

## PROGRAMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL

### GERENCIA DE LOGISTICA

Suramericana S.A.

#### Información de Uso Interno

Mayo 2021

Clasificación de la Información	De Uso Interno		Confidencial	
	Pública	X	Restringida	
Elaboró	Gerencia de Logística	Fecha		
		29/10/2020		
Revisó	Gerencia de Logística	Fecha		
		29/10/2020		
Aprobó	Gerencia de Logística	Fecha		
		29/10/2020		
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 soluciones documentales*

#### 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 diagnostico con su cronograma ajustado
5.0	10/06/2019	Dirección de Soluciones Documentales	Actualización del cronograma del 2019 y alcance de la compañía
6.0	05/05/2021	Dirección de Soluciones Documentales	Actualización del cronograma del 2021

	<b>PROGRAMA DE GESTION DOCUMENTAL SURAMERICANA</b>	
<b>Proceso:</b> Gestión Documental	<b>Versión 6</b>	Página 2 de 38

#### INFORMACIÓN DE USO INTERNO

La información aquí contenida es de propiedad de las compañías de Suramericana ubicadas en Colombia. Su distribución, divulgación, reenvío, copia, impresión, reproducción y uso por parte de terceros ajenos o externos a las Compañías, requiere la autorización expresa.

### Tabla de contenido

1.	ASPECTOS GENERALES .....	4
1.1.	Introducción .....	4
1.2	Propósito y Alcance .....	4
1.3.	Publico al cual está dirigido.....	5
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. ....	6
1.4.1.	<i>Normativos y reglamentarios.</i> .....	6
1.4.1.1.	Normograma. ....	7
1.4.1.2.	Cumplimiento normativo resolución 8934 de la SIC. ....	10
1.4.1.3.	Cumplimiento normativo ley de transparencia .....	13
1.4.4.	<i>Requisitos Tecnológicos.</i> .....	15
2.	PLANES, PROYECTOS Y PROGRAMAS ESPECIFICOS.....	16
2.1.	Programa de centralización de archivos. ....	16
2.2.	Programa de documentos vitales o esenciales .....	17
2.3.	Programa de gestión de documentos electrónicos. (SGDEA) .....	18
2.3.1.	Iniciativas puntuales aplicables al SGDA. ....	19
2.4.	Programa de digitalización de documentos, reproducción de documentos y conversión a otros soportes. ....	20
2.5.	Programa de eficiencia de Operación de Archivo:.....	21
2.6.	Plan corporativo de capacitación .....	22
2.7.	Programa de auditoría y control. ....	23

	<b>PROGRAMA DE GESTION DOCUMENTAL SURAMERICANA</b>	
<b>Proceso:</b> Gestión Documental	<b>Versión 6</b>	Página 3 de 38

3.	ARMONIZACION CON LOS PLANES Y SISTEMAS DE GESTION DE LA ENTIDAD .....	24
	ANEXOS	25
1.	Diagnóstico inicial del PGD v1 .....	25
1.1	Metodología.....	25
1.2	Proceso de planeación:.....	25
	<i>Actividades encaminadas a la planeación, generación y valoración de los documentos producidos por las áreas, en el contexto legal, administrativo, funcional y técnico. Comprende análisis de procesos, creación y diseño de formas y su registro en el sistema de gestión documental.....</i>	25
1.3	Proceso de organización:.....	26
1.4	Proceso de gestión y tramite:.....	27
1.5	Proceso de transferencias: .....	27
1.6	Proceso de disposición final:.....	28
1.7	Proceso de valoración: .....	28
1.8	Proceso de preservación a largo plazo:.....	29
2.	Plan de implementación del PGD.....	30
3.	Presupuesto anual para la implementación del PGD.....	33
	GLOSARIO .....	34

	<b>PROGRAMA DE GESTION DOCUMENTAL SURAMERICANA</b>	
<b>Proceso:</b> Gestión Documental	<b>Versión 6</b>	Página 4 de 38

## **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 información<sup>1</sup>, 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.

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 plan de acciones de tipo normativo, administrativo, tecnológico y económico que se deben aplicar para el desarrollo de la adecuada Gestión documental de las compañías. Estos proyectos serán liderados por la Dirección de Soluciones documentales de la Gerencia Logística.

### **1.2 Propósito y Alcance**

El propósito de este documento es formular y documentar las políticas y el plan de desarrollo para Gestión Documental y las etapas del ciclo de vida de los documentos generados de las compañías de Suramericana ubicadas en Colombia, sirviendo como guía a

---

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

	<b>PROGRAMA DE GESTION DOCUMENTAL SURAMERICANA</b>	
<b>Proceso:</b> Gestión Documental	<b>Versión 6</b>	Página 5 de 38

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 y secundarias, 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, se integra con la estrategia de la compañía y está 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 Las compañías de Suramericana ubicadas en Colombia, 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. También este programa puede ser conocido por los Entes de control externo y el público en general.

Igualmente, dado que el programa involucra aspectos administrativos, tecnológicos, legales y funcionales, es necesario el conocimiento de: 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, desde los responsables de la gestión documental y los proveedores que tengan relación con los procesos documentales.

	<b>PROGRAMA DE GESTION DOCUMENTAL SURAMERICANA</b>	
<b>Proceso:</b> Gestión Documental	<b>Versión 6</b>	Página 6 de 38

### 1.3 Análisis y diagnóstico de los procesos documentales.

#### 1.3.1. Metodología.

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

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

Definidos los aspectos sobre los que hay que efectuar planes de acción, se priorizaron 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. Para conocer el diagnóstico ver el anexo 01 de la primera versión del PGD. Los planes y estrategias a las cuales apunta se actualizan en el anexo 2.

Nota: la revisión y actualización del cumplimiento del Programa de Gestión documental se hará cada año dejando constancia de los avances del plan de trabajo. El PGD se debe actualizar en los diferentes sitios donde está publicado.

### 1.4. Requisitos y requerimientos a desarrollar en el PGD.

#### 1.4.1. Normativos y reglamentarios.

CRITERIO	ESTRATEGIAS A DESARROLLAR
LEGAL Y REGLAMENTARIO	Implementar una política que permita ir hacia un modelo de requisitos para 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 el ciclo de vida.
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.

	<b>PROGRAMA DE GESTION DOCUMENTAL SURAMERICANA</b>	
<b>Proceso:</b> Gestión Documental	<b>Versión 6</b>	Página 7 de 38

LEGAL Y REGLAMENTARIO	Establecer los inventarios de transferencias en el formato único de inventario documental FUID conforme a los criterios establecidos en el acuerdo AGN 042 de 2002
LEGAL Y REGLAMENTARIO	Levantar los instrumentos archivísticos e implementarlos tales como Cuadros de clasificación, Políticas, tablas de valoración y retención de las empresas de Sura según prioridad definida

#### 1.4.1.1. Normograma.

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.
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
Ley	1581	2012	Superintendencia de Industria y comercio Ley de protección de datos personales
Ley	2080	2021	Descongestión de procesos y utilización de medios electrónicos en el sector público
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	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.
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

	<b>PROGRAMA DE GESTION DOCUMENTAL SURAMERICANA</b>	
<b>Proceso:</b> Gestión Documental	<b>Versión 6</b>	Página 8 de 38

TIPO	N°	AÑO	TITULO
Decreto	2364	2012	Firma electrónica: Métodos tales como, códigos, contraseñas, datos biométricos, o claves criptográficas privadas, que permite identificar a una persona, en relación con un mensaje de datos, siempre y cuando el mismo sea confiable y apropiado respecto de los fines para los que se utiliza la firma, atendidas todas las circunstancias del caso, así como cualquier acuerdo pertinente.
Decreto ley	019	2012	El uso de firmas digitales o firmas electrónicas certificadas brindan autenticidad, integridad y no repudio para el usuario
Decreto	1080	2015	Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Cultura. Compila el 2609 del 2012
Decreto	1072	2015	Ministerio de Trabajo Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo. Capítulo 6 Documentos de SGSST, documentos Ocupacionales
Decreto	106	2015	AGN 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.
Decreto	109	2021	Por el cual se adopta el Plan Nacional de Vacunación contra el COVID - 19 Y se dictan otras disposiciones
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	004	2019	tablas de retención documental Por el cual 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	007	2014	AGN Reconstrucción de Expedientes
Acuerdo	02	2014	AGN Criterios básicos para la creación, conformación, organización, control y consulta de los expedientes de archivo.
Acuerdo	06	2014	AGN Se desarrolla el título xi "conservación de documentos" de la ley 594 del 2000.
Acuerdo	08	2014	AGN Se establecen especificaciones técnicas y los requisitos para la prestación de servicios de depósito, custodia, organización, reprografía y conservación de documentos de archivo.
Acuerdo	07	2014	AGN Reconstrucción de Expedientes



	<b>PROGRAMA DE GESTION DOCUMENTAL SURAMERICANA</b>	
<b>Proceso:</b> Gestión Documental	<b>Versión 6</b>	Página 9 de 38

TIPO	N°	AÑO	TITULO
Acuerdo	05	2013	AGN Criterios básicos para la clasificación, ordenación y descripción de los archivos en las entidades públicas y privadas que cumplen funciones públicas.
Acuerdo	04	2013	AGN 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	AGN Criterios básicos para la clasificación, ordenación y descripción de los archivos en las entidades públicas y privadas que cumplen funciones públicas.
Acuerdo	049	2000	AGN 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.
Acuerdo	050	2000	AGN Por el cual se desarrolla el artículo 64 del título VII "conservación de documento", del Reglamento general de archivos sobre "Prevención de deterioro de los documentos de archivo y situaciones de riesgo".
Acuerdo	060	2001	AGN Establecer los lineamientos y procedimientos que permitan a las unidades de correspondencia de las entidades públicas y las privadas que cumplan funciones públicas, cumplir con los programas de gestión documental, para la producción, recepción, distribución, seguimiento, conservación y consulta de los documentos.
Acuerdo	08	1995	AGN 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.
Circular	004	2003	AGN Organización de historias laborales.
Circular	04	2010	AGN Estándares mínimos en procesos de administración de archivos y gestión de documentos electrónicos.
Circular	002	2012	AGN Establece lineamientos en materia de adquisición de herramientas tecnológicas de gestión documental
Circular	05	2012	AGN Se establecen recomendaciones para llevar a cabo procesos de digitalización y comunicaciones oficiales electrónicas.
Resolución	2654	2019	Ministerio de Salud, por el cual se establecen medidas para la telesalud y telemedicina

	<b>PROGRAMA DE GESTION DOCUMENTAL SURAMERICANA</b>	
<b>Proceso:</b> Gestión Documental	<b>Versión 6</b>	Página 10 de 38

TIPO	N°	AÑO	TITULO
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
Resolución	8934	2014	Por la cual se establecen las directrices en materia de gestión documental y organización de archivos que deben cumplir los vigilados por la Superintendencia de Industria y Comercio
Resolución	2346	2007	Ministerio de Protección social Historia clínica Ocupacional
Resolución	1995	1999	Del Ministerio del Ministerio de Salud, Todo lo referente a los registros clínicos.
NTC-ISO	4095	1997	Norma General para la Descripción Archivística
NTC-ISO	5029	2001	Norma sobre Medición de Archivos
NTC-ISO	19005-1	2005	Conservación de documentos electrónicos a largo plazo.
NTC-ISO	23081-1	2010	Metadatos para la gestión de documentos.
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.

	<b>PROGRAMA DE GESTION DOCUMENTAL SURAMERICANA</b>	
<b>Proceso:</b> Gestión Documental	<b>Versión 6</b>	Página 11 de 38

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.<sup>2</sup>

Lo anterior involucra que las compañías de Suramericana ubicadas en Colombia deben cumplir lo siguiente:

- a. Tener establecida una política de gestión documental, debidamente documentada y socializada y que se haya propuesto, planeado y proyectado el respectivo programa de gestión documental.
- b. Tener construidas, ajustadas, socializadas, implementadas y aplicadas las tablas de retención documental.
- c. Tener construidas, ajustadas y aplicadas las respectivas tablas de valoración documental.
- d. Poseer debidamente ajustado y actualizado el cuadro de clasificación documental.
- e. Tener 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. Garantizar 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. Tener 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.

---

<sup>2</sup> Artículo 26 del Decreto número 2578 de 2012, expedido por el Ministerio de Cultura,

	<b>PROGRAMA DE GESTION DOCUMENTAL SURAMERICANA</b>	
<b>Proceso:</b> Gestión Documental	<b>Versión 6</b>	Página 12 de 38

- 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.<sup>3</sup>
- m. Garantizar que el empleo de las nuevas tecnologías de la información y la conjugación de los medios técnicos, electrónicos, informáticos, ópticos o telemáticos para la producción, conservación y servicios documentales de archivo este de acuerdo a las pautas de organización archivística que garantice que los sistemas que integre sean interoperables.
- n. Garantizar de acuerdo al ítem anterior la perdurabilidad, integridad, recuperación eficiente cumpliendo los requerimientos de integridad, disponibilidad y fiabilidad de los documentos electrónicos que trata la ley 527 de 1999.
- o. Que quede establecido que el tratamiento de los documentos que se produzcan en cualquier medio, este debidamente armonizado en los instrumentos archivísticos.<sup>4</sup>
- p. Tener implementado una dinámica reglamentada 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 sus respectivas autoridades de disposición.

---

<sup>3</sup> 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

<sup>4</sup> 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

	<b>PROGRAMA DE GESTION DOCUMENTAL SURAMERICANA</b>	
<b>Proceso:</b> Gestión Documental	<b>Versión 6</b>	Página 13 de 38

- r. Someter las tablas de retención documental que elabore o actualicen las compañías de Suramericana ubicadas en Colombia 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 es necesario hacer trazabilidad de los procesos de fusión, liquidación o supresión de compañías y aislar de forma adecuada los instrumentos de cada razón social.
- t. Tener establecido de acuerdo con lo anterior que dependencia conservará y administrará los archivos de La Compañía que se supriman, 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.

las compañías de Suramericana ubicadas en Colombia específicamente como EPS SURA y ARL SURA, 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 que 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.

Para las empresas de EPS SURA y ARL SURA se publica dentro de un micrositio en las páginas web respectivas la información que respalda la Ley de transparencia.

	<b>PROGRAMA DE GESTION DOCUMENTAL SURAMERICANA</b>	
<b>Proceso:</b> Gestión Documental	<b>Versión 6</b>	Página 14 de 38

<https://www.epssura.com/leyes/2088-ley-de-transparencia> ,

<https://www.arlsura.com/index.php/ley-de-transparencia>

En cuanto a los Instrumentos de gestión de información pública se encuentran allí los siguientes documentos: **El registro de activos de información, los índices de documentación que se cataloga como reservada, el procedimiento de publicación de esa información, el Programa de Gestión Documental, las tablas retención y valoración documental, las políticas de gestión documental y la información sobre los costos de reproducción de la información**, que para efectos de estas compañías corresponde a los costos de reproducción de historias Clínicas que son solicitadas en las IPS por afiliados de EPS y ARL.

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.

#### **1.4.4. Requisitos Administrativos.**

<b>CRITERIO</b>	<b>ESTRATEGIAS A DESARROLLAR</b>
ADMINISTRATIVO	Implementar mecanismos que permitan que cada uno de los documentos de la entidad se archiven en su respectivo expediente acorde a las CCD y TRD manteniendo en todo momento el vínculo con el trámite y el proceso que le dio origen.
ADMINISTRATIVO	Definir un sistema de solicitudes o requerimientos en la parte documental de las áreas de la compañía para que se tengan flujos de trabajo que garanticen la respuesta oportuna.
ADMINISTRATIVO	Implementar el sistema Integral de Conservación documental para los documentos análogos y digitales considerando programas, procedimientos relacionados con la conservación preventiva, conservación documental y restauración documental y un plan de contingencia en eventos catastróficos.

	<b>PROGRAMA DE GESTION DOCUMENTAL SURAMERICANA</b>	
<b>Proceso:</b> Gestión Documental	<b>Versión 6</b>	Página 15 de 38

ADMINISTRATIVO	Establecer planillas y registros para la producción y recepción de los documentos físicos y electrónicos
ADMINISTRATIVO	Articular y controlar de forma unificada la radicación de los documentos tramitados por la compañía independiente de los medios y canales disponibles y así garantizar la distribución interna de forma oportuna y difundirlo a la organización.
ADMINISTRATIVO	Capacitar constantemente en la producción documental de las áreas para intervenir los documentos desde la fuente, evitar generar documentos innecesarios o imprimir documentos que no lo requieran. Identificar los valores primarios y secundarios de los documentos como estrategia para hacer sostenible el archivo.
ADMINISTRATIVO	Implementar y socializar un plan de aplicación de instrumentos archivísticos que garanticen la adecuada clasificación, ordenación y descripción de los expedientes

#### 1.4.4. Requisitos Tecnológicos

CRITERIO	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. Aplicar tecnologías de firma electrónica para garantizar la autenticidad e integridad del documento electrónico.
TECNOLOGICO	Analizar y optimizar el Sistema de Gestión de documentos electrónicos SGDEA. Registrar en el mismo los procedimientos de disposición final y los metadatos que vinculan los documentos a los expedientes.
TECNOLOGICO	Generar mecanismos para la conformación de expedientes electrónicos según a su estructura, metadatos e índices. Implementar controles para verificar la trazabilidad de los trámites y sus responsables en entornos electrónicos.

	<b>PROGRAMA DE GESTION DOCUMENTAL SURAMERICANA</b>	
<b>Proceso:</b> Gestión Documental	<b>Versión 6</b>	Página 16 de 38

TECNOLOGICO	Implementar un plan de preservación a largo plazo para los documentos electrónicos, considerando las estrategias, procesos y procedimientos que garanticen autenticidad, integridad, confidencialidad y preservación a largo plazo de acuerdo a las tablas de retención y valoración documental.
TECNOLOGICO	Diseñar y promover tecnologías de inteligencia artificial y de captura inteligente de datos de los documentos electrónicos nativos y los digitalizados para mejorar los procesos de archivo y del negocio al facilitar el análisis y la utilización de la información que está contenida en los documentos.

## 2. PLANES, PROYECTOS Y PROGRAMAS ESPECIFICOS.

### 2.1. 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 (Ips y Ayudas Diagnosticas), 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 sedes.
- 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



	<b>PROGRAMA DE GESTION DOCUMENTAL SURAMERICANA</b>	
<b>Proceso:</b> Gestión Documental	<b>Versión 6</b>	Página 17 de 38

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.

## **2.2. 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, Secretaria, Actas de juntas y asambleas, expedientes pensionales, seguridad social de empleados y directivos, historias clínicas ocupacionales, compensación EPS, recobros EPS, actas Comité Técnico Científico de la EPS y Prescripción NO PBS, 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, Asuntos legales corporativos y Registros de directivos.

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.
- 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 los metadatos para los registros electrónicos que se van a generar.
- Establecer el procedimiento de generación de los documentos y digitalización documentos de los expedientes vitales.
- Definir la estructura del índice de cada clase de expediente.

	<b>PROGRAMA DE GESTION DOCUMENTAL SURAMERICANA</b>	
<b>Proceso:</b> Gestión Documental	<b>Versión 6</b>	Página 18 de 38

- Establecer las políticas, estampas cronológicas y mecanismos de firma virtual, 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.

### **2.3. 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.

Las líneas de actuación son las siguientes:

- Establecer y mantener la política de Gestión Documental electrónica que será la que gobierne todo lo referente al ciclo de vida del documento electrónico.
- Asesorar bajo necesidad, la normalización de formas y formatos electrónicos para la producción de documentos electrónicos de archivo.
- 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 los estándares para el uso de los documentos electrónicos a lo largo del tiempo, manteniendo su integridad y su disponibilidad.

	<b>PROGRAMA DE GESTION DOCUMENTAL SURAMERICANA</b>	
<b>Proceso:</b> Gestión Documental	<b>Versión 6</b>	Página 19 de 38

- 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.

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

Suramericana cuenta para su operación, necesidad archivística y cumplimiento normativo 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 atributos 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 sólo se cuente con la versión final.

En este programa se deben establecer controles para el borre o modificación de los documentos, que no debe ser una actividad frecuente salvo excepciones y eventos que están plenamente controlados y establecidos en los instrumentos archivísticos como el cuadro de clasificación (CCD), las tablas de retención documental y las políticas documentales.

Se debe garantizar la conservación eficiente de los documentos mediante el manejo de los calendarios de conservación de las series y Subseries definidos en las tablas de retención y poder destinar formas específicas de conservación para ciertos documentos y formatos electrónicos.

### **2.3.1. 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 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

	<b>PROGRAMA DE GESTION DOCUMENTAL SURAMERICANA</b>	
<b>Proceso:</b> Gestión Documental	<b>Versión 6</b>	Página 20 de 38

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 unificada en los sistemas de información documental, que permita al usuario tener acceso a la información desde las diferentes aplicaciones utilizadas en la operación documental.
- Extender el uso de tecnologías de firma electrónica que soporten la inmaterialización de documentos y el uso de otros canales como voz, mensajes de texto etc.
- Usar tecnologías que permitan tener la trazabilidad de los documentos que ingresan por los diferentes canales a la compañía y el control de la salida de los registros que se generen y su disposición final.

#### **2.4. 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 continuar la migración 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 consulta para la toma de decisiones.

	<b>PROGRAMA DE GESTION DOCUMENTAL SURAMERICANA</b>	
<b>Proceso:</b> Gestión Documental	<b>Versión 6</b>	Página 21 de 38

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

Se efectúa como producto de la aplicación de los instrumentos archivísticos y es aplicada a la información que es objeto del proceso de digitalización para conservación o descarte. 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.
- 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.

## **2.5. Programa de eficiencia de Operación de Archivo:**

Implementar un modelo de operación sostenible y escalable que utilice los recursos de manera óptima para garantizar el control del proceso y del ciclo de vida de los documentos, la calidad de la información y la oportunidad en respuestas; mejorando la experiencia del usuario final.

	<b>PROGRAMA DE GESTION DOCUMENTAL SURAMERICANA</b>	
<b>Proceso:</b> Gestión Documental	<b>Versión 6</b>	Página 22 de 38

Se busca tener una transformación digital del proceso que permita costos más bajos y una alineación con las tendencias globales en gestión documental, asegurando la calidad y completitud de la información, con el fin de generarle valor y oportunidad al usuario final.

El proyecto comprende la intervención desde la generación de los documentos, el diseño de la arquitectura documental, pasando por las etapas del ciclo del proceso de gestión documental, hasta la mejora en la administración de contenido y control de procesos de facturación, disposición final y descarte documental.

## **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. Participar en el programa de inducción corporativa a empleados que ingresan a las compañías para capacitarlos en las políticas de gestión documental, servicios del área de Soluciones documentales y los derechos y deberes como usuarios frente a la información y los documentos.

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

	<b>PROGRAMA DE GESTION DOCUMENTAL SURAMERICANA</b>	
<b>Proceso:</b> Gestión Documental	<b>Versión 6</b>	Página 23 de 38

Documentar el portafolio de servicios que se tienen definidos para Soluciones documentales, publicarlo y socializarlo.

## **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.<sup>5</sup>

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.

---

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

	<b>PROGRAMA DE GESTION DOCUMENTAL SURAMERICANA</b>	
<b>Proceso:</b> Gestión Documental	<b>Versión 6</b>	Página 24 de 38

### **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.



	<b>PROGRAMA DE GESTION DOCUMENTAL SURAMERICANA</b>	
<b>Proceso:</b> Gestión Documental	<b>Versión 6</b>	Página 25 de 38

## ANEXOS

### 1. Diagnóstico inicial del PGD v1

#### 1.1 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.

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.

#### 1.2 Proceso de planeación:

Actividades encaminadas a la planeación, generación y valoración de los documentos producidos por las áreas, en el contexto legal, administrativo, funcional y técnico. Comprende análisis de procesos, creación y diseño de formas y su registro en el sistema de gestión documental.

	<b>PROGRAMA DE GESTION DOCUMENTAL SURAMERICANA</b>	
<b>Proceso:</b> Gestión Documental	<b>Versión 6</b>	Página 26 de 38

ESTADO Y DIAGNOSTICO D ELOS PROCESOS DOCUMENTALES		
PROCESO	ITEM	ESTADO
PLANEACION	Política de gestión documental.	Existen lineamientos generales de gestión Documental y con ocasión de la implementación de la resolución 8934 de la SIC en el año 2015 se esta llevando acabo su elaboración.
	Articulación de las áreas de Calidad, tecnología y otros	Para el desarrollo del PGD están articuladas el área de Tecnología y control interno, falta incluir las áreas de calidad y planeación que o Gerencia de Desarrollo Organizacional.
	Plan presupuestal par el PGD	Se ha contemplado a partir del año 2015 un presupuesto para las actividades operativas, componente tecnológico y reforzamiento del recurso humano.
	Recurso humano destinado a PGD	En el área Se cuenta con 3 analistas de gestión de información asignadas al proyecto y asesores externos por prestación de servicios. Igualmente con el personal dispuesto para la egstion de los documentos de historias clinicas
	Estado de la cultura y gestión del cambio	La empresa busca que los procesos sean innovadores, y debido al volumen de información es necesario realizar una campaña de gestión del cambio a las nuevas herramientas archivística. Para el cumplimiento de la normatividad se realiza seguimiento con visitas y asesorías al usuario, el área de gestión de información se ha posicionado en las áreas para asesorar. Cuando los usuarios o áreas no cumplen con la organización establecida se notifica y se retroalimenta y si esta persiste se hace una reunión para establecer un plan de acción, si la compañía está certificada en calidad se aplica un correctivo. No hay programas de capacitación como tal específicamente, pero se realizan bajo solicitud de las estrategias de comunicación con que cuenta el área de gestión de información, se socializa por medio de circulares y comunicaciones que se publican en medios internos de la compañía, se cuentan con indicadores de calidad y oportunidad, consultas atendidas y consultas fallidas, para la gestión de información
	Procesos, procedimientos, manuales y reglamentos de GD	Se cuenta con procesos, procedimientos, manuales y reglamento publicados en el aplicativo de calidad de la compañía que se llama ISOLUCION, el cual se valida y actualiza de cara al programa de Gestión Documental. En construcción como parte de los instrumentos archivísticos.
	Reglamento interno archivo y correspondencia.	El reglamento interno de Archivo se encuentra en ISOLUCION y el proceso de correspondencia no se encuentra documentado al año 2015.
	Política de digitalización asociada al uso de nuevas tecnologías.	La compañía se encuentra trabajando en la opción de nuevas tecnologías para archivo digital, falta documentar la respectiva política que se proyecta en el año 2015

### 1.3 Proceso de organización:

Conjunto de actividades orientadas a la clasificación del documento, ubicación en el nivel adecuado, ordenación y descripción.

	<b>PROGRAMA DE GESTION DOCUMENTAL SURAMERICANA</b>	
<b>Proceso:</b> Gestión Documental	<b>Versión 6</b>	<b>Página 27 de 38</b>

PROCESO	ITEM	ESTADO
<b>ORGANIZACIÓN</b>	Series críticas y su conformación.	Las series críticas son Historias laborales, Historias clínicas, Notas técnicas, Actas de juntas y asambleas, Expedientes pensionales, Seguros de cumplimiento, Compensación EPS, Recobros EPS, Reaseguros, Sarlaft, Siniestro de seguros.
	Expedientes especiales o que requieren reserva o medidas especiales.	Para la documentación de seguridad que son: historias laborales, actas de junta y asamblea, expedientes pensionales y sarlaft se cuenta con personal de seguridad para la preparación, indexación, carga en el aplicativo digital de la empresa y custodia. La documentación de compensación EPS es procesada en el archivo pero devuelta al área productora de la EPS quien se encarga de su custodia
	clasificación, ordenación y foliación de documentos	Existe documentos y expedientes que no se encuentran foliados después de llevarse a cabo el proceso de conformación del expediente.

#### 1.4 Proceso de gestión y tramite:

Conjunto de actividades enfocadas al registro, vinculación a un trámite, distribución, descripción (meta data), disponibilidad, recuperación y acceso para la consulta de la información, el control y seguimiento a los trámites que surte el documento.

ESTADO Y DIAGNOSTICO DE LOS PROCESOS DOCUMENTALES		
PROCESO	ITEM	ESTADO
<b>GESTION Y TRAMITE</b>	Proceso de correspondencia y consulta	Funciona como un proceso independiente administrado por la gerencia de Logisitca y como una de las entradas del proceso de gestión documental que procesa el proveedor. En la actualidad se encuentra en evaluación un proyecto y adquisición de software, para administrar el proceso de correspondencia interna y externa.
	Sistemas de información.	Los sistemas de información con que cuenta la compañía son: Archivo digital P8 el cual está integrado con todas las aplicaciones y plataformas del negocio, sistema de trazabilidad GI y sistemas de inventarios documentales. De las aplicaciones más importantes con que cuenta la compañía y se tiene integración con archivo digital son: Core de Seguros, SAP, Beyond health(EPS), IPSA (IPS), Agenda Web(IPS), SIGAL (Asuntos legales), ARS y SOAD (Dinámica), Salesforce(CRM clientes) MDM,Diógenes (ARL), sistemas de gestión integral, people net (Gestión humana) y Suracliente.

#### 1.5 Proceso de transferencias:

Conjunto de actividades relacionadas con la transferencia de documentos durante las diferentes fases de archivo, teniendo en cuenta los metadatos técnicos de formato, de preservación y descriptivos.

	<b>PROGRAMA DE GESTION DOCUMENTAL SURAMERICANA</b>	
<b>Proceso:</b> Gestión Documental	<b>Versión 6</b>	Página 28 de 38

ESTADO Y DIAGNOSTICO DE LOS PROCESOS DOCUMENTALES		
PROCESO	ITEM	ESTADO
<b>TRANSFERENCIA</b>	Existencia plan de transferencias.	No se encuentra programado como un plan específico de transferencia entre las oficinas y el archivo, debido a que en el área de gestión documental administra tanto el archivo de gestión como el archivo central en un proceso integrado. No obstante cada año se revisan los documentos del archivo de gestión que cumplieron su ciclo para transferir y depurar.
	Procedimiento para la transferencia o migración de documentos electrónicos.	No existe un procedimiento como tal, pero se han realizado migraciones controladas de documentos electrónicos del aplicativo de archivo digital cuando cambian las versiones.

### 1.6 Proceso de disposición final:

Actividades encaminadas a la selección de los documentos en cualquier etapa de archivo, con miras a su conservación temporal, permanente o a su eliminación de acuerdo con lo establecido en las tablas de retención y valoración documental.

ESTADO Y DIAGNOSTICO DE LOS PROCESOS DOCUMENTALES		
PROCESO	ITEM	ESTADO
<b>DISPOSICION FINAL</b>	Estado de la aplicación de TRD.	Se proyecta en el 2016 iniciar la aplicación de las tablas de retención ya aprobadas y a la par se están elaborando las tablas del resto de compañías según cronograma del proyecto. Se requiere socializarlas a los interesados y hacer seguimiento.
	Aplicación de TVD a los fondos documentales.	Se requiere proyectar y ejecutar la construcción de las Tablas de valoración Documental, definiendo previamente el mapa de los fondos documentales estructurados y acumulados, abiertos y cerrados.

### 1.7 Proceso de valoración:

Proceso permanente y continuo, que inicia desde la planificación de los documentos y se enfoca en la determinación de los valores primarios y secundarios con el fin de establecer la permanencia en las diferentes fases de archivo y determinar su disposición final.

ESTADO Y DIAGNOSTICO DE LOS PROCESOS DOCUMENTALES		
PROCESO	ITEM	ESTADO
<b>VALORACION</b>	Si existe un proceso de valoración y de evaluación de la documentación, constante y continuo, para determinar sus valores primarios y secundarios.	Si existe un proceso, pero no se encuentra documentado, al llegar un documento se le realiza la valoración. Se requiere construir en los instructivos de aplicación de TRD y TVD. No se ha estructurado un procedimiento que permita valorar continuamente los archivos de gestión porque dependen de los procesos de aplicación de TRD y que exista una TVD.

	<b>PROGRAMA DE GESTION DOCUMENTAL SURAMERICANA</b>	
<b>Proceso:</b> Gestión Documental	<b>Versión 6</b>	Página 29 de 38

### 1.8 Proceso de preservación a largo plazo:

Conjunto de acciones y estándares aplicados a los documentos durante su gestión para garantizar su preservación en el tiempo.

<b>DISPOSICION FINAL</b>	Estado de la aplicación de TRD.	Se proyecta en el 2016 iniciar la aplicación de las tablas de retención ya aprobadas y a la par se estan elaborando las tablas del resto de compañías según cronograma del proycto. Se requiere socializarlas a los interesados y hacer seguimiento.
	Aplicación de TVD a los fondos documentales.	Se requiere proyectar y ejecutar la construcción de las Tablas de valoración Documental, definiendo previamente el mapa de los fondos documentales estructurados y acumulados, abiertos y cerrados.
<b>ESTADO Y DIAGNOSTICO DE LOS PROCESOS DOCUMENTALES</b>		
<b>PROCESO</b>	<b>ITEM</b>	<b>ESTADO</b>
<b>PRESERVACION A LARGO PLAZO</b>	Verificación del SIC (sistema integrado de conservación)	Respecto a las “condiciones de edificios y locales destinado a archivos” está siendo muy bien implementado ya que cumplen con las normas mínimas requeridas. La documentación se conserva de forma segura respaldada por los tres medios de aplicativos con que cuenta la compañía(propios y del proveedor )y físicamente en carpetas, cajas y los demás formatos en los medios de almacenamiento adecuados.
	Verificación del SIC (sistema integrado de conservación)	En cuanto a la aplicación de conservación física de los documentos hay aspectos que no se siguen del acuerdo 08 de 2014 y los acuerdos 048 y 049 del AGN sobre la “ conservación preventiva, conservación y restauración documental” y “Restricciones por razones de conservación”. Aun hay documentos que tienen ganchos legajado metálicos, ganchos de cosedora y bandas de cauchos.
	Almacenamiento (mobiliario, tipo, estado, áreas, accesos, aislamientos, medidas de seguridad)	La zona de bodegaje de la documentación física cuenta con una muy buena estructura, los mobiliarios de los documentos son rodantes, se encuentran en muy buen estado, los pasillos y espacios son adecuados, también se cuenta en la bodega con divisiones de 3 pisos en material metálico donde se ponen las cajas en estantes adecuados para ubicar las cajas x300. La documentación se encuentra almacenada en mobiliarios y estanterías la zona está adecuada para el usos adecuado de sus espacios y requerimientos.
	Condiciones ambientales (contaminación biológica y atmosféricas(gases)	El sector donde se encuentra ubicada la bodega, no corre con este tipo de riesgos.
	Condiciones Físicas (temperatura y humedad relativa). Archivos de gestión, filtros de iluminación.	La bodega cuenta con aire acondicionado no hay control de las condiciones de la humedad relativa y temperatura. Es necesario implementar mecanismos de monitoreo.
	Existe un plan de riesgos, que permita determinar los riesgos en seguridad de información.	Si se tiene en el momento un documento en construccion por el área de Logisitica con apoyo del área de Riesgos. Para el proceso de Arquitectura de la información existe levantada una matriz de riesgos.
	Hay acciones en conservación preventiva y correctiva.	No se tiene establecido ni socializado un plan preventivo y correctivo. Se generan planes especificos sólo hasta el momento en que se presenta la situación real de riesgo.

	<b>PROGRAMA DE GESTION DOCUMENTAL SURAMERICANA</b>	
<b>Proceso:</b> Gestión Documental	<b>Versión 6</b>	Página 30 de 38

## 2. Plan de implementación del PGD

PROCESO	PROYECTO	OBJETIVO	ALCANCE
<b>ACOMPañAMIENTO A CLIENTES Y SERVICIOS</b>			
Gestion Documental	<b>DIVULGACIÓN DE NUESTROS SERVICIOS Y POLITICAS</b>	Mantener actualizadas las políticas y servicios de nuestra dirección para homologar conocimiento y facilitar la toma de decisiones ante un requerimiento.	Micrositio para: Comunicar el portafolio de servicios, políticas, preguntas frecuentes y noticias de la dirección. Canal de interacción con las solicitudes de usuarios.
<b>OPTIMIZACIÓN DEL MODELO OPERATIVO</b>			
Gestion Documental	<b>GESTION DE CONSULTAS ARCHIVO</b>	Optimizar el proceso consultas de usuarios y requerimientos masivos de información.	Metodología clara para atención de consultas masivas desde el archivo o con procedimientos de autogestión. Definición acuerdos de servicio, fuentes de información y canales para dar respuestas eficientes a los entes de control.
Gestion Documental	<b>INDEXACION Y BUSQUEDA POR CONTENIDO</b>	Aprovechar la información contenida en los documentos para facilitar los procesos de consulta e indexación	Convertir a un formato PDF/A los documentos que pasan por el proceso de digitalización e implementar Implementar la consulta por contenido para las series de mayor impacto.
Archivos clínicos	<b>CENTRALIZACION DE ARCHIVOS IPS</b>	Disminuir la cantidad de archivos satélites de las IPS, buscando mejor aprovechamiento de los espacios y recursos	Tener archivos centralizados por regionales
Archivos clínicos	<b>TRANSFORMACION OPERACIÓN REGISTROS CLINICOS</b>	Transformar los procesos operativos de archivos clínicos y cito patológicos con herramientas	Proceso integral gestionado y optimizado por aplicaciones de la compañía. Aplica para

	<b>PROGRAMA DE GESTION DOCUMENTAL SURAMERICANA</b>	
<b>Proceso:</b> Gestión Documental	<b>Versión 6</b>	Página 31 de 38

		tecnológicas y optimización de recursos	Ayudas Diagnosticas y para IPS
Gestion Documental	<b>AUTOMATIZACIÓN APLICACIÓN DE TABLAS DE VALORACIÓN</b>	Optimización de los recursos y espacios Consulta automática de bases de datos Cumplimiento normativo	Contar son soluciones tecnológicas para automatizar los reportes de información que ser requieren para el descarte
<b>CENTRO INTEGRADO DE DOCUMENTOS</b>			
Correo y Mensajería	<b>GESTION DE NOVEDADES DE CORREO Y MENSAJERIA</b>	Acompañamiento a Mercadeo para revisar 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 conjunto y la prioridad de las áreas a trabajar
Correo y Mensajería Gestion Documental	<b>NUEVO MODELO DE OPERACIÓN DEL PROCESO DE RECEPCION Y ENVIO DE DOCUMENTOS</b>	Mayor trazabilidad de los documentos recibidos y enviados a la compañía. Definición de un modelo integral y una solución tecnológica	Implementación de la herramienta tecnológica para todos los procesos de recepción y envío de documentos de la compañía integrando los canales de recepción y las aplicaciones de negocio
<b>INTEGRIDAD DE LA INFORMACIÓN</b>			
Gestion Documental	<b>INVENTARIO DE DOCUMENTOS EN ARCHIVO DIGITAL</b>	Tener el inventario documental en línea en nuestro aplicativo digital, para mayor control y aprovechamiento de la información	Actualización en línea de la información del inventario documental en nuestro SGDA. Migración de los datos históricos
<b>TABLAS DE RETENCIÓN Y VALORACIÓN DOCUMENTAL</b>			
Gestion Documental	<b>ACTUALIZACION TABLAS DE RETENCION Y VALORACION</b>	Tener la información de la retención y valoración documental en Suramericana completa para la toma de	Realizar los comités, aprobar las tablas de retención y actualizar la información en el aplicativo Arquitectura

	<b>PROGRAMA DE GESTION DOCUMENTAL SURAMERICANA</b>	
<b>Proceso:</b> Gestión Documental	<b>Versión 6</b>	Página 32 de 38

		decisiones. Cumplimiento normativo	Documental según cronograma.
<b>NUEVOS MODELOS DE GESTION DOCUMENTAL</b>			
Gestion documental	<b>NUEVOS MODELOS DE GESTION DOCUMENTAL</b>	Definir el proceso documental completo para los negocios y empresas que no lo tienen	De acuerdo con el cronograma
<b>PRODUCCIÓN DE DOCUMENTOS Y DISMINUCIÓN DE PAPEL</b>			
Correo y Mensajería Gestion Documental	<b>UTILIZACION DE FIRMA ELECTRONICA PARA DISMINUCION DE DOCUMENTOS</b>	Disminuir la cantidad de documentos físicos que requieren firma y pasarlos al modelo de firma virtual	Implementación de firma virtual para procesos que lo requieran
Gestion documental e Impresión	<b>CAPTURA DIRECTA DE DOCUMENTOS PARA ARCHIVO DIGITAL DESDE EQUIPOS</b>	Eliminar las impresiones de resultados desde los equipos médicos gestionando la captura del documento electrónico directo desde la máquina a archivo digital	Captura de los documentos desde los equipos biomédicos (Rx, espirómetros, periapicales, EKG, AD)
Impresión	<b>PRODUCCIÓN DE DOCUMENTOS CON FORMATOS CONTROLADOS</b>	Intervención de formatos (formatos físicos) para desmaterializarlos de forma controlada	
Impresión	<b>DISMINUCION DE IMPRESIONES</b>	Buscar estrategias de disminución de impresión	Disminuir la cantidad de clics en IPS y Ayudas Diagnosticas
<b>OTROS PROYECTOS</b>			
Gestion Documental	<b>DESCARTE DOCUMENTAL</b>	Optimización de los recursos y espacios físicos Cumplimiento normativo	Según cronograma
Gestion Documental	<b>APLICACIÓN DE TIEMPOS DE CONSERVACION EN ARCHIVO DIGITAL</b>	Optimización de los recursos, espacios digitales Cumplimiento normativo	Acompañamiento al área de Tecnología administradora del SGDA para descarte de documentos digitales
Gestion Documental	<b>PRESERVACION A LARGO PLAZO DE LA INFORMACION ALMACENADA EN</b>	Preservación a largo plazo de la información independiente de los formatos físicos incluye microfilm, disquetes, cd's, videos	Conversión de la información contenida en Cd's a documentos electrónicos



	<b>PROGRAMA DE GESTION DOCUMENTAL SURAMERICANA</b>		
<b>Proceso:</b> Gestión Documental		<b>Versión 6</b>	Página 33 de 38

	<b>FORMATOS OBSOLETOS</b>		
Gestion documental	<b>OPTIMIZACION DE LAS APLICACIONES DE GESTION DOCUMENTAL</b>	Potencializar y revisar las aplicaciones actuales	Desmonte de virtual office reemplazar las aplicaciones de correspondencia con herramienta tecnología del Centro integrado de documentos

### 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.

	<b>PROGRAMA DE GESTION DOCUMENTAL SURAMERICANA</b>	
<b>Proceso:</b> Gestión Documental	<b>Versión 6</b>	Página 34 de 38

## 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.

	<b>PROGRAMA DE GESTION DOCUMENTAL SURAMERICANA</b>	
<b>Proceso:</b> Gestión Documental	<b>Versión 6</b>	Página 35 de 38

**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.

	<b>PROGRAMA DE GESTION DOCUMENTAL SURAMERICANA</b>	
<b>Proceso:</b> Gestión Documental	<b>Versión 6</b>	Página 36 de 38

**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.

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

	<b>PROGRAMA DE GESTION DOCUMENTAL SURAMERICANA</b>	
<b>Proceso:</b> Gestión Documental	<b>Versión 6</b>	Página 37 de 38

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

	<b>PROGRAMA DE GESTION DOCUMENTAL SURAMERICANA</b>		
<b>Proceso:</b> Gestión Documental		<b>Versión 6</b>	Página 38 de 38

**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.