

1. INFORMACION DE LOS RESPONSABLES

	FECHA (dd/mm/aaaa)	NOMBRE	CARGO
ELABORACIÓN	02/05/2016	Claudia Herleny Rios	Analista de Soluciones Documentales
REVISIÓN	10/06/2019	Jasiris Rodriguez Cabarcas	Directora de soluciones Documentales
APROBACIÓN	10/06/2019	Jasiris Rodriguez Cabarcas	Directora de soluciones Documentales
TIPO DE INFORMACIÓN (Marque X)	Pública	Uso interno Para uso exclusivo de personal autorizado. Su suministro a cualquier tercero debe ser aprobado expresamente por su dueño.	
	Uso interno		
	Confidencial		
	Restringida		

2. OBJETIVO:

Garantizar el tratamiento adecuado de la información no estructurada (documentos) mediante la definición de políticas de creación, uso, mantenimiento, retención, acceso y preservación de la información contenida en los documentos.

3. PUBLICO OBJETIVO Y CUMPLIMIENTO.

La presente política se aplica 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 la información contenida en los documentos de la organización.

Teniendo en cuenta lo anterior, la violación de la presente política en el caso de los empleados se entenderá como una falta grave pues hace parte de sus responsabilidades y si corresponde a vinculaciones de otra naturaleza, se entenderá como incumplimiento a las obligaciones de confidencialidad de información.

Por lo tanto, *La Compañía* se reserva el derecho de tomar las medidas correspondientes, las mismas que podrían incluso conllevar al ejercicio de acciones disciplinarias y legales, a la terminación y/o cancelación de



Política de Gestión
documental

Fecha Vigencia:
2019/01/15

Versión: 6

contratos o vínculos contractuales de cualquier naturaleza, según sea el caso, y a que se pretenda la indemnización por los eventuales perjuicios que puedan llegar a causarse como consecuencia de la violación.

El no acatamiento de la política aquí descrita, puede hacer vulnerable a La Compañía, exponiéndola a sanciones por parte de los entes de control, pérdidas financieras, afectaciones a la imagen y credibilidad ante sus clientes y accionistas.

4. ALCANCE.

La Política de Gestión de Documental de La Compañía aplica para la gestión de todos documentos físicos, digitales y electrónicos, durante todo su ciclo de vida.

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 compañías de Suramericana* ubicadas en Colombia

5. POLÍTICA DE GESTIÓN DOCUMENTAL:

Las compañías de Suramericana ubicadas *en Colombia* ratifican el compromiso de implementar las mejores prácticas para el correcto manejo de los documentos y la información, para ello reconoce la importancia tienen para la empresa como evidencia de su misión y actuaciones que deben ser tratados y conservados como insumo para la toma de decisiones; Por lo tanto garantizará en todo momento la integridad, autenticidad, veracidad y fidelidad de la información bajo parámetros técnicos de organización, seguridad, trámite, gestión, conservación y disposición, incorporando nuevas tecnologías de información que permitan satisfacer de manera más eficiente las necesidades informativas de los procesos internos, los clientes y de los entes de control y vigilancia.

6. ACTUALIZACIÓN Y PUBLICACIÓN.

Este documento será modificado por el **Comité de Gestión de Información y/o la Dirección de Soluciones Documentales** en la medida que se requiera y permanecerá publicado en la ruta: Aplicaciones del Negocio, Información para la Gestión, Aplicativo Isolucion, Programa de Gestión Documental. Micro sitio de la ley de transparencia

7. NORMAS GENERALES

Planeación.

- Las compañías de Suramericana ubicadas en Colombia llevan a cabo la planeación en gestión documental mediante la articulación con los objetivos y necesidades de los negocios, define estrategias y proyectos dirigidos a optimizar los procesos archivísticos y agregar valor a los procesos de sus negocios.

- La Compañía cuenta con el Comité de gestión de Información encargado de definir el procedimiento, los tiempos, medios de conservación y las formas de disposición final para todos los documentos corporativos.

Producción de documentos.

- Cuando se creen, nuevos productos, series documentales o formatos, debe hacerse con el acompañamiento del área de Soluciones documentales de la compañía., quien verificará el cumplimiento de las políticas que garanticen la calidad, seguridad, confidencialidad y conservación de la información en el tiempo. Adicionalmente se requiere definir la estrategia de crecimiento y el tiempo de conservación en la Tabla de Retención Documental.

- Las soluciones digitales y físicas requieren de un diseño documental, suministrado por el área de Soluciones documentales y pasarán por un ciclo de pruebas funcionales y operativas antes de salir a producción y ser entregadas al operador. Estas son coordinadas por el área de soluciones documentales de *Las compañías de Suramericana ubicadas en Colombia*.

Gestión, uso y trámite.

- Remisión de documentos desde aplicativo GESTIÓN DE INFORMACIÓN

La compañía ha implementado un aplicativo llamado "Gestión de información" (GI) para la remisión de documentos para garantizar la trazabilidad del envío y recepción de los mismos desde el usuario. Las remisiones enviadas en otros formatos manuales no se validarán al ingresar al archivo. Estos documentos se registrarán en el aplicativo de GI. El registro de un documento consiste en la introducción de una breve información descriptiva del origen, identificador (etiqueta), serie y e índices principales de archivo y consulta.

- Los documentos no se deben acumular en los puestos de trabajo y deben ser enviados a archivar dentro de los acuerdos pactados y con los índices de archivo bien identificados y legibles como: póliza, ramo, recibo, siniestro, número documento de identidad, número de contrato, fecha, radicado, entre otros. El valor del procesamiento por la acumulación, envío retrasado de documentos al archivo o mala calidad en los datos de envío, será cargado al centro de costos del área que envió los documentos.

•Al tramitar o gestionar los documentos, los empleados de La Compañía y los proveedores de Gestión Documental deben garantizar la conservación y la confidencialidad de la información, según está contemplado en los respectivos contratos de trabajo o de prestación de servicios y cláusulas de confidencialidad. La manipulación de la información por parte de terceros debe hacerse de forma segura y en los sitios de trabajo destinados a los procesos correspondientes, no debe permitirse el empleo de medios de comunicación y reproducción, tales como: celulares, cámaras, entre otros, sin la autorización de La Compañía.

•El préstamo de documentos tanto físicos como digitales, se hará teniendo en cuenta los niveles de acceso y el nivel de confidencialidad de las informaciones definidas por La Compañía. Se llevará un registro del acceso a la documentación, conservando el usuario autorizado, fecha y hora del acceso. Toda salida de los documentos de los Archivos debe ser registrada y controlada por los responsables del proceso de consultas.

•En caso del préstamo de un documento físico el directo responsable ante La Compañía es la persona que firma el reporte de entrega o solicita el préstamo por el sistema. Este deberá responder por la integridad de su contenido y en caso de requerirse trasladar el documento a otra dependencia, el usuario deberá informar el cambio de responsable por correo electrónico (ConsultasMedellin o Consultas Bogota) para actualizar el sistema o aplicativo destinado para ello.

•La entrega de usuarios de aplicaciones del proceso de Gestión Documental por parte de SURAMERICANA a terceros debe administrarse de forma privada y segura con un control estricto en los perfiles para evitar el uso indebido de éstos.

•Está prohibido usar la documentación en su forma original a través de algún medio de reproducción fuera de La Compañía, excepto para las siguientes áreas: Auditoría interna (Contraloría), Asuntos legales en los casos que exista una demanda y la exigencia de un Juez de la nación para presentar el documento original; Médicos Laborales para envío a juntas de calificación. Igualmente, los documentos originales no podrán ser suministrados por ningún empleado a terceros sin la debida aprobación del área responsable dueña del activo de información o del paciente en los casos de las historias clínicas.

•Para Seguros Sura, todo documento que el cliente externo haya aportado a la compañía y solicite devolución o copia del mismo, debe de realizarla a través de una carta firmada por el cliente. El archivo realizará la devolución del documento al responsable del área que solicite el servicio siempre y cuando adjunte la carta firmada y especifique cuales documentos se devuelven.

- Los documentos no deben ser alterados en su originalidad e integridad con tachaduras, enmiendas y modificaciones de contenido hechas posteriormente a la emisión del documento.

- Si algún funcionario de La Compañía, llegase a extraviar un documento que le fue prestado, este deberá gestionar en el menor tiempo posible la reproducción de la información en algún medio y reintegrarlo. En caso de que esto se dificulte, se debe diligenciar el formato FR014_Acta_Novedades.

- Ante la salida de un funcionario de la Compañía, deberá verificarse si tiene documentos corporativos en su poder al momento de su retiro, el jefe inmediato o área responsable, debe solicitar la devolución y reintegro al archivo.

Organización.

- Para los inventarios de los documentos, deberá garantizarse la seguridad de acceso, el manejo de usuarios personalizados y el manejo de log de acceso y la continua actualización.

- Los documentos de archivo deberán conservar los criterios de clasificación, ordenación, paginación, orientación, indexación, descripción, etiquetado y calidad, según los estándares archivísticos del Archivo General de la Nación y los establecidos por *Las compañías de Suramericana ubicadas en Colombia*

Transferencias.

- Las transferencias documentales deben hacerse de acuerdo con el plan establecido, para que los documentos que hayan cumplido el período de conservación dentro de los archivos de gestión, sean transferidos a la bodega de almacenamiento, donde se conservarán por el resto del tiempo definido en las tablas de retención documental.

- Para las transferencias se debe conservar el empaque en las unidades de conservación, cajas y carpetas establecidas para tal fin. De igual manera la actualización de los respectivos inventarios documentales que evidencian el cambio de custodia de los documentos.

Disposición de los documentos.

- Se definirán los planes para la aplicación de las tablas de retención documental, valoración y la disposición final de la información. Los descartes autorizados de información deben hacerse utilizando los métodos que aseguren la confidencialidad de la información y dejando registro del mismo en las correspondientes actas.

- Ninguna dependencia está autorizada para destruir documentos que respalden la operación o conformen el Fondo Documental de La Compañía sin la debida autorización y sin un procedimiento definido en las Tablas de Retención Documental.

Preservación y conservación.

- Toda aplicación que requiera almacenamiento electrónico de documentos de archivo (documentos digitalizados, imágenes, fotografías, videos, documentos de ofimática, sonidos, entre otras) de interés corporativo deberá hacerlo a través del Archivo Digital corporativo. No es permitido almacenar documentos de archivo electrónicos en servidores de aplicación o equipos de cómputo sin la autorización del proceso de Gestión documental.

- Los documentos se conservarán en las diferentes fases de archivo, de acuerdo con el ciclo de vida definido para el documento, respetando la normatividad vigente y las políticas definidas por La Compañía, plasmadas en la Tabla de Retención Documental.

- Los documentos almacenados en cajas deben corresponder a una misma unidad de negocio y serie documental; conservando los principios de procedencia y orden original de los documentos.

- Los documentos se conservarán de acuerdo con la normatividad vigente. Los documentos en soporte papel, serán almacenados en unidades de conservación de acuerdo con el tipo, tamaño y volumen del documento, procurando su protección. La forma de archivo físico y la unidad de conservación se encuentran descrita en los procedimientos que soportan el proceso.

- Las series documentales que requieran conservarse en expedientes físicos, requieren que los nuevos documentos sean integrados y hagan parte del mismo. La ficha de cada serie o producto documental, indicará cuáles deben cumplir con este requisito.

- Los proveedores de digitalización, solo podrán conservar copia documentos electrónicos ya tramitados en sus aplicativos por un término de 3 meses, para efectos de respaldo ante cualquier eventualidad. Transcurrido este tiempo, deberá hacerse el respectivo descarte por tratarse de copias de los cargados a archivo digital.

- Todos los documentos que soporten las operaciones que realiza La Compañías y que posean un valor legal, probatorio, fiscal, contable, técnico e histórico, deberán ser conservados en los Centros de Administración Documental que defina la Compañía según las tablas de retención Documental. No se permite la creación de archivos alternos sin autorización.

- Cuando exista información del proceso o de los documentos conservada en los sistemas y/o aplicativos del proveedor de Gestión Documental, éste deberá garantizar la conservación durante el tiempo acordado y necesario para la gestión, realizando periódicamente respaldo de la información.

- En caso de deterioro de los documentos por eventos ambientales o externos como inundaciones, incendios, robos, goteras, roedores o insectos, el proveedor de servicios de archivos debe levantar un acta de Novedad con la descripción de los documentos deteriorados. Se debe verificar si los documentos se encuentran digitalizados o es posible la reprografía por un medio técnico y luego de validada y firmada el acta, se procede con el descarte de los mismos.

- Para las series transversales a varias compañías de suramericana como los contratos con terceros o las historias laborales, la administración de los documentos debidamente organizados y actualizados puede quedar en cabeza de una sola compañía con el fin de garantizar la debida custodia, el control documental, el acceso adecuado y autorizado y la consulta eficaz. Con las Historias laborales la relación contractual y el trámite que genera el expediente pueden no terminarse necesariamente por el traslado de personas entre las diferentes compañías del grupo. De esa manera no se genera duplicidad de trámites y documentos, se evita la falta de integridad de la historia laboral y se centraliza el manejo eficiente de la información.

8. PROGRAMA DE GESTIÓN DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTOS.

Como sujeto obligado en el cumplimiento de la Ley de Transparencia y la Resolución 8934 de la SIC, la organización debe formular e implementar un Programa de Gestión de la Información y Documentos. En él se presenta el diagnóstico de la gestión documental en la compañía y un plan de trabajo para llegar al nivel de maduración esperado. Dicho plan contempla las estrategias a corto, mediano y largo plazo, detalla los recursos necesarios, las actividades complementarias que se deben realizar en cada negocio.

9. COOPERACIÓN, ARTICULACIÓN Y COORDINACIÓN DE TECNOLOGÍA, LOS PRODUCTORES DE LA INFORMACIÓN Y LAS OFICINAS DE ARCHIVO Y PLANEACIÓN.

Se requiere de una sinergia entre las diferentes áreas de La Compañía en torno al gobierno de la información, apoyadas en el rol del Comité de Gestión de Información. En él tiene asiento no sólo quien lidera el proceso, sino quienes definen su valoración y conservación, los responsables de la seguridad de Información, quien asegura su calidad, los encargados de la gestión humana, los interesados de la parte jurídica, el responsable de la tecnología, su desarrollo e infraestructura y los encargados de la auditoría y control de los procesos.

Las áreas que hacen parte del comité de Gestión de Información definen, validan, aprueban, comunican las políticas, procedimientos y controles generales aplicables a todos los activos de Información de La Compañía en todo su ciclo de vida, velando porque las políticas definidas estén alineadas con las estrategias del negocio y el marco legal vigente.

9. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN MODIFICADA	DESCRIPCIÓN CAMBIO	RESPONSABLE	FECHA (dd/mm/aaaa)
03	Cambio de formato	Claudia Herleny Ríos	01/07/2016
04	Cambio de área responsable y definición política en caso de deterioro de documentos por eventos externos	Claudia Herleny Ríos	25/08/2017
05	Modificación del cobro a usuarios por incumplimiento en el envío o acumulación de documentos	Claudia Herleny Ríos	05/01/2018
06	Actualización nombres de las áreas, y párrafo de la política general y alcance de la compañía	Claudia Herleny Ríos	13/06/2019

ANEXO MARCO CONCEPTUAL PARA LA GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN FÍSICA Y ELECTRÓNICA.

- El contexto principal de la presente política es el de los procesos documentales establecidos en el artículo 9 del decreto 2609 de 2012.
- El primero de ellos es la planeación de los procesos, actividades y los proyectos relacionados, los recursos, las prioridades, los riesgos más relevantes y las estrategias que La Compañía debe abordar para tener una gestión de documentos optimizada y que le agregue valor a cada negocio.
- El segundo tiene que ver con el origen y el responsable de la producción de los documentos, enfocada a los negocios de La Compañía, de las áreas y los procesos que los generan, clasificados y alineados con el sistema de gestión.
- En tercer lugar está la organización mediante la cual se establecen las agrupaciones documentales (expedientes, series, subseries y tipos documentales), de acuerdo a la estructura orgánica funcional de los negocios de La Compañía.
- Otro es la gestión y trámite de los documentos que debe estar gobernada mediante los instrumentos archivísticos (Tabla de Retención Documental (TRD), Tabla de Valoración Documental (TVD) y la Tabla de Clasificación (TCD) que establecen los criterios de clasificación, organización y descripción de la información.
- Otros dos procesos importantes son la transferencia documental entre las diferentes fases del archivo y la sostenibilidad entre la producción y la disposición final de la información y la conservación y preservación de la información en el tiempo, asegurando su accesibilidad y respaldo en el futuro.
- Para finalizar debemos tener en cuenta la valoración primaria y secundaria, enfocada a cada negocio, buscando la eficiencia en la administración de la información y con un criterio de razonabilidad en la relación costo beneficio.

ANEXO 2: CONJUNTO DE ESTÁNDARES PARA LA GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN.

- La norma ISO 15489 centra la estrategia en los principios de la gestión electrónica de documentos, estableciendo adopten las buenas prácticas para mejorar la creación y mantenimiento de sus documentos, apoyando la política y los objetivos de la organización.
- El estándar ISO 30300 orienta a los sistemas de gestión s basado en los registros y su complementación con otros sistemas de gestión como el de la calidad, riesgos, seguridad de la información entre otros.
- La norma ISO 23081 se enfoca en el detalle y gestión de metadatos para la gestión de documentos.

- La norma ISOTR 26122 define procesos de trabajo para la gestión de documentos.
- La ISO 19005-1 define las mejores prácticas en materia de conservación de los documentos electrónicos a largo plazo.
- La norma ISO 27001 establece los lineamientos en materia de seguridad de la información.