de sensibilidad tiene en la tabla de control de acceso. Buscando salvaguardar la información confidencial y de reserva.
- Definir el formato en que se va a preservar según la disposición final de la serie o subserie.
- Definir las aplicaciones en las cuales se va a administrar y almacenar el respectivo expediente y la estructura de metadatos que asegure su recuperación.
- Establecer el control para el préstamo y uso de los documentos al interior de la institución, garantizando su protección, evitando su pérdida, adulteración, sustracción y falsificación.

2.4. Programa de gestión de documentos electrónicos. (SGDEA)

Este programa, tiene como objetivo plantear las condiciones en las cuales se deben administrar los documentos electrónicos de archivo, teniendo como punto de partida la mejora de las aplicaciones actuales que gestionan el contenido de los mismos.

	PROGRAMA DE GESTION DOCUMENTAL SURAMERICANA	
Proceso: Gestión Documental	Versión 4	Página 20 de 43

Las líneas de actuación son las siguientes:

- Establecer puntualmente una política de Gestión Documental electrónica y los roles de dirección y operativos que lleven a la incorporación del sistema de gestión para los documentos en el sistema integrado de gestión de La Compañía.
- Definir de acuerdo al programa de normalización de formas y formatos electrónicos, los procesos para crear y controlar documentos y que se pueden implementar en las aplicaciones de gestión de contenido de la compañía o los sistemas de operación empresariales, por ejemplo, aplicaciones ERP o CRM.
- Regular que documentos deben ser creados en cada proceso de negocio y que atributos o metadatos sobre el contenido, contexto y estructura deben ir asociados a los mismos y en que formatos se capturan y que aplicaciones o dispositivos se utilizarán para este fin.
- Formalizar las reglas de juego para el uso de los documentos a lo largo del tiempo, manteniendo su integridad y su disponibilidad.
- Formular las integraciones necesarias que permitan superar las limitaciones de las aplicaciones de gestión documental y planificar el ciclo de vida del documento, su acceso y trazabilidad.

Lo anterior por que los modelos tradicionales poseen falencias que hacen que no exista control sobre la modificación de los documentos y por lo tanto coexisten varias versiones de los mismos, es factible el borrado permanente de los documentos por sus productores y hay ausencia de controles de retención documental.

Las estructuras de almacenamiento de los mismos quedan frecuentemente bajo el control de los usuarios y su objetivo está centrado en soportar y generar más eficiencia en el trámite diario de los documentos para responder a las necesidades del negocio.

	PROGRAMA DE GESTION DOCUMENTAL SURAMERICANA	
Proceso: Gestión Documental	Versión 4	Página 21 de 43

Estas características son propias de un sistema de gestión de documentos electrónicos o SGDE.

Suramericana requiere para su operación, necesidad archivística y cumplimiento normativo que se cuente con un **SGDEA** o sistema de gestión de documentos electrónicos de archivo. Este tipo de modelo tiene características especiales que generar mayor seguridad, control, calidad documental, trazabilidad y valor agregado a la información que se maneja en especial porque una de sus principales características es que impide que los documentos de archivo sean modificados y por lo tanto hay un gobierno de las versiones de los documentos de forma que solo se cuente con la final.

No es posible en un SGDEA que se borren los documentos salvo excepciones y eventos que están plenamente controlados y establecidos y de forma estricta hay un control sobre la retención de los archivos, esto, con base en un cuadro de clasificación (CCD) que como instrumento archivístico se encuentra articulado con la estructura de información el sistema.

Por lo tanto, es necesario que se encuentren plenamente construidos los instrumentos archivísticos pues hacen parte de la funcionalidad del sistema. Su objetivo pese a ser soportar la actividad diaria, también está enfocado en generar una estructura adecuada de almacenamiento de la información del negocio de forma segura y permitiendo un control, eficiente de la información.

Esta eficiencia se encuentra garantizada mediante el manejo por parte del SGDEA de los calendarios de conservación de las series y Subseries, manejar y conformar expedientes y poder destinar formas específicas de conservación para ciertos documentos.

	PROGRAMA DE GESTION DOCUMENTAL SURAMERICANA	
Proceso: Gestión Documental	Versión 4	Página 22 de 43

El manejar la estructura de expediente, genera que pueda administrar eficazmente el proceso de consulta. Esta consulta puede estar claramente administrada por una TCA (Tabla de control de acceso) según la sensibilidad y nivel de acceso de los usuarios.

Como la organización de los expedientes trasciende a las diferentes fases de archivo el SGDEA permite garantizar un manejo del archivo central de forma eficiente, asegurar la oportunidad en la aplicación de la tabla de retención y gobernar los procesos de disposición final dejando trazabilidad de ello.

2.4.1. Iniciativas puntuales aplicables al SGDA.

Para implementar un sistema de gestión de documentos electrónicos de archivo, La Compañía debe proyectarse, entre otras con las siguientes prioridades que obedecen a la necesidad de los negocios.

- Control de la creación de documentos en cada proceso de negocio con los metadatos de contenido, contexto y estructura que se puedan capturar en aplicaciones o dispositivos móviles.
- Definir los descriptores o índices para que, con el uso de Datica, se pueda gestionar el contenido de los documentos desde su creación, de forma que se pueda detectar datos en los formatos en todo el ciclo vital, mejorar la trazabilidad, facilitar la consulta y optimizar el uso de la información documental para necesidades del negocio. Ello implica el uso de tecnologías OCR e ICR que permitan obtener información de los documentos electrónicos y los digitalizados en los formatos y estándares técnicamente aprobados (PDF/A).
- Mejoramiento de las opciones de consulta documental unificada en los sistemas de información documental, mediante la integración que permita al usuario consultar la información de las diferentes aplicaciones: GI para envió y trazabilidad, el

	PROGRAMA DE GESTION DOCUMENTAL SURAMERICANA	
Proceso: Gestión Documental	Versión 4	Página 23 de 43

inventario documental, P8 para consultar los documentos digitales y de la misma forma capturar información puntual y masiva.

2.5. Programa de digitalización de documentos, reproducción de documentos y conversión a otros soportes.

Consecuente con las brechas detectadas en el diagnóstico es claro que la intención de La Compañía es migrar gradualmente hacia el documento electrónico y la desmaterialización de los documentos físicos. Para el efecto es importante recalcar que hay unos supuestos fundamentales para asegurar este objetivo. Al respecto hay que segmentar los escenarios de reprografía en dos.

- **Reprografía en los archivos de gestión con el fin de garantizar la consulta de la información y su trámite.**

El proceso de digitalización simple o con fines de trámite de la información busca preservar la información o digitalizar expedientes para hacer más rápido el trámite de la información y la toma de decisiones.

- **Reprografía como medio de disposición final y para preservar la información.**

Es la que La Compañía efectúa como producto de la aplicación de los instrumentos archivísticos. Es la aplicada a la información que es objeto del proceso de selección, de digitalización. Para efectos de este programa se debe tener en cuenta lo siguiente:

Que la forma de disposición final digitalización se encuentre en las respectivas tablas de retención y valoración documental.

- Que el proceso sea aplicado por series documentales y lotes de documentos.
- Que el proceso de digitalización verse sobre documentos originales.
- Que se establezca en la planeación los valores probatorios o jurídicos que se pretende asegurar respecto de los documentos y que de esa forma se defina el medio de conversión.
- Que la conversión y aplicación de la disposición final este plenamente aprobada por el comité de archivo.

	PROGRAMA DE GESTION DOCUMENTAL SURAMERICANA	
Proceso: Gestión Documental	Versión 4	Página 24 de 43

- Que la disposición final se aplique a expedientes o Unidades documentales completas.
- Que en la digitalización se apliquen los estándares técnicos aceptados para esos procesos.
- Que el proceso se lleve con las formalidades que aseguren la validez de la conversión.
- Que quede evidencia de la eliminación de los documentos originales si hay lugar a ello.
- Que quede la trazabilidad en los aplicativos administradores de contenido.
- Que se lleven un control de la aplicación de los instrumentos archivísticos, de los volúmenes y documentos sometidos al proceso.

2.6. Plan corporativo de capacitación.

Para mejoramiento de la dinámica de generación de cultura documental al interior de La Compañía, todo plan de capacitación debe partir de las siguientes premisas que nos trae la norma ISO 30301 – 2011 en su numeral 7.2. *Capacitación*:

En primer lugar, establecer y partir de la política de gestión documental si se han asignado las responsabilidades sobre los objetivos de gestión documental a personal capacitado en todos los niveles pertinentes de la organización.

También determinar necesidades a partir del desempeño de los procesos y aplicaciones de gestión documental, que la cobertura involucre la capacitación en sus componentes de *educación, formación y experiencia* apropiadas.

Por otro lado, asegurarse que cuando se adquiera la capacitación necesaria, se pueda evaluar su efectividad y que quede documentada la información en el proceso de gestión de desempeño y desarrollo humano.

Otro foco de acción es definir las competencias requeridas para desempeñar adecuadamente las responsabilidades de dirección y las responsabilidades

	PROGRAMA DE GESTION DOCUMENTAL SURAMERICANA	
Proceso: Gestión Documental	Versión 4	Página 25 de 43

operativas relacionadas con la gestión documental y asegurar que se cuente con la respectiva capacitación. Que exista el mecanismo de entrenamiento para mejorar esas competencias y que sean las apropiadas.

2.7. Programa de auditoría y control.

Adicional a la gestión del control interno en una organización como SURA, la auditoria en archivos debe estar orientada a generar las evidencias de los resultados de la evaluación del desempeño de los procesos y aplicaciones de gestión documental y de la efectividad del SGD.⁵

En la norma técnica esta auditoria busca evaluar periódicamente los resultados del seguimiento y medición del SGD a fin de garantizar que los resultados obtenidos cumplan con las necesidades de la organización, los requisitos legales y la satisfacción de los usuarios y las partes interesadas.

Esta dinámica está enmarcada en el contexto del sistema integrado de gestión que permitan mejorar el Sistema de Gestión Documental (SGD) y los procesos y controles de gestión documental cuando se detecten las no conformidades.

Como lineamientos generales la compañía debe asegurarse de medir y evaluar el desempeño de los procesos y aplicaciones de gestión documental y la efectividad del SGD y actuar y generar mejora cuando sea necesario y de la misma forma generar el plan de acción.

3. ARMONIZACION CON LOS PLANES Y SISTEMAS DE GESTION DE LA ENTIDAD

El programa de Gestión documental debe estar alineado con la planeación estratégica de la compañía y con sistemas de gestión de calidad.

⁵ ISO 30301- 9.1. Supervisión, medición, análisis y evaluación. 9.1.2 [Evaluación de los resultados de los procesos y aplicaciones de gestión documental]

	PROGRAMA DE GESTION DOCUMENTAL SURAMERICANA	
Proceso: Gestión Documental	Versión 4	Página 26 de 43

ANEXOS

1. Cronograma de implementación del PGD

PROGRAMA DE GESTION DOCUMENTAL 2019			
ESTRATEGIA	PROYECTO	OBJETIVO	ALCANCE
VALORACION Y DISPOSICION FINAL	ELABORACION DE TABLAS DE RETENCION Y VALORACION DE SALUD (EPS SURA, IPS SURA, DINAMICA IPS)	Tener la información de la retención y valoración documental en Suramericana completa para la toma de decisiones. Cumplimiento normativo	Realizar los comités y aprobar las tablas de retención en aplicativo . Avance de EPS: Tablas de retención documental : 1.Tablas terminadas y aprobadas por el comité : Gerencia de Salud, Dirección Atención en salud- Coordinación estructuración de la red Gerencia de Operaciones, Dirección de Cuentas Médicas y Recobros. Gerencia de Operaciones, Dirección de Afiliaciones. 2. Tablas en borrador con comités citados para los siguientes meses Gerencia de Operaciones, Dirección de Recaudos y Conciliación : Mes : Marzo 2019 Gerencia de Operaciones, Dirección de Compensación : Mes : Marzo 2019 Gerencia de salud-Atención en salud-Coordinación servicios NO PBS Mes : Abril 2019 Gerencia de Operaciones, Dirección de Prestaciones económicas Mes : Abril 2019 Gerencia de salud - Dirección de auditoria y

	PROGRAMA DE GESTION DOCUMENTAL SURAMERICANA	
Proceso: Gestión Documental	Versión 4	Página 27 de 43

			garantía de la calidad - Coordinación de medicina laboral Mes : Mayo 2019
VALORACION Y DISPOSICION FINAL	TERMINAR LAS TABLAS DE RETENCION DE SEGUROS	Tener la información de la retención y valoración documental en Suramericana completa para la toma de decisiones. Cumplimiento normativo	Realizar los comités y aprobar las tablas de retención en aplicativo ARL SURA y Consultoría de Riesgos : Tablas terminadas Operaciones Generales y Servicios Generales: Tablas terminadas Avance Seguros: Tablas terminadas Gerencia de Autos Gerencia de Bancaseguros Gerencia de Negocios empresariales Gerencia de Rentas vitalicias y previsionales
VALORACION Y DISPOSICION FINAL	TERMINAR LAS TABLAS DE RETENCION DE SERIES TRANSVERSALES ADMINISTRATIVAS	Tener la información de la retención y valoración documental en Suramericana completa para la toma de decisiones. Cumplimiento normativo	Realizar los comités y aprobar las tablas de retención en aplicativo. Avance de tablas terminadas: Gerencia de Talento Humano Gerencia de Logística Gerencia de Asuntos Legales
VALORACION Y DISPOSICION FINAL	APLICACIÓN DE TABLAS DE VALORACIÓN	Optimización de los recursos, espacios Cumplimiento normativo	Aplicación de tablas según plan de trabajo
VALORACION Y DISPOSICION FINAL	APLICACIÓN Y TABLAS DE RETENCION	Optimización de los recursos, espacios físico Cumplimiento normativo	Aplicación de tablas según plan de trabajo
VALORACION Y DISPOSICION FINAL	APLICACIÓN DE TIEMPOS DE CONSERVACION EN ARCHIVO DIGITAL	Optimización de los recursos, espacios digitales Cumplimiento normativo	Definir la metodología de aplicación de tablas en archivo digital en conjunto con Arquitectura y Gobierno

PROGRAMA DE GESTION DOCUMENTAL SURAMERICANA		
Proceso: Gestión Documental	Versión 4	Página 28 de 43

ACOMPañAMIENTO CLIENTES	PORTOFOLIO DE SERVICIOS	Documentar los servicios de nuestra dirección para homologar conocimiento y facilitar la toma de decisiones ante un requerimiento	Aplica no solo para Gestion documental, también se debe hacer el portafolio de todos los servicios de la Dirección.
ACOMPañAMIENTO CLIENTES	CANALES DE ATENCION	Tener un solo punto de recepción de todas las necesidades de nuestros usuarios para hacer más oportunos en las soluciones, dudas y recomendaciones	Revisar los posibles canales (línea telefónica, catalogo, chat), implementar los necesarios y socializarlos
ACOMPañAMIENTO CLIENTES	ROL DE COMPAÑAMIENTO AL USUARIO	Desarrollar el rol de acompañamiento al cliente interno para servicio postventa	Definir alcance del rol y funciones, establecer plan de trabajo para áreas con prioridad y disminución de novedades y quejas. Inicio de implementación del plan
ACOMPañAMIENTO CLIENTES	INFORME EJECUTIVO AL CLIENTE	Implementar un informe para el cliente, claro, oportuno, que resuma las principales cifras y oportunidades de mejora como herramienta para acercamiento al usuario y logro de metas	diseño del informe y presentación a unas áreas con prioridad que generan muchos documentos o tienen muchas novedades
CONFIABILIDAD Y CALIDAD DE LA INFORMACION	GESTION DE NOVEDADES DE CORREO Y MENSAJERIA	Diseñar un plan de trabajo con las áreas que presentan más novedades para actualizar los datos de ubicación de los clientes en bases de datos y disminuir el gasto en que se incurre por devoluciones	Definir el plan y la prioridad de las áreas a trabajar
CONFIABILIDAD Y CALIDAD DE LA INFORMACION	INVENTARIO DE DOCUMENTOS EN ARCHIVO DIGITAL	Tener el inventario documental en línea en nuestro aplicativo digital, para mayor control y aprovechamiento de la información	Definir las propiedades mínimas, definir la integración hacer una prueba piloto de migración de datos históricos
HABILITAR NUEVAS CAPACIDADES	INTEGRACIÓN RECEPCION DOCUMENTAL CON	Mayor trazabilidad de los documentos externos desde que ingresan a la compañía	Definir solución para recepción y radicación de

	PROGRAMA DE GESTION DOCUMENTAL SURAMERICANA	
Proceso: Gestión Documental	Versión 4	Página 29 de 43

	PROCESOS DE CORREO		correspondencia recibida integrada con archivo digital
HABILITAR NUEVAS CAPACIDADES	DISEÑOS DE CORREO Y MENSAJERIA (HOJAS DE VIDA DE PRODUCTOS)	Documentar los diseños de correo y mensajería para homologar conocimiento y facilitar la toma de decisiones.	Todos los diseños actuales en el aplicativo de Arquitectura
HABILITAR NUEVAS CAPACIDADES	DISEÑOS DE SOLUCIONES DOCUMENTALES EN ARQUITECTURA DOCUMENTAL	Terminar los diseños de IPS, Dinámica, EPS, Vicepresidencia financiera	Todos los diseños actuales en el aplicativo de Arquitectura incluyendo el módulo de seguridad
HABILITAR NUEVAS CAPACIDADES	CONOCIMIENTO INTEGRAL DE LOS NEGOCIOS	Ser polivalentes	Cambio de roles y capacitación interna en temas de los negocios
HABILITAR NUEVAS CAPACIDADES	DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE PRUEBA PILOTO DEL NUEVO MODELO OPERATIVO DE ARCHIVO	Buscar mayor eficiencia en los procesos de Recepción, preparación y digitalización de documentos	Buscar una nueva plataforma que nos habilite el uso de nuevas tecnologías como RPA e inteligencia artificial e implementar una prueba piloto
HABILITAR NUEVAS CAPACIDADES	INTEGRACIÓN OPERACIÓN DE ARCHIVO IPS Y Dinámica	Unificar los procesos operativos de archivos clínicos y archivo macro para lograr sinergias y optimización de recursos	Alineación de los procesos de Archivo Macro y Archivos clínicos y Fitopatológico
HABILITAR NUEVAS CAPACIDADES	AUTOMATIZACION FLUJOS DOCUMENTALES ARCHIVOS CLINICOS	Eliminar procesos manuales buscando eficiencias operativas e indicadores para medir capacidades	Continuar con la modernización de los flujos documentales para cada modelo de atención Unidad de Calificación (EPS, ARL) PCL (Protección, ARL y EPS), Medicina del trabajo
HABILITAR NUEVAS CAPACIDADES	SOLUCION PARA TRAZABILIDAD DE REQUERIMIENTOS ENTRE LA OPERACIÓN Y LOS DISEÑADORES	Tener trazabilidad de los Requerimientos, necesidades, inquietudes y nuevos productos de la operación y los diseñadores documentales	Crear un tablero en JIRA para gestionar estas interacciones y estandarizar el modelo de pruebas de productos nuevos

PROGRAMA DE GESTION DOCUMENTAL SURAMERICANA		
Proceso: Gestión Documental	Versión 4	Página 30 de 43

HABILITAR NUEVAS CAPACIDADES	PROCESO DE PQRS INTEGRAL EN CORREO	Unificar el proceso de pqrs en el correo	incluir las pqrs de la empresa Seguros sura
HABILITAR NUEVAS CAPACIDADES	CENTRALIZACION DE ARCHIVOS IPS	Disminuir la cantidad de archivos satélites de las ips, buscando mejor aprovechamiento de los espacios y recursos	Definir prioridad con el negocio de los archivos a cerrar
HABILITAR NUEVAS CAPACIDADES	DIGITALIZACION EN SEDE	Implementar la digitalización en sede para prevenir perdida de documentos y agilizar los procesos	Barranquilla, Medellin y Cali
HABILITAR NUEVAS CAPACIDADES	IMPLEMENTACIÓN NUEVO CONTRATO DE IMPRESIÓN	implementar las condiciones pactadas en el contrato	Cambiar todas las impresoras de la compañía Poner en marcha y monitorear los nuevos acuerdos de servicio y las implementaciones del nuevo software
HABILITAR NUEVAS CAPACIDADES	DESMONTE DE VIRTUAL OFFICE DE EPS SURA	Cerrar el aplicativo que no tiene soporte tecnológico	Pasar los procesos recibidos por esta aplicación al software de Salesforce
HABILITAR NUEVAS CAPACIDADES	INTEGRACION CON PROVEEDOR DE RAYOS X PANORAMICOS DESDE LA FUENTE	Carga de RX panorámicos de forma electrónica desde la fuente (revisión con proveedores de ayudas dx)	Definir e implementar la integración con el proveedor para evitar doble digitalización.
INMATERIALIZACION DE DOCUMENTOS	INDEXACION Y BUSQUEDA POR CONTENIDO	Aprovechar la información contenida en los documentos para facilitar los procesos de consulta e indexación	Implementar la solución en series de mayor impacto en la consulta como Seguridad social, asuntos legales, secretaria general, contratos
INMATERIALIZACION DE DOCUMENTOS	PRESERVACION A LARGO PLAZO DE LA INFORMACION ALMACENADA EN FORMATOS OBSOLETOS	Preservación a largo plazo de la información independiente de los formatos físicos incluye microfilm, disquetes, cd's, videos	definir una metodología y un plan de acción y prioridad
INMATERIALIZACION DE DOCUMENTOS	SOLUCIONES PARA VISUALIZACION EFICIENTE DE DOCUMENTOS DE	Consulta y carga de formatos video, audio, planos	Buscar una solución y un plan de acción y prioridad

	PROGRAMA DE GESTION DOCUMENTAL SURAMERICANA	
Proceso: Gestión Documental	Versión 4	Página 31 de 43

	VIDEO, AUDIO Y PLANOS		
INMATERIALIZACION DE DOCUMENTOS	MODULO DE CORRESPONDENCIA RECIBIDA	Instalación e implementación módulo de correspondencia	Instalación, diseño de soluciones piloto para implementarlo
INMATERIALIZACION DE DOCUMENTOS	PRECONFIGURACION DESDE ARQUITECTURA DOCUMENTAL EN AMBIENTE LABORATORIO DIGITAL	Eficiencia operativa en el proceso de configuración digital para no repetir procesos	Integración y gobierno entre módulos configuración Arquitectura Documental, Correspondencia a través de RPA
INMATERIALIZACION DE DOCUMENTOS	UTILIZACION DE VIA FIRMA PARA ENTREGA DE CONSULTAS DEL ARCHIVO Y DILIGENCIAS	Eliminar los formatos y remisiones en papel que se generan en nuestra área	implementación de vía firma para estos procedimientos
INMATERIALIZACION DE DOCUMENTOS	UTILIZACION DE VIA FIRMA PARA LOS GRANDES PROYECTOS	Eliminar los formatos y documentos físicos	implementación de vía firma para estos procedimientos Registros clínicos IPS, Afiliaciones de ARL, Dinámica, Historias laborales Cada diseñador define en que solución los va a implementar
INMATERIALIZACION DE DOCUMENTOS	INTEGRACION ARCHIVO IATM AL MODELO Dinámica	Eficiencia operativa	Validar con el negocio la posibilidad de integrar el archivo de IATM al modelo de archivo de Dinámica
ANALITICA E INDICADORES	WATSON EXPLORER	Explorar una herramienta para hacer analítica predictiva	Revisión que serie o proceso utilizar como prueba piloto para explorar esta herramienta
ANALITICA E INDICADORES	DEFINIR Y ACTUALIZAR INDICADORES	Revisar los indicadores existentes y definir los necesarios para toma de decisiones	Tener los indicadores actualizados en ISOLUCION, MICRO STRATEGY

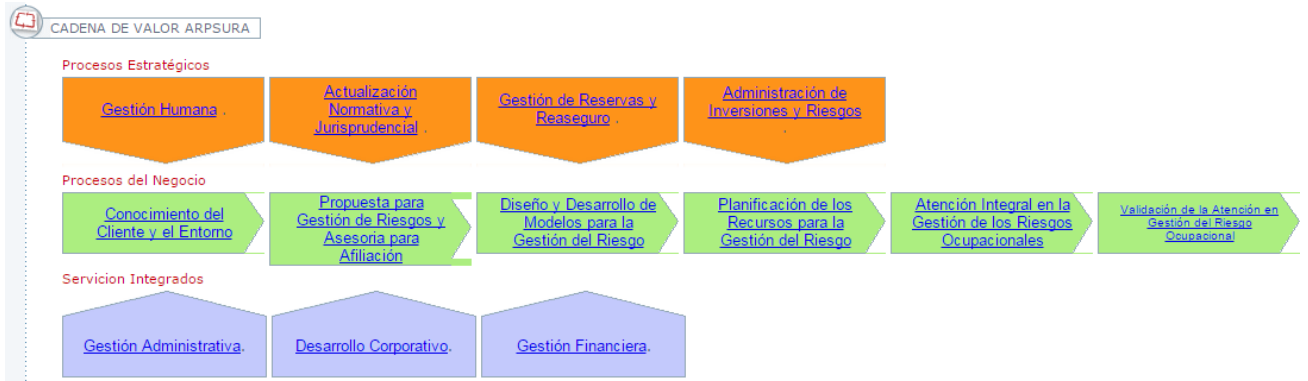
	PROGRAMA DE GESTION DOCUMENTAL SURAMERICANA	
Proceso: Gestión Documental	Versión 4	Página 32 de 43

2. Mapa de procesos de la entidad

SEGUROS SURA



FONDO ARL SURA



	PROGRAMA DE GESTION DOCUMENTAL SURAMERICANA	
Proceso: Gestión Documental	Versión 4	Página 33 de 43

EPS SURA:



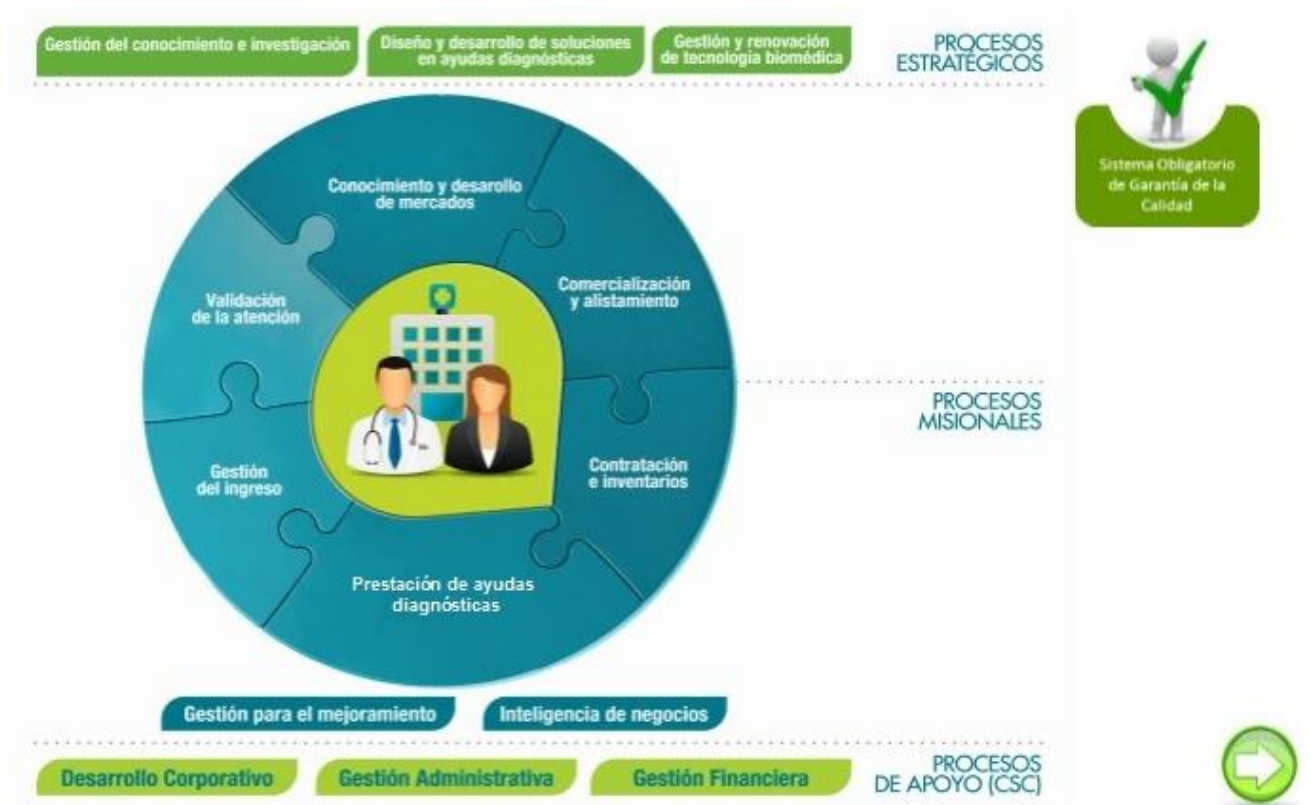
	PROGRAMA DE GESTION DOCUMENTAL SURAMERICANA	
Proceso: Gestión Documental	Versión 4	Página 34 de 43

SERVICIOS DE SALUD IPS SURA:

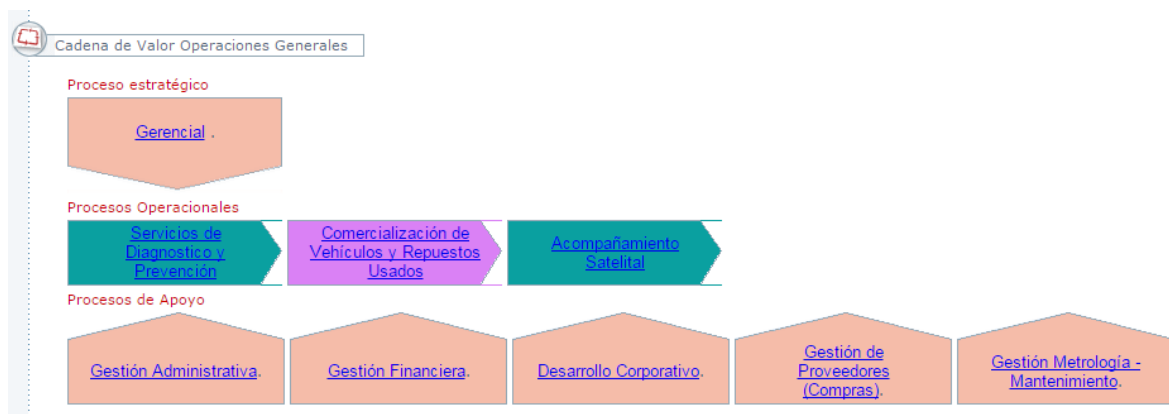


	PROGRAMA DE GESTION DOCUMENTAL SURAMERICANA	
Proceso: Gestión Documental	Versión 4	Página 35 de 43

DINAMICA:



OPERACIONES GENERALES:



	PROGRAMA DE GESTION DOCUMENTAL SURAMERICANA	
Proceso: Gestión Documental	Versión 4	Página 36 de 43

SERVICIOS GENERALES:



CENTRO DE SERVICIOS COMPARTIDOS:

DESARROLLO CORPORATIVO:

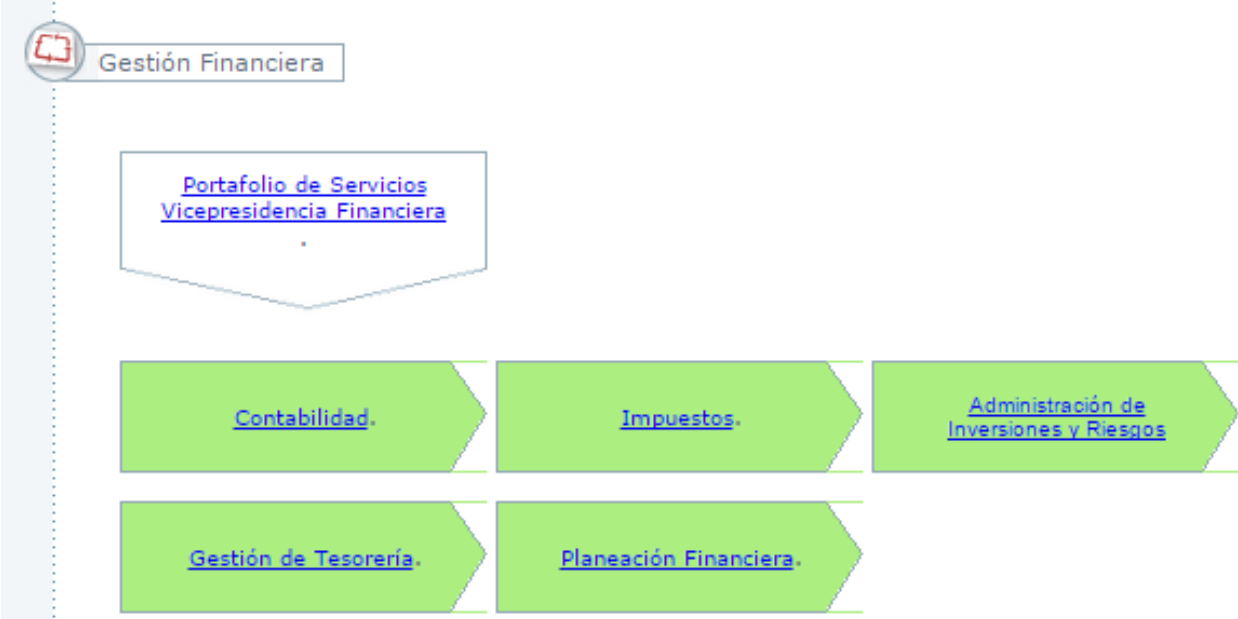


	PROGRAMA DE GESTION DOCUMENTAL SURAMERICANA	
Proceso: Gestión Documental	Versión 4	Página 37 de 43

GESTION ADMINISTRATIVA



GESTION FINANCIERA:



	PROGRAMA DE GESTION DOCUMENTAL SURAMERICANA	
Proceso: Gestión Documental	Versión 4	Página 38 de 43

- 3. Presupuesto anual para la implementación del PGD:** En la planeación anual se establecen unos rubros en el presupuesto para la operación documental y el mantenimiento tecnológico y desarrollo de software.

	PROGRAMA DE GESTION DOCUMENTAL SURAMERICANA	
Proceso: Gestión Documental	Versión 4	Página 39 de 43

GLOSARIO

Acceso a la información: Se refiere al conjunto de técnicas para buscar, categorizar, modificar y acceder a la información que se encuentra en un sistema: bases de datos, bibliotecas, archivos etc.

Acceso a los archivos: Derecho de los ciudadanos a consultar la información que conservan los archivos, en los términos consagrados por la Ley.

Acervo documental: Conjunto de documentos de un archivo.

Administración de archivos: Operaciones administrativas y técnicas relacionadas con la planeación, dirección, organización, control, evaluación, conservación, preservación y servicios de todos los archivos de una entidad.

Almacenamiento de documentos: Depósito de los documentos en estanterías, cajas, archivadores, legajos, etc., para su conservación física y con el fin de ser extraídos posteriormente para su utilización.

Archivo de Gestión (administrativo, activo, de oficina): Comprende toda la documentación que es sometida a continua utilización y consulta administrativa por las oficinas productoras u otras que la soliciten.

Carpeta: Cubierta con la que se resguardan los documentos para su conservación.

Conservación: Conjunto de medidas preventivas o correctivas, adoptadas para asegurar la integridad física y funcional de los documentos de archivo.

Conservación de Documentos: Conjunto de medidas tomadas para asegurar el buen estado físico de los documentos. Puede ser preventiva o de intervención directa.

Conservación de Registros: Conjunto de medidas adoptadas para garantizar la identificación, almacenamiento, protección, recuperación y disposición final de los registros.

	PROGRAMA DE GESTION DOCUMENTAL SURAMERICANA	
Proceso: Gestión Documental	Versión 4	Página 40 de 43

Consulta de Documentos: Derecho de los usuarios de la entidad productora de documentos y de los ciudadanos en general a consultar la información contenida en los documentos de archivo y a obtener copia de los mismos.

Documento: Hace referencia a un escrito que presenta datos susceptibles de ser utilizados para comprobar o soportar una información recibida o generada.

Formato electrónico: Conjunto de las características técnicas y de presentación de un texto, objeto o documento en distintos ámbitos, tanto reales como virtuales.

Intranet: Red propia de una organización, diseñada y desarrollada siguiendo los protocolos propios de Internet, para el desarrollo de las actividades propias de la entidad.

Oficio: Tipo de documento que sirve para comunicar disposiciones, consultas, órdenes, informes, o también para llevar a cabo gestiones de acuerdo a las actividades de la Entidad.

Planilla: Impreso o formulario con espacios en blanco para rellenar que se presenta ante la administración pública.

Preservación: Comprende conjunto de estrategias orientadas a tomar los correctivos pertinentes a través de la implementación de un programa integral de conservación de los documentos de archivos de acuerdo a sus necesidades.

Registro: Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades ejecutadas.

Registro en sistema: Información que se almacena en el sistema de información.

Serie Documental: Conjunto de unidades documentales de estructura y contenido homogéneos, emanados de un mismo órgano o sujeto productor de documentos como consecuencia del ejercicio de sus funciones específicas.

Sistema de información: Es un conjunto de elementos orientados al tratamiento y administración de datos e información, organizados en bases de datos.

	PROGRAMA DE GESTION DOCUMENTAL SURAMERICANA	
Proceso: Gestión Documental	Versión 4	Página 41 de 43

Tabla de Retención Documental: Listado de Series y sus correspondientes tipos documentales, producidos o recibidos por una unidad administrativa en cumplimiento de sus funciones, a los cuales se asigna el tiempo de permanencia en cada fase de archivo.

Transferencia de Archivos: Remisión de los documentos del archivo de gestión al central y de éste al histórico, de conformidad con las tablas de retención documental adoptadas.

Unidad de correspondencia: Es la encargada de gestionar de forma centralizada y normalizada, los servicios de recepción, radicación y distribución de sus comunicaciones, de tal manera, que estos procedimientos contribuyan al desarrollo del programa de gestión documental y los programas de conservación, integrándose a los procesos que se llevarán en los archivos de gestión , centrales e históricos.

Unidad Documental: Unidad archivística constituida por documentos del mismo tipo formando unidades simples o por documentos de diferentes tipos formando un expediente (unidad documental compleja).

Web: Un sitio web es un gran espacio documental organizado que la mayoría de las veces está típicamente dedicado a algún tema particular o propósito específico.

Archivo: Conjunto de documentos, sea cual fuere su fecha, forma y soporte material, acumulados en un proceso natural por una persona o entidad pública o privada, en el transcurso de su gestión.

Archivo Electrónico: Conjunto de documentos electrónicos producidos y tratados conforme a los principios y procesos archivísticos.

Ciclo Vital del Documento: Etapas sucesivas por las que atraviesan los documentos desde su producción o recepción en la oficina y su conservación temporal, hasta su eliminación o integración a un archivo permanente.

Comité de Archivo: Grupo asesor de la alta dirección, responsable de definir las políticas, los programas de trabajo y la toma de decisiones en los procesos administrativos y técnicos de los archivos.

Conservación de Archivos: Conjunto de medidas adoptadas para garantizar la integridad física de los documentos que alberga un archivo.

	PROGRAMA DE GESTION DOCUMENTAL SURAMERICANA	
Proceso: Gestión Documental	Versión 4	Página 42 de 43

Conservación de Documentos: Conjunto de medidas tomadas para asegurar el buen estado físico de los documentos. Puede ser preventiva o de intervención directa.

Depósito de Archivo: Local especialmente equipado y adecuado para el almacenamiento y la conservación de los documentos de archivo.

Disposición Final: Decisión resultante de la valoración hecha en cualquier etapa del ciclo vital de los documentos, registrada en las tablas de retención y/o tablas de valoración documental, con miras a su conservación total, eliminación, selección y/o reproducción.

Documento Digital: Un documento que no recibe su nombre de la forma mediática en que se presenta la información, sino directamente de la manera particular como que se registra. La información, no importa su forma: texto, sonido, imagen fija o en movimiento, se registra en un medio electrónico a través de codificaciones que se basan en el uso de combinaciones.

Documento Electrónico: Registro de información generada, producida o recibida o comunicada por medios electrónicos, que permanece almacenada electrónicamente durante todo su ciclo de vida, producida, por una persona o entidad en razón a sus actividades o funciones, que tiene valor administrativo, fiscal, legal, o valor científico, histórico, técnico o cultural y que debe ser tratada conforme a los principios y procesos archivísticos.

Estantería: Mueble con entrepaños para almacenar documentos en sus respectivas unidades de conservación.

Expediente: Unidad documental compleja formada por un conjunto de documentos generados orgánica y funcionalmente por una instancia productora en la resolución de un mismo asunto.

Expediente digital o digitalizado: Copia exacta de un expediente físico cuyos documentos originales, tradicionalmente impresos, son convertidos a formato electrónico mediante procesos de digitalización.

Expediente Electrónico: Conjunto de documentos y actuaciones electrónicos producidos y recibidos durante el desarrollo de un mismo trámite o procedimiento, acumulados por cualquier causa legal, interrelacionados y vinculados entre sí, manteniendo la integridad y orden dado durante el desarrollo del asunto que les dio origen y que se conservan

	PROGRAMA DE GESTION DOCUMENTAL SURAMERICANA	
Proceso: Gestión Documental	Versión 4	Página 43 de 43

electrónicamente durante todo su ciclo de vida, con el fin de garantizar su consulta en el tiempo.

Expediente Híbrido: Son los que se componen de documentos electrónicos y documentos físicos.

Folio: Hoja de libro, de cuaderno o de expediente, al que corresponden dos páginas. Número que indica el orden consecutivo de las páginas de un libro, folleto, revista, expediente.