



Procedimiento de Gestión Documental

*SURA Colombia*****

Dirección de Soluciones Documentales y Gestión de Transporte
Gerencia de Gestión Administrativa
Vicepresidencia Financiera y Administrativa

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Dirección Soluciones Documentales y Gestión de Transporte	Dirección Soluciones Documentales y Gestión de Transporte	Dirección Soluciones Documentales y Gestión de Transporte

Control de Cambios

Versión	Autor	Descripción del cambio	Fecha
1	Dirección Soluciones Documentales y Gestión de Transporte	Consolidación	Octubre 2025

TABLA DE CONTENIDO

TABLA DE CONTENIDO.....	3
PROPÓSITO	5
ALCANCE.....	5
PROCEDIMIENTOS.....	5
1. DISEÑO DE SOLUCIONES DOCUMENTALES	5
1.1 SOLICITUD DE SOLUCIÓN NUEVA O IDEA DE MEJORA	5
1.2 RECOPIACIÓN DE INFORMACIÓN	6
1.3 ANÁLISIS DE INFORMACIÓN.....	6
1.4 APROBACIÓN DE LA SOLUCIÓN.....	6
1.5 DOCUMENTACIÓN DEL DISEÑO	6
1.6 CONFIGURACIONES Y DESARROLLOS	7
1.7 PRESENTACIÓN DE LA SOLUCIÓN E INICIO DE PRUEBAS.....	7
1.8 PERFILES DE ACCESO Y CAPACITACIÓN	7
1.9 ESTABILIZACIÓN Y AJUSTES	7
2. PROCESAMIENTO DE DOCUMENTOS	7
2.1 RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS Y REGISTRO INICIAL DEL ENVÍO.....	8
2.2 GESTIÓN DE INCONSISTENCIAS Y DEVOLUCIONES	8
2.3 PREPARACIÓN Y ALISTAMIENTO.....	9
2.4 RADICACIÓN.....	9
2.5 CLASIFICACIÓN DE TIPOS DOCUMENTALES.....	10
2.6 DIGITALIZACIÓN.....	10
2.7 PROTOCOLO DE DIGITALIZACIÓN DE DOCUMENTOS:	11
2.7.1 Cargas masivas de documentos electrónicos	12
2.8 CUSTODIA DE DOCUMENTOS FÍSICOS.....	12
2.8.1 Tipos de almacenamiento:.....	13
2.8.2 Recomendaciones mínimas para depósitos de archivo.....	14
2.9 PRÉSTAMO Y CONSULTA DE DOCUMENTOS.....	17
3. AUDITORIA DEL PROCESAMIENTO DIGITAL.....	18
4. TRANSFERENCIAS DOCUMENTALES.....	20
5. VALORACIÓN Y DESCARTE DOCUMENTAL.....	23
5.1 CONOCIMIENTO DEL PROCESO Y ÁREA PRODUCTORA DE DOCUMENTOS	23
5.2 ELABORAR LOS INSTRUMENTOS ARCHIVÍSTICOS POR ÁREA PRODUCTORA	23

5.4	PROGRAMACIÓN DE DESCARTES	25
5.5	DESCARTE DOCUMENTAL	25
5.6	SELECCIÓN	26
5.7	RECICLAJE	26
6.	GESTIÓN ELECTRÓNICA DE DOCUMENTOS	26
6.1	CLASIFICACIÓN DE DOCUMENTOS ELECTRÓNICOS	27
6.1.1	Cuadro de clasificación documental	28
6.1.2	Construcción de un esquema de metadatos	28
6.2	ACCESO	28
6.3	CONSERVACIÓN Y PRESERVACIÓN	29
6.4	RIESGOS ASOCIADOS A LA GESTIÓN DE DOCUMENTOS ELECTRÓNICOS... ..	30
6.5	TRANSFERENCIA DE DOCUMENTOS ELECTRÓNICOS	31
6.6	DESTRUCCIÓN O ELIMINACIÓN	32
7.	CORRESPONDENCIA ENVIADA Y RECIBIDA	33
7.1	CORRESPONDENCIA ENVIADA	33
7.1.2	Correspondencia enviada Digital	35
7.2	CORRESPONDENCIA RECIBIDA	36
7.2	CORREO INTERNO	36
	DOCUMENTOS DE APOYO	37
	ANEXO 1. MARCO CONCEPTUAL PARA LA GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN FÍSICA Y ELECTRÓNICA	37
	ANEXO 2. CONJUNTO DE ESTÁNDARES PARA LA GESTIÓN ELECTRÓNICA DE DOCUMENTOS	38

PROPÓSITO

Detallar los diferentes procedimientos que se realizan en la gestión de documentos de trámite y archivo independiente del soporte (físico, digital o electrónico nativo), durante todo su ciclo de vida.

ALCANCE

Este documento se entenderá como un anexo a la Directriz de Gestión Documental y aplica para Seguros de Vida Suramericana S.A., Seguros Generales Suramericana S.A., Ayudas Diagnósticas SURA S.A.S., Servicios de Salud IPS Suramericana S.A.S., Consultoría en Gestión de Riesgo Suramericana S.A.S., EPS Suramericana S.A., Operaciones Generales Suramericana S.A.S., Servicios Generales Suramericana S.A.S, en adelante SURA Colombia. Podrá contener anexos y/o disposiciones específicas según la normatividad y particularidades de los negocios.

El presente procedimiento contiene criterios de observancia y aplicación obligatoria para los colaboradores, que en el desarrollo de sus actividades generen, administren, gestionen, custodien, trasladen o consulten documentos de la organización.

PROCEDIMIENTOS

1. DISEÑO DE SOLUCIONES DOCUMENTALES

Es la etapa inicial de gestión documental que busca diseñar, documentar e implementar mejoras de procesos o nuevos productos documentales, que sirvan de apoyo a las áreas de negocio de la organización. Este proceso es responsabilidad de los diseñadores documentales.

1.1 SOLICITUD DE SOLUCIÓN NUEVA O IDEA DE MEJORA

El usuario realiza una solicitud de una solución nueva o mejora a un producto ya implementado. La solicitud se debe registrar en la herramienta definida para la trazabilidad que le notifica al solicitante la recepción de esta. A partir de la fecha de recibida, se tienen tres días hábiles para dar una respuesta inicial al solicitante.

Las soluciones pueden estar enmarcadas en los siguientes ítems:

- Asesoría y acompañamiento en el manejo documental.
- Mejora de un proceso o flujo con o sin documentos de archivo.
- Valoración documental y/o Comité de archivo.

- Diseño digital completo.
- Configuración de propiedades y valores en un diseño existente.
- Definición de un método de carga de documentos.
- Integración con una aplicación.
- Definición de consulta de documentos.
- Firma electrónica de documentos.
- Solicitud de información (queries).
- Consultas masivas de entes reguladores.
- Solicitud de creación de reportes.
- Dudas de la operación de archivo.

1.2 RECOPIACIÓN DE INFORMACIÓN

En esta actividad se realizan una serie de acercamientos con el área cliente, por medio de reuniones y entendimiento del proceso para conocer el estado actual y formalizar los requerimientos. Luego de la investigación con el usuario, se reúnen muestras de documentos, volúmenes, procedimientos y legislación relacionada. La información de recopila en actas, encuestas o checklist.

1.3 ANÁLISIS DE INFORMACIÓN.

Con la información recolectada se analiza la viabilidad y la mejor solución documental o de proceso, se pueden levantar diagramas y flujos para mostrar al solicitante el posible modelo a implementar.

1.4 APROBACIÓN DE LA SOLUCIÓN.

Se presenta a los interesados la solución definida y se solicita la aprobación. Durante la presentación se hacen los ajustes necesarios al modelo. Si la solución es aprobada, se definen los recursos, responsabilidades, la prioridad y posible fecha de entrega. Si la solución no se aprueba, se cierra el requerimiento dejando constancia del motivo.

1.5 DOCUMENTACIÓN DEL DISEÑO

De ser necesario, se documenta en el aplicativo de Arquitectura documental al nivel que se requiera que puede ser desde la actualización del cuadro de clasificación, tabla de retención, ficha del producto y/o diseño digital. Adicional se actualiza el estado del requerimiento.

1.6 CONFIGURACIONES Y DESARROLLOS

Se realizan y/o solicitan las configuraciones y desarrollos necesarios en las aplicaciones del área definidas en la solución, garantizado la trazabilidad de entrada y cierre del proceso. Se definen métodos de carga, gestión y consulta de los documentos cuando aplique. Una vez entregadas las configuraciones se hace una prueba técnica para validar que lo configurado esté de acuerdo con lo diseñado y que los sistemas funcionen.

1.7 PRESENTACIÓN DE LA SOLUCIÓN E INICIO DE PRUEBAS

La solución debe ser presentada a los interesados (clientes y/o proveedores de archivo y correspondencia y tecnología), se hacen los ajustes necesarios y se programan las fechas de inicio de pruebas en ambientes controlados. Para soluciones que requieran la operación de archivo se debe realizar un ciclo de 3 pruebas hasta que el resultado sea exitoso y se programa la salida a producción.

1.8 PERFILES DE ACCESO Y CAPACITACIÓN

Los perfiles de acceso a los aplicativos se autorizan a los usuarios que van a utilizar la solución para que sean solicitados al área de aprovisionamiento. Se realiza la respectiva capacitación a los interesados en el uso de las herramientas y entrega el manual de uso. Finalmente, se da cierre del requerimiento en la aplicación.

1.9 ESTABILIZACIÓN Y AJUSTES

Posterior a la salida a producción, se establece un período de acompañamiento a los usuarios y proveedores para resolver las dudas y hacer los ajustes necesarios mientras se estabiliza la solución. Al finalizar esta etapa se pueden entregar al usuario opciones de reportes que le ayuden a seguir gestionando el proceso.

Para realizar una solicitud de diseño ver [Instructivo solicitud diseño de soluciones documentales](#).

2. PROCESAMIENTO DE DOCUMENTOS

Aplica tanto para documentos físicos y electrónicos que ingresan al proceso documental para trámite y gestión (centros de correspondencia) o para procesamiento en archivo. A

partir de la etapa de “Recepción y gestión de inconsistencias” el orden de las etapas siguientes puede variar de acuerdo con la operación de cada proveedor siempre y cuando:

- Se mantengan o reduzcan los costos de la operación.
- Garantice la trazabilidad del proceso, la calidad del procesamiento, la integridad de los documentos y el cumplimiento de los acuerdos de servicio.

El detalle del procesamiento de documentos de archivo debe estar disponible y actualizado en la herramienta de Arquitectura documental y cualquier cambio significativo debe ser notificado al proveedor de archivo.

Para el procesamiento de Historias clínicas de las IPS prestadoras (IPS Sura y Ayudas Diagnósticas) se debe tener en cuenta los lineamientos del Manual de Historia Clínica definido en el comité de historias clínicas. Ver [Manual de historia clínica](#)

2.1 RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS Y REGISTRO INICIAL DEL ENVÍO.

La compañía ha implementado diferentes canales de recepción de documentos que inician trámite o para archivo (Ventanillas de correo, buzones electrónicos, GI, Athento, correo interno desde las sedes) Las remisiones enviadas en formatos manuales no se validarán al ingresar al proceso. Los documentos recibidos se registrarán en los aplicativos internos con el fin de garantizar la trazabilidad del envío y recepción desde el remitente. El registro inicial de un envío consiste en la introducción de una breve información descriptiva del origen (remitente y oficina), identificador (etiqueta o radicado), fecha de ingreso, serie o proceso. En algunos procesos se capturan datos adicionales como correo del remitente, asunto y radicado de origen. Los documentos que sean remitidos por error y vengán dirigidos a compañías diferentes a las definidas en el alcance no deben ser recibidos y deben ser devueltos.

Los documentos de archivo se deben enviar dentro de los acuerdos pactados y con los índices de archivo bien identificados y legibles. 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.

Para el detalle de remisión de documentos ver [Instructivo de envío de documentos de Archivo](#)

2.2 GESTIÓN DE INCONSISTENCIAS Y DEVOLUCIONES

Luego de recibidos los documentos se valida si cuentan con los datos mínimos para iniciar el trámite de entrega al destinatario o procesamiento de archivo según el caso. Si hay inconsistencias se debe notificar al remitente para que suministre la información, de no recibir respuesta, se devuelven los documentos al remitente dejando constancia en el aplicativo de trazabilidad. Los documentos que reingresen al archivo con novedades por falta de índices o índices incorrectos serán notificados a los remitentes y son conservados en archivo por dos (2) meses a partir de la notificación. Luego de dos (2) meses, si no se ha recibido respuesta se procederán al descarte.

2.3 PREPARACIÓN Y ALISTAMIENTO

La preparación de los documentos consiste en identificar y marcar índices principales de archivo, ordenar y eliminar duplicidades. El alistamiento se realiza como paso previo al escaneo de los documentos y consiste en quitar ganchos, reparar documentos rotos, poner sellos de ilegibilidad de ser necesario, entre otros. Para los documentos electrónicos aplica cuando se deben separar o unir documentos.

2.4 RADICACIÓN

Para documentos de archivo, la radicación consiste en registrar la etiqueta, el fondo documental, serie – subserie - producto y los índices principales de cada uno de los documentos recibidos relacionados a un envío, que sirven para la trazabilidad y también pueden ser insumo de la indexación en el digital.

Para los documentos recibidos por los centros de correspondencia, la radicación se da en el mismo momento de la recepción donde se debe dejar registro de la fecha y hora de radicado para cumplir con lo dispuesto en el Acuerdo 060 de 2001.

“Radicación de comunicaciones oficiales: Es el procedimiento por medio del cual, las entidades asignan un número consecutivo, a las comunicaciones recibidas o producidas, dejando constancia de la fecha y hora de recibo o de envío, con el propósito de oficializar su trámite y cumplir con los términos de vencimiento que establezca la Ley. Estos términos, se empiezan a contar a partir del día siguiente de radicado el documento.

Registro de Comunicaciones oficiales: Es el procedimiento por medio del cual, las entidades ingresan en sus sistemas manuales o automatizados de correspondencia, todas las comunicaciones producidas o recibidas, registrando datos tales como: Nombre de la persona y / o Entidad Remitente o destinataria, Nombre o código de la(s) Dependencia(s) competente(s), Número de radicación, Nombre del funcionario responsable del trámite, Anexos y Tiempo de respuesta (Si lo amerita), entre otros.”

2.5 CLASIFICACIÓN DE TIPOS DOCUMENTALES.

La separación de tipos documentales se puede hacer a través de etiquetas, separadores físicos y marcas. También es viable identificar los tipos documentales directamente en proceso de indexación digital. Los tipos documentales deben corresponder al diseño por serie publicado en el aplicativo de Arquitectura documental.

Las dudas sobre la clasificación de documentos deben ser registradas por el proveedor en el aplicativo definido para este fin y asignadas al diseñador que corresponda adjuntando muestra de los documentos. El diseñador define la serie y tipo documental donde se clasifican los documentos y, si no existe, realiza la solicitud de configuración y, una vez configurada la nueva clasificación, responde y notifica el cambio en el diseño.

2.6 DIGITALIZACIÓN.

La digitalización o captura es el proceso de incorporación de un documento al sistema de gestión documental. En el momento de captura se crea la relación entre el documento, su productor y el contexto en que se originó, que se mantiene a lo largo de su ciclo de vida.

La digitalización del documento en el sistema de gestión de documental incluiría el proceso de escaneo, ajustes de calidad, carga, asignación de los propiedades, clasificación e inclusión en un expediente electrónico o a una serie digital simple.

La incorporación de un documento electrónico al sistema de gestión documental lo pueden realizar: empleados de La compañía directamente, proveedores de Gestión Documental o usuarios de aplicaciones del negocio que tengan los permisos de acceso aprobados. Para esto se deben garantizar los estándares de carga definidos, la conservación y la confidencialidad de la información, según está contemplado en los respectivos contratos de trabajo o de prestación de servicios.

Todos los procesos digitales parten de un diseño documental suministrado por la Dirección de Soluciones Documentales y Gestión de Transporte, donde se especifican los sistemas, las propiedades, los valores, los roles de acceso y los requerimientos de envío, proceso y entrega de la información.

Las nuevas soluciones de integración desde aplicaciones con archivo digital pasarán por un ciclo de pruebas funcionales antes de salir a producción. Para lo cual, los desarrolladores o responsables de tecnología deberán contactar con antelación al Dirección de Soluciones Documentales y Gestión de Transporte para realizar dichas pruebas en ambientes controlados o de laboratorio. No se permite reutilizar servicios de integración diseñados para otros procesos.

Los documentos electrónicos nativos suministrados por los usuarios para cargar al repositorio digital se conservarán en lo posible en su formato original para garantizar la validez de la información contenida.

Toda aplicación que requiera almacenamiento electrónico de documentos de archivo (documentos digitalizados, imágenes, fotografías, videos, documentos de ofimática, sonidos, entre otros) de interés corporativo deberá hacerlo a través del Archivo Digital. No es permitido almacenar documentos electrónicos de archivo en servidores de aplicación o equipos de cómputo sin la autorización de la Dirección de Soluciones Documentales y Gestión de Transporte. Las excepciones autorizadas a esta regla deben estar descritas en la tabla de retención de la serie.

Los proveedores de digitalización solo podrán conservar copia de documentos electrónicos ya tramitados en sus aplicativos por un término de tres 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.

2.7 PROTOCOLO DE DIGITALIZACIÓN DE DOCUMENTOS:

El protocolo de digitalización que se propone en este apartado tiene su fundamento en la Norma Técnica Digitalización de documentos y, a su vez, recoge la experiencia de organismos con una práctica amplia y consolidada en procesos de digitalización de volúmenes masivos de documentación para la tramitación cotidiana de procedimientos. Los requisitos y criterios que se han de seguir ante procesos de digitalización de documentos constituirán las condiciones mínimas aplicables a cualquier proceso de digitalización que se lleve a cabo:

- El nivel de resolución mínimo para imágenes electrónicas será de 200 píxeles por pulgada, tanto para imágenes obtenidas en blanco y negro, como para color o escala de grises.

- La imagen electrónica será fiel al documento origen, en su tamaño y proporciones.
- No contendrá caracteres o gráficos que no figurasen en el documento origen.
- El formato preferente de digitalización es PDF/A para garantizar la conservación y reproducción a largo plazo. Para formatos de audio es MP4.
- El tamaño recomendado por página son 100 kb.
- En la etapa de digitalización se debe garantizar la mayor legibilidad del documento según sus características de origen, girar el documento, eliminar páginas en blanco, ajustar los bordes y mejorar la calidad de imagen antes de cargarla.

No se deben cargar al aplicativo de gestión documental los siguientes documentos:

- Documentos encriptados o con contraseñas porque esto impide que estén disponibles para futuras consultas por los usuarios.
- Archivos ejecutables, dañados o corruptos porque constituyen un riesgo de seguridad de información.
- Carpetas completas de documentos o correos electrónicos con links a otros documentos o adjuntos que deban ser individualizados. Cada documento se debe cargar a los aplicativos de gestión documental de manera individual para garantizar la clasificación y el acceso de seguridad correcto.

2.7.1 Cargas masivas de documentos electrónicos

Los usuarios podrán enviar documentos electrónicos al proceso de archivo para que sean cargados de manera masiva.

Para consultar el detalle de los métodos de carga de documentos a P8 ver [Instructivo gestión electrónica de documentos](#).

2.8 CUSTODIA DE DOCUMENTOS FÍSICOS

La custodia de documentos se refiere al proceso de guardar, proteger y administrar documentos de la compañía que se definan en las tablas de retención sean conservados físicamente independiente si están digitalizados o no. Implica la organización, ordenación, marcación ubicación y reincorporación de los documentos en las unidades de conservación definidas para cada serie.

Se debe dejar registro de los documentos custodiados en el Inventario Único Documental (FUID) o en la aplicación que contenga este inventario. En este se describen detalladamente las series y subseries de cada fondo documental (razón social) de acuerdo con lo definido en el cuadro de clasificación documental. Adicional debe contener información del identificador único de documento (etiqueta o radicado), las fechas de ingreso al inventario, los índices principales de búsqueda y la signatura topográfica de la unidad de conservación para ubicar físicamente los documentos (bodega, estante, caja, folder, entre otros).

Para las series transversales a varias compañías de Sura Colombia, como los contratos con terceros o las historias laborales, la administración de los documentos puede quedar en cabeza de una sola compañía con el fin de evitar la duplicidad, garantizar la debida custodia, el control documental y la consulta eficaz.

La custodia de los documentos puede ser interna (sedes propias) o externa administrada por un tercero experto, que cumpla con todas las condiciones y regulaciones sobre conservación de documentos.

En caso de deterioro de los documentos por eventos ambientales o externos (inundaciones, incendios, robos, goteras, roedores o insectos, etc.), se debe seguir el siguiente protocolo:

- Aislar los documentos del resto de archivo si hay contaminación por moho, hongos o insectos.
- Realizar el inventario de los documentos deteriorados o perdidos.
- En lo posible digitalizarlos y cargarlos al repositorio documental para garantizar la consulta.
- Levantar un acta de Novedad con la descripción de los documentos deteriorados y luego de validada y firmada el acta, proceder con el descarte de los documentos irrecuperables.
- Una copia del acta se archiva en vez del documento perdido o dañado.
- Si los documentos fueron hurtados o perdidos, se debe poner la denuncia.
- Informar a los usuarios interesados y responsables de los documentos.
- Implementar medidas de control o preventivas para que no vuelva a ocurrir el evento.

2.8.1 Tipos de almacenamiento:

Cajas de archivo:

Este tipo de almacenamiento debe aplicar para series que cuyo descarte no dependa de fecha de cancelación y que no requieren incorporación de anexos posteriores al cierre de la caja. Los documentos almacenados en una caja deben corresponder a una misma unidad de negocio y serie documental; conservando los principios de procedencia y orden original de los documentos. El sistema de almacenamiento de cajas generalmente no es consecutivo en la estantería, las cajas se pueden almacenar de forma caótica siempre y cuando se garantice la seguridad de acceso y la recuperación a través de los inventarios.

Expedientes en estantería:

Las series que se conservan en expedientes físicos corresponden a documentos que forman casos de un mismo asunto y requieren que los nuevos documentos sean integrados en orden cronológico hasta que finalice el expediente por cierre del caso o fecha de cancelación. El diseño documental indicará cuáles deben cumplir con este requisito. Ejemplo contratos, pólizas, historias laborales, etc.

Medios magnéticos y ópticos:

(CD's, disquetes microfilms, cintas, casetes): Este tipo de almacenamiento requiere condiciones especiales para garantizar la conservación del soporte en el tiempo. Se recomienda hacer una copia de la información a un medio electrónico que pueda ser consultado.

Archivo de formatos especiales:

Estos requieren unidades de conservación con estándares específicos como el archivo de muestras, placas y bloques cito patológico. Archivo de planos entre otros.

Archivo confidencial:

Los documentos de acceso restringido a un grupo de la operación o del negocio deben permanecer en estanterías bajo llave. Ejemplo Historias laborales de directivos, Actas de secretaría general, títulos valores.

2.8.2 Recomendaciones mínimas para depósitos de archivo.

Ubicación y áreas de almacenamiento:

- Características del terreno sin riesgos de humedad subterránea o problemas de inundación y que ofrezca estabilidad.
- El terreno en lo posible debe estar situado lejos de industrias contaminantes o posible peligro por atentados u objetivos bélicos.
- Prever el área suficiente para albergar la documentación reuniendo las condiciones de seguridad, regulaciones ambientales y de ventilación.
- Las áreas deben garantizar el desplazamiento, seguridad y la adecuada manipulación de la documentación.
- Áreas de consulta y préstamo separadas de las áreas de custodia de documentos.
- Poseer adecuación climática ajustada a las normas establecidas para la conservación del material documental.
- Deben contar con elementos de control y aislamiento que garanticen la seguridad de los acervos documentales.

Estanterías:

- Los estantes deben estar contruidos en láminas metálicas sólidas, resistentes, estables y con tratamiento anticorrosivo. Evitar estanterías de madera por los riesgos: hongos, plagas como comején y otros agentes que deterioran los documentos; facilidad de expansión del fuego en caso de incendio.
- Cada bandeja deberá soportar un peso mínimo de 100 kg./mt lineal.
- Si se dispone de módulos compuestos por dos cuerpos de estantería, se deben utilizar parales y tapas laterales para proporcionar mayor estabilidad. En todo caso se deberán anclar los estantes con sistemas de fijación.
- La distancia libre entre las unidades de conservación y la bandeja superior debe ser mínimo de 4 cm.
- La primera bandeja debe estar a mínimo 10 cms. del piso.
- En la parte superior de la estantería no se debe utilizar para almacenar documentos.
- El espacio de circulación entre cada módulo de estantes debe tener un mínimo de 70 cm. y un corredor central mínimo de 120 cm

Sistema de circulación de aire:

- Las altas temperaturas combinadas con alta humedad son propicias para la aparición de hongos. La baja humedad y altas temperaturas dañan los

documentos porque vuelven frágiles las fibras y se pueden quebrar o deshacer.

- Instalar una salida de aire acondicionado constante que garantice el flujo de aire y mantenga temperaturas entre 15 a 20 grados centígrados con una fluctuación diaria de 4 grados centígrados.
- Humedad relativa entre 45% y 60% con fluctuación diaria del 5%.

Riesgo de inundación:

- Instalar detectores de inundación en los pisos.
- Los espacios de almacenamiento de documentos deben estar lejos de fuentes de agua como baños, cuartos de lavado y cocinas.
- Anualmente se deben revisar los bajantes, canoas y tuberías para evitar inundaciones.
- En caso de inundación, separar los documentos mojados de los secos. Intercalar hojas de papel absorbente entre documentos, colgar los documentos para que se sequen al aire, pero sin exponerlos al sol.

Riesgo de incendio:

- Instalar detectores de humo y sistemas de alarma de incendio.
- Disponer de equipos para atención de desastres como extintores de CO2 o Multipropósito. Evitar el empleo de polvo químico y de agua.
- El número de unidades de control de incendios deberá estar acorde con las dimensiones del depósito y la capacidad de almacenamiento.
- No se debe fumar en lugares de almacenamiento de documentos.
- Evitar limpiar los estantes con productos corrosivos o de alta combustión.

Iluminación:

- La luz directa sobre los documentos deteriora la calidad del papel y la tinta.
- Evitar la incidencia de la luz directa del sol sobre documentación y contenedores. Ventanas cerradas con persianas o black out y alejadas de las estanterías.
- La iluminación artificial podrá hacerse con luz fluorescente de baja intensidad colocando filtros de luz ultravioleta.

Mantenimiento

- Garantizar la limpieza de instalaciones y estantería con un producto que no incremente la humedad ambiental.
- Las unidades de conservación requieren de un programa de limpieza periódico en seco
- Control de plagas periódicos con productos que no afecten los documentos.

Unidades de conservación

- Para el almacenamiento de documentos en soporte papel se recomienda utilizar cajas, carpetas o medios de embalaje que garanticen su protección con el propósito de prolongar de manera considerable la conservación de estos.
- Las unidades de conservación deben ser elaboradas en cartón neutro y si no se dispone de este material, se aplicará al cartón un recubrimiento que impida la acidificación por contacto.
- Evitar utilizar AZ para la conservación de documentos de archivo.
- Las fotografías y negativos deberán almacenarse en sobres individuales y en cajas de pH neutro.
- Los rollos de microfilmación deberán mantenerse en su carrete y contenedor elaborados en material estable y químicamente inertes; cada rollo estará en una unidad independiente debidamente identificada y dispuesto en las respectivas estanterías diseñadas acorde con el formato y con las especificaciones requeridas para garantizar su preservación.
- Las cintas magnéticas de audio, vídeo o de datos como DAT, entre otros, deberán almacenarse completamente rebobinadas en sus respectivas cajas alejadas de campos magnéticos y fuentes de calor.
- Los disquetes y los CD, entre otros, podrán contar con una unidad de conservación plástica en polipropileno u otro polímero químicamente estable, que no desprenda vapores ácidos o contenga moléculas ácidas retenidas en su estructura. Cada unidad de conservación contendrá solo un disquete o CD.

2.9 PRÉSTAMO Y CONSULTA DE DOCUMENTOS

Las solicitudes de consultas son recibidas en el proceso archivo a través del buzón electrónico.

El operador de archivo valida si los documentos se encuentran digitalizados, en este caso, informa al solicitante para que realice directamente la consulta en archivo

digital. Si el usuario no tiene acceso, pero por su cargo puede consultarlo, se le atiende la consulta y se indica que solicite la autorización de perfiles a los analistas de Sura y con la autorización pida el permiso por el catálogo.

El préstamo de documentos físicos que se encuentran digitalizados se hace solo en casos excepcionales para atender requerimientos de entes de control y vigilancia, áreas de auditoría interna y externa.

En caso del préstamo de un documento físico, el directo responsable ante la compañía es la persona que solicita el préstamo por el sistema. Este deberá responder por la integralidad 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 para actualizar el sistema o aplicativo destinado para ello.

Para Sura, todo documento original que el cliente externo haya aportado a la compañía y solicite devolución de este, 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 los documentos a devolver. En estos casos los documentos entregados se darán de baja del inventario.

Si algún colaborador de La Compañía extravía un documento que le fue prestado, éste deberá gestionar en el menor tiempo posible la reproducción de la información en algún medio y reintegrarlo. En caso de no ser posible, se debe diligenciar el formato Acta Novedades para dejar registro de lo ocurrido y firmar electrónicamente. El acta se carga al repositorio con los mismos índices del documento extraviado.

Todas las consultas y prestamos deben ser registradas por el proveedor en una herramienta que permita tener la trazabilidad de las solicitudes, evidenciar tanto el cumplimiento del acuerdo como las consultas no efectivas y su causa. Para utilizar los servicios de consulta y préstamo de documentos ver [Instructivo consulta de documentos de Archivo](#)

3. AUDITORIA DEL PROCESAMIENTO DIGITAL.

La auditoría se realiza sobre una muestra de los documentos procesados en digital diariamente para garantizar la calidad del procesamiento y la calidad de información de

los metadatos cargados al gestor documental. Se determina un porcentaje de muestra a auditar que está definido en los acuerdos de servicio de la operación. Mínimo debe ser del 30%.

También se deben establecer auditorías periódicas de los documentos físicos que corresponden a la clasificación y ubicación física correcta de los documentos.

Pasos para la realización de la auditoría:

1. Extraer la muestra de los documentos procesados el día hábil anterior. El resultado de la muestra agrupa la información por Clase documental, línea de negocio, Empresa fondo y producto.
2. Auditoría: Los criterios de verificación se realizan sobre el digital de acuerdo con las definiciones del diseño documental.

Las inconsistencias que impactan la gestión del proveedor son:

- Documentos que no se deben digitalizar
- Documentos mal clasificados
- Duplicidades de documentos
- Documentos en desorden cronológico
- Errores de validación
- Errores de indexación
- Imágenes duplicadas.
- Imagen faltante.
- Imagen ilegible.

Otras inconsistencias:

- Error técnico en la carga.
- Error de usuario.
- Cualquier otro error que se considere no estar acorde con las definiciones según el producto digitalizado.

3. Gestión de hallazgos:

- El proveedor debe gestionar los hallazgos de auditoría; para este caso, se debe habilitar un reporte donde se visualiza los lotes o grupos de documentos con inconsistencias.
- Los documentos con inconsistencias deben ser corregidos y de no ser posible la corrección, se marcan con estado “Eliminado” y se deben volver a procesar garantizando la calidad de estos.

- La gestión del proveedor termina con el ajuste y carga de los documentos reportados por el auditor; en el proceso debe conservarse los identificadores de lote o agrupador de documentos que garantice la trazabilidad de estos.
- 4. Notificación de inconsistencias al usuario para que sean corregidas
- 5. Notificación de novedades a los diseñadores a través de la herramienta definida para hacer los ajustes necesarios en los diseños o configuraciones.
- 6. Aprobación de la auditoria: Si los documentos cumplen con los requisitos de calidad en cuanto a metadatos e imagen, se aprueba la auditoria. Si no cumplen, vuelve a iniciar el ciclo.

4. TRANSFERENCIAS DOCUMENTALES

Las transferencias documentales se pueden dar desde el usuario o proveedor cuando envía los documentos al archivo que ya cumplieron su etapa de gestión y requieren ser custodiados en archivo central o en el archivo inactivo.

Al interior del proceso también se realizan transferencias, estas deben obedecer al plan definido de transferencias y estar acorde con las tablas de retención y valoración documental.

Revisión del ciclo de vida de los documentos: Periódicamente se revisan las series almacenadas en los archivos de gestión que deben ser transferidas a la siguiente fase del ciclo de vida del documento para programar transferencias masivas al archivo central o inactivo.

Gestión cajas de archivo vacías: El abastecimiento de cajas depende del flujo de producción de cada serie. El proveedor de custodia debe gestionar y garantizar la existencia de cajas para almacenamiento. El usuario debe dirigir un correo a gestión de operaciones con la cantidad de cajas que requiere para la transferencia. Las cajas de archivo no deben ser usadas para otros fines diferentes a la conservación de documentos.

Empaque de documentos en cajas: En cada caja van archivados documentos de la misma serie documental que no ocupen más de 30 cms. del interior de la caja. El primer documento almacenado en la caja debe estar ubicado en el lado de la caja que tiene el código de identificación (de barras o QR).

Remisión de documentos: Los documentos deben ir remitidos en los formatos o aplicativos definidos para la transferencia, en el mismo orden que se encuentran físicamente. El proveedor debe garantizar que la remisión y el contenido físico de la caja sean iguales.

Las cajas de almacenamiento llegan periódicamente en el recorrido definido con el Archivo. Se pueden hacer envíos de cajas completas o lotes. No es necesario que se ajuste una caja, se puede enviar el paquete que se genere. Los paquetes que envíen de las ciudades para bodega deben estar marcados en el Asunto como “transferencia bodega”.

Envío de los documentos en transferencia: La remisión es enviada por correo electrónico al buzón definido solicitando la recogida de las cajas.

Se debe programar la recogida de las cajas a través de una solicitud de transporte. La identificación de la empresa, serie y subserie para las cajas debe corresponder al cuadro de clasificación ya definido.

Recepción de transferencia: Recibir y revisar la transferencia antes de cargar la información al inventario documental. Si el proveedor que envía es el mismo que revisa, la calidad debe venir garantizada desde el envío de los documentos.

- Verificar que la identificación de la empresa, serie y subserie para las cajas corresponda con lo definido.
- Si la serie y subserie no existen en el cuadro de clasificación documental, se debe validar con el diseñador respectivo antes de auditar las cajas.
- La revisión de calidad se realiza a nivel de caja. Cada caja es identificada por su código único de barras/QR y toda la transferencia de la misma serie se identifica con un código interno que controla el proveedor para efectos de seguimiento y devolución.
- Los errores son tipificados a nivel de registros.

Tipos de errores:

- Identificación o índice principal errado.
- Registros sobrantes y faltantes: generan devolución.
- Serie mal clasificada: Si la serie no existe en el cuadro de clasificación se debe consultar con los diseñadores documentales.

Gestión de inconsistencias:

- El proveedor debe gestionar los hallazgos de auditoría y resolver las inconsistencias.
- Notificar al usuario para hacer las correcciones y enviar nuevamente el formato de remisión. Si el envío no cumple con las condiciones mínimas se debe devolver al remitente.

Notas de devolución: Cuando hay datos errados que se pueden corregir, realizar la corrección, no se genera devolución y se notifica al usuario.

Registro en el inventario: Si el envío cumple con los requisitos de calidad se aprueba, se conservan los formatos de transferencias para futuras consultas y se registra la información en el inventario documental.

Marcación de cajas: Todas las cajas deben ser identificadas con un rotulo identificador único (código de barras, código QR etc.) que contiene los siguientes datos:

- Compañía
- Serie – Subserie (validada en cuadro de clasificación)
- Fecha de cancelación
- Fecha de transferencia
- Fecha de destrucción

La etiqueta se pega en el frente de la caja.

Algunas series documentales que tienen carácter confidencial se sellan con un precinto de seguridad.

Ubicación de las cajas:

- Las cajas se ubican en estanterías con la posición respectiva de acuerdo con el inventario documental (signatura topográfica) y al ciclo de vida de los documentos.
- Deben existir dos espacios de almacenamiento identificados para los documentos activos e inactivos. No se deben mezclar documentos de gestión con documentos inactivos o con documentos históricos ni con archivos de seguridad.
- En el archivo activo pueden existir series que se almacenen en la caja de acuerdo con lo definido en la ficha de producto.
- Las cajas de archivo activo deben ser cajas especiales que permitan fácilmente el archivo, consulta y los procesos de descarte y transferencias.

- El proveedor no está autorizado para hacer modificaciones de la unidad de conservación que no estén en la ficha de producto.
- Se deben disponer estanterías adecuadas a los formatos de los documentos especiales como planos, libros contables, etc.
- Los documentos que conforman expedientes activos se deben disponer en estanterías donde se puedan actualizar fácilmente y recopilar para pasar a la fase de archivo inactivo donde podrán archivarse en cajas.

Control de inventario y mantenimiento de contenedores: Permanentemente se deben hacer revisiones del inventario de documentos para garantizar la ubicación e identificación correcta y minimizar los riesgos de pérdida de información.

Los contenedores de documentos (cajas y otros medios) deteriorados deben ser cambiados para garantizar la conservación, heredando el mismo código de identificación para asegurar la trazabilidad a lo largo del tiempo.

5. VALORACIÓN Y DESCARTE DOCUMENTAL

La valoración documental inicia con el proceso de análisis y conocimiento de los documentos producidos en las compañías, para definir los valores que poseen y determinar los tiempos y procedimientos de conservación y/o descarte que quedan plasmados en las tablas de retención documental y de valoración documental. Estas definiciones son avaladas por la mesa de gestión documental y socializadas a los interesados.

5.1 CONOCIMIENTO DEL PROCESO Y ÁREA PRODUCTORA DE DOCUMENTOS

Se recolecta información del área productora, la estructura funcional, el flujo del proceso, las estadísticas, el volumen de documentos y la legislación vigente sobre los documentos a valorar. El diseñador valida con el archivo la existencia de documentos del área productora en los centros de conservación. La información obtenida se registra en la encuesta o en un acta que debe ser conservada en el aplicativo de valoración y diseño como anexo a las tablas de retención.

5.2 ELABORAR LOS INSTRUMENTOS ARCHIVÍSTICOS POR ÁREA PRODUCTORA

El diseñador diligencia en la aplicación el Cuadro de clasificación (CCD), tabla de retención (TRD) y la tabla de valoración (TVD) cuando aplique.

CCD: Listado de series y subseries por área productora.

TRD: Listado de series - subseries y con los tipos documentales de una entidad productora a los cuáles se les asigna el tiempo de permanencia en cada fase de archivo.

TVD: Listado de series a las que se les asigna el tiempo de conservación en el Archivo Central y disposición final. Aplica para fondos históricos o acumulados que no tuvieron una clasificación inicial.

Para la elaboración de los instrumentos archivísticos tener en cuenta el documento **Anexo 4: “Estructura documental Sura”** donde se detalla las propiedades del repositorio digital y cómo deben estar configuradas para que sean acordes a la estructura documental y así garantizar la calidad de la información y el menor impacto posible para la consulta y operación. Ver [Estructura Documental Sura](#).

5.3 MESA DE GESTIÓN DOCUMENTAL

El líder de la mesa es el director de Soluciones Documentales y Gestión de Transporte, convoca una reunión para definir y/o aprobar los tiempos de conservación y la disposición final de los documentos corporativos. Este comité se cita bajo demanda y los asistentes varían dependiendo del tema a tratar así:

- El líder del área productora de los documentos a revisar.
- Diseñador documental.
- Analista de operación documental.
- Un representante de Asuntos Legales.
- Un representante de Auditoría (si aplica).
- Un representante de Gerencia de Riesgos (si aplica).
- Un representante de Tecnología (si aplica).

Cada mesa genera un acta con las decisiones tomadas y firmada por los asistentes.

Para el caso de los registros clínicos y asistenciales es el Comité de Historias Clínicas el encargado de validar los tiempos de retención. Aplica para las compañías IPS SURA y Ayudas Diagnósticas.

- Si se requiere hacer una modificación menor a una tabla de retención ya existente, se actualiza el cambio en la aplicación.
- Sólo se cambia la versión cuando se incluya una serie nueva o se cambie un tiempo de retención ya definido, esto amerita reunir nuevamente la mesa y aprobar el cambio.
- Cuando se ingresa una serie que ya tiene un tiempo de conservación establecido se crea la tabla de retención y se inicia un flujo de aprobación sin necesidad de citar a la Mesa de Gestión Documental. Una vez aprobada la TRD o TVD, se actualiza la información en el aplicativo de Arquitectura, se notifica a los interesados y se publica el acta en el repositorio digital en la serie: Gestion Documental/Tablas de Retención Documental con la compañía, fecha, asunto y nro. de acta.

5.4 PROGRAMACIÓN DE DESCARTES

Los descartes de las series documentales de Sura Colombia se harán de acuerdo con un cronograma establecido semestralmente y a lo definido en las tablas de retención.

- Los descartes extraordinarios deben estar justificados por eventos fuera de control, de carácter natural, documentos deteriorados por animales y/o recogidas eventuales de archivos masivos.
- Cada caja para descartar debe estar identificada en el inventario a nivel de serie, subserie, empresa y tiempo de conservación.
- Se deben generar listados de documentos a descartar.
- Generar los cruces contra base de datos del negocio y archivo digital para garantizar, según el caso, que los documentos a descartar sean cancelados y estén digitalizados.
- Destinar recursos para la selección de documentos a descartar (en estanterías, recursos humanos, etiquetas).

5.5 DESCARTE DOCUMENTAL

Para realizar el descarte de los documentos, se debe diligenciar el acta de descarte firmada por el director de Soluciones Documentales y Gestión de Transporte, el analista responsable y el proveedor de archivo. El acta debe estar respaldada por el acta de la Mesa de Gestión Documental donde se aprobó la tabla de retención o valoración documental.

Para el descarte de documentos contables, el acta debe estar firmada por el representante legal de la compañía productora y por el área de Asuntos legales de la compañía.

Los documentos que se descartan dentro del proceso de preparación física o posteriores a la digitalización, tales como duplicados, fotocopias, documentos que no requieren conservación, entre otros, no requieren acta de descarte.

Pasos por seguir:

- Relacionar los documentos a descartar en detalle.
- Programar la digitalización del histórico si es requerido.
- Hacer firmar el acta por las partes.
- Programar procedimiento de eliminación de documentos.
- Registrar estado de descartado en inventarios.
- Notificar al proveedor de bodega las cajas y/o documentos que no regresan para que sean descargados de los inventarios y factura.
- Digitalizar actas de descarte y archivarlas.

5.6 SELECCIÓN

La selección aplica para el descarte de series que desaparecen: Cuando se descartan series completas, se debe dejar un muestreo de estos documentos equivalente al 1% del volumen a descartar. Esta muestra debe ser significativa y variada en cuanto a años y formatos. Esto se realiza con el fin de dejar un registro documental para la historia de la compañía y para futuras investigaciones.

5.7 RECICLAJE

Los documentos resultantes de las depuraciones y descartes entregan a un proveedor especializado en reciclaje. El proveedor de reciclaje debe tener un contrato de confidencialidad y manejo de la información para garantizar que se la información descartada no sea entregada sin autorización a terceros.

6. GESTIÓN ELECTRÓNICA DE DOCUMENTOS

En este capítulo se tiene por objeto establecer el conjunto de criterios generales de los documentos y expedientes electrónicos producidos o custodiados por Las Compañías con el fin de garantizar:

- La disponibilidad e integridad de los metadatos mínimos obligatorios, los complementarios o necesarios (metadatos de contenido, contexto y estructura),
- La gestión, recuperación y conservación de los documentos y expedientes electrónicos de la Compañía.

6.1 CLASIFICACIÓN DE DOCUMENTOS ELECTRÓNICOS

Para la clasificación de documentos electrónicos, es importante tener presente cada uno de los siguientes ítems:

- Los expedientes electrónicos y agrupaciones de documentos electrónicos producidos por la entidad atenderán a los siguientes criterios de formación y patrones:
 - ✓ Cuadros de clasificación documental
 - ✓ Tablas de Retención Documental
 - ✓ Tablas de Control de Acceso
- En el expediente electrónico se integran aquellos documentos, administrativos o no, que deban formar parte de este por ser el resultado de las actividades de un mismo asunto.
- El expediente electrónico quedará asociado mediante un índice electrónico en el que quedarán reflejados todos los documentos que lo componen. Dicho índice será definido por la Administración, órgano o entidad actuante, que garantiza así la integridad del expediente.
- El índice electrónico de los expedientes objeto de intercambio reflejará al menos la Fecha de generación del índice.
- Cada documento electrónico contendrá al menos: su identificador, el creador, la fecha de incorporación al expediente. No obstante, su tratamiento documental debería ser análogo al de los expedientes físicos, lo que exigiría que reunieran las siguientes características:
 - ✓ Sólo deberían integrarse en la agrupación documentos finales (no borradores de documentos).
 - ✓ Los documentos deberían estar dotados de un identificador único.
 - ✓ Todos los documentos deberían estar fechados.
 - ✓ La agrupación documental debería considerarse cerrada en un momento determinado, sin admitir nuevos documentos. Ejemplo contratos terminados, pólizas canceladas, historias clínicas de fallecidos, historias laborales de retirados y expedientes pensionales cerrados.

- ✓ Los documentos deberían reseñarse también en un índice electrónico. El índice electrónico recogería el identificador, la fecha de los documentos y el orden dentro de la agrupación.
- ✓ Aunque no tengan firma, los documentos pueden tratarse mediante un hash, que garantizaría, al menos, su integridad. Entendiéndose como Hash una función que toma una cantidad de datos y devuelve una cadena de caracteres de longitud fija. Este resultado es único para datos únicos lo que permite identificar de manera única la entrada original. En el caso de archivo digital es el ID o identificador único.

Además, la actividad de clasificación documental tiene fundamento en el cumplimiento normativo y las buenas prácticas internacionales sobre descripción documental:

6.1.1 Cuadro de clasificación documental

La clasificación funcional de los documentos y expedientes se realizará de acuerdo con el Cuadro de Clasificación Documental y la Tabla de Retención Documental. Dicho cuadro se encuentra en la herramienta de Arquitectura Documental y se tratará como un anexo a este documento y será actualizado sistemáticamente siempre que haya alguna modificación normativa, estructural o funcional que le afecte, sin necesidad de modificar el documento de Directriz de soluciones documentales.

6.1.2 Construcción de un esquema de metadatos

En concordancia con las directrices de la ISO 23081, se debe adoptar un esquema normalizado de metadatos.

“Los metadatos para la gestión de documentos no sólo describen los atributos de los documentos de una forma que permite su gestión, uso y reutilización, sino que también documentan las relaciones entre los documentos y los agentes que los han creado y utilizado y los eventos o circunstancias en los cuales los documentos han sido creados y usados. La búsqueda de recursos de información y el mantenimiento de su autenticidad se apoya en los metadatos”

6.2 ACCESO

El acceso a los documentos y expedientes electrónicos estará sometido a un control de acceso en función de la clasificación de la información y de los permisos y responsabilidades del actor en cuestión y contemplará la trazabilidad de las acciones

que se realicen sobre cada uno de los documentos y expedientes electrónicos y sus metadatos asociados.

La compañía llevará un registro del acceso a la documentación, conservando el usuario autorizado, fecha y hora del acceso.

Para los inventarios de activos de información, deberá garantizarse la seguridad de acceso a los sistemas de información, el manejo de usuarios personalizados y el manejo de registro de acceso y la continua actualización.

6.3 CONSERVACIÓN Y PRESERVACIÓN

Cuando el documento electrónico alcanza una versión definitiva debe ingresar en un SGDEA (Sistema de gestión de documentos electrónicos y administración), el cual asegurará la accesibilidad, disponibilidad, integridad y autenticidad de los documentos electrónicos que se encuentran en él, independientemente de los soportes de almacenamiento o los formatos de los ficheros.

El proceso de conservación debería abordarse mediante una estrategia que incluya, como mínimo:

- Los actores involucrados.
- Los principios de conservación (unidad del documento digital; ciclo de vida; valor de los documentos; independencia de formatos y soportes).
- Los requisitos (el principal, disponer de un cuadro de clasificación; metadatos complementarios; determinación de los soportes y las aplicaciones documentales; calificación).
- La definición de un repositorio o archivo electrónico.
- La determinación de los riesgos, las medidas preventivas, los planes de contingencia y las acciones correctoras correspondientes.
- Los métodos (respaldo, protección continua de la información).
- Las medidas técnicas (numeración unívoca; índice de expediente electrónico; metadatos; control de acceso).
- Los formatos aceptados.
- Los procedimientos (transferencia; eliminación; cambio de formatos).

La conservación de los documentos y expedientes electrónicos atenderá a los plazos legales y en su caso a los establecidos por el ente regulador para cada negocio y a lo dispuesto en la estrategia de conservación implementada.

La entidad deberá contar con un plan de continuidad para preservar los documentos y expedientes electrónicos conservados, así como sus metadatos asociados, que incluirá lo previsto sobre copias de seguridad (backup), junto con las medidas de protección de la información.

Los gestores de contenido documental soportan diferentes capas de almacenamiento. El ciclo de vida de los documentos debe estar definido de acuerdo con los criterios de valoración. Si se van a utilizar capas offline estas deberán ser aprobadas por la dirección de Soluciones Documentales y la Dirección de Soluciones de Tecnología.

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.

6.4 RIESGOS ASOCIADOS A LA GESTIÓN DE DOCUMENTOS ELECTRÓNICOS

Se deberá contar con un análisis de los riesgos que pueden amenazar su conservación a largo plazo, teniendo en cuenta las características de los soportes de almacenamiento, los formatos de los documentos, el software, el hardware, los tipos de datos (estructurados o no) y las medidas de protección disponibles.

Es importante la adopción de medidas preventivas que reduzcan los niveles de los siguientes riesgos:

- Los que son consecuencia de un mal funcionamiento o de un uso erróneo de la tecnología y que pueden ocasionar la pérdida o degradación de los documentos electrónicos, total o parcialmente.
- Los que proceden de una posible descontextualización de los documentos electrónicos.
- Los que forman parte del ámbito de la seguridad de las TIC y que pueden suponer una alteración intencionada de los documentos electrónicos o su misma desaparición (accesos no permitidos, ataques, robo de soportes, etc.).

6.5 TRANSFERENCIA DE DOCUMENTOS ELECTRÓNICOS

Corresponde a transferencia de documentos y expedientes entre repositorios, que comparten la custodia. El archivo remitente debe dejar una constancia de los movimientos efectuados, bien mediante metadatos de trazabilidad o mediante cualquier otro procedimiento que se considere oportuno.

El paso entre repositorios debe estar definido y controlado por reglas en el sistema de gestión de documentos electrónicos, a partir de lo dispuesto en la TRD. Además, debe disponerse de mecanismos de bloqueo para aquellos expedientes o documentos que por algún motivo deban exceptuarse de la aplicación de las reglas generales.

Los mecanismos, procedimientos y controles de transferencia deberán ser auditados regularmente para garantizar la correcta conservación y la seguridad de los documentos. Al igual que en el caso de archivos físicos, se recomienda la definición de un protocolo de transferencia de documentos y expedientes electrónicos a archivos centrales o archivos intermedios, que comprenderá como mínimo:

- Adaptar los documentos que vayan a enviarse, preferiblemente, a un formato longevo, como PDF/A.
- Añadir las firmas que pudieran faltar, así como la información necesaria para la verificación y validación y los sellos de tiempo que garanticen la conservación a largo plazo de estas, a no ser que la transferencia se produzca a un sistema que garantice la conservación de las firmas por otros medios.
- Conformar los documentos y expedientes según las estructuras establecidas en las TRD de Documento y Expediente electrónicos.
- Revisar la documentación, actualizar y completar los metadatos mínimos necesarios para la transferencia de documentos-e y expedientes-e entre repositorios. La transferencia mediante redes telemáticas constará de paquetes de datos que contendrán los expedientes o documentos a transferir de acuerdo con un formato acordado, partiendo de lo dispuesto en las Normas Técnicas de Interoperabilidad y en normas internacionales ISO 14721 o ISO 20652:2006.
- El receptor deberá verificar el contenido del paquete transferido, confirmando que contiene los expedientes y los documentos acordados, en el formato correcto y con los metadatos complementarios necesarios. Una vez comprobados, deberá enviar constancia de la recepción correcta al organismo que realizó la transferencia.

- Con los informes elaborados por la aplicación de archivo podrá generarse un registro de entrada, como control de la documentación ingresada.
- En el caso de que la transferencia suponga una duplicación de los documentos que son objeto de la misma transferencia, el órgano remitente, una vez obtenida la conformidad del nuevo responsable de la custodia, deberá proceder al borrado de sus propios ejemplares.
- En el caso de que se remita al archivo documentación en soporte papel como parte de expedientes híbridos, deberá ir acompañada de la oportuna relación de entrega, que quedará consignada en el registro de transferencias.

6.6 DESTRUCCIÓN O ELIMINACIÓN

La eliminación de documentos electrónicos requerirá la autorización administrativa ya validada por la Mesa de Gestión Documental en las actas y debe estar contemplada en las Tablas de retención documental.

Los procesos de destrucción o eliminación segura de documentación electrónica y soportes informáticos deben integrarse con la política de seguridad de la organización, y se regirán al marco legal de referencia que establece las condiciones necesarias de confianza en el uso de los medios electrónicos. Estas condiciones de confianza incluyen las medidas y procedimientos que se han dispuesto legalmente para la eliminación de documentos que no requieren conservación permanente.

A los efectos del presente documento, se entiende por borrado, el procedimiento de eliminación de los datos o ficheros de un soporte o conjunto de soportes, permitiendo su reutilización, y por destrucción, el proceso de destrucción física de un soporte de almacenamiento que contenga documentos electrónicos, de manera que se garantice la imposibilidad de la reconstrucción de los documentos y la posterior utilización del soporte.

La eliminación de un conjunto de documentos electrónicos puede ser el resultado de una serie de circunstancias, eventualmente concurrentes entre sí, entre las que destacan las siguientes:

- Por un acuerdo de eliminación.
- Por cambio de formato.
- Por fallo en el soporte de almacenamiento y su sustitución.
- Por transferencia entre archivos.

- Por cambio de soporte de almacenamiento, por obsolescencia o por migración entre sistemas por cumplimiento del tiempo de conservación definido en las tablas de retención y valoración.

Los procedimientos de borrado de documentos electrónicos y el tipo concreto de borrado para cada tipo de soporte se determinarán teniendo en cuenta los siguientes factores:

- Nivel de confidencialidad de la información recogida en el Documento (Alto, Medio o Bajo).
- Nivel de clasificación de la información (reservado, confidencial, restringido y público).
- Los soportes de almacenamiento, en función de la naturaleza del soporte, el tipo de acceso al mismo, el uso de técnicas de duplicación, la portabilidad, la existencia de copias o réplicas y la posterior reutilización del soporte.
- Tipo de gestión de los sistemas de información (interna o externa).

No se eliminará ningún documento o expediente que desarrolle valores secundarios (históricos) o no haya transcurrido el plazo establecido para su conservación, durante el cual pueda subsistir su valor probatorio de derechos y obligaciones de personas físicas o jurídicas.

Para mayor detalle y paso a paso en la gestión de documentos electrónicos, ver instructivo de [Gestión electrónica de documentos](#).

7. CORRESPONDENCIA ENVIADA Y RECIBIDA

7.1 CORRESPONDENCIA ENVIADA

La correspondencia enviada corresponde a todo documento que la organización remite a un destinatario, ya sea en soporte físico (papel) o en medio digital (correo electrónico, plataformas, sistemas de gestión, etc.)

El área que desee enviar correspondencia a proveedores, clientes o entes externos debe especificar los procesos que este debe llevar (impresión, alistamiento u otro), y los siguientes datos: compañía, centro de costos, información del remitente y destinatario como nombre, dirección, ciudad y teléfono; adicionalmente dimensiones del envío, prioridad de entrega y demás observaciones necesarias para la entrega exitosa del envío.

Las definiciones para el manejo de cada envío serán analizadas entre el área de Operaciones (Mesa de apoyo) y el dueño del producto, para garantizar el acuerdo de servicio.

El costo total de los procesos que genere el alistamiento, impresión y/o distribución de los documentos, será asumido por el centro de costo del área que solicita el servicio.

Para las áreas que deben enviar correspondencia acumulada deben solicitar con antelación el servicio de recolección para definir el medio correcto de envío.

7.1.1 Correspondencia enviada física

Es todo documento en formato impreso o papel que la compañía genera, recibe o envía, ya sea de manera interna (entre áreas o dependencias) o externa (a clientes, proveedores, entidades gubernamentales, notarias, organismos de control, etc.).

Este tipo de correspondencia requiere procesos de radicación, registro, control y archivo físico, garantizando su integridad, seguridad y trazabilidad durante todo su ciclo de vida documental.

Correspondencia enviada física certificada:

La correspondencia certificada debe gestionarse a través de un proveedor que cuente con licencia otorgada por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, en cumplimiento de la Ley 1369. La compañía tiene suscritos contratos con operadores autorizados para este fin.

Este tipo de correspondencia se utiliza principalmente en dos casos:

- Cuando se requiere contar con evidencia de entrega como soporte en un proceso legal.
- Para el envío y movilización de documentos entre ciudades, garantizando seguridad y trazabilidad.

Correspondencia enviada física no certificada:

La correspondencia no certificada corresponde a los envíos que se realizan dentro del perímetro urbano en las ciudades de Medellín, Bogotá, Cali, Pereira, Armenia, Manizales, Ibagué, Cúcuta, Cartagena y Barranquilla, a través del servicio de mensajería contratado con el proveedor autorizado.

Este tipo de correspondencia no requiere comprobante de entrega. No obstante, el proveedor genera un registro de control y trazabilidad, el cual tiene carácter informativo y no es válido como material probatorio.

7.1.2 Correspondencia enviada Digital

La correspondencia digital corresponde a todo documento que la compañía envía o recibe mediante medios electrónicos, tales como correo electrónico, plataformas de mensajería, sistemas de gestión documental u otros canales digitales autorizados.

Correspondencia enviada Digital certificada:

La correspondencia enviada certificada es aquella que se transmite a través de un proveedor autorizado de certificación, quien actúa como tercero de confianza y garantiza la validez del proceso.

El proveedor deja constancia verificable de:

- Fecha y hora exacta de envío y recepción.
- Dirección de correo electrónico del remitente y destinatario.
- Integridad del contenido, asegurando que no fue alterado.
- Constancia de entrega o, en su defecto, de imposibilidad de entrega.

Este tipo de correspondencia cuenta con respaldo legal y fuerza probatoria plena, ya que un tercero autorizado certifica el envío, la recepción y la integridad de la información.

Su regulación se encuentra principalmente en:

- Ley 527 de 1999 (por medio de la cual se reconoce y reglamenta el uso de mensajes de datos, firmas digitales y comercio electrónico en Colombia).
- Código General del Proceso – Ley 1564 de 2012, junto con normas complementarias sobre firma electrónica y digital.

Correspondencia enviada Digital no certificada:

La correspondencia enviada no certificada es aquella que se transmite por medios digitales sin que medie un proveedor autorizado, caso en el cual el registro o trazabilidad carece de valor probatorio.

7.2 CORRESPONDENCIA RECIBIDA

La correspondencia recibida corresponde a todo documento físico o digital que ingresa a la organización, proveniente de un remitente interno o externo.

Se clasifica en:

Correspondencia interna recibida: aquella que es remitida por áreas, dependencias o colaboradores dentro de la misma compañía.

Correspondencia externa recibida: aquella que proviene de clientes, proveedores, entidades gubernamentales, notarias, organismos de control u otros actores externos.

La correspondencia recibida puede ser física (en papel) o digital (correo electrónico, plataformas tecnológicas, sistemas de gestión documental, entre otros). En todos los casos, debe ser radicada, registrada y clasificada en el sistema de gestión documental para garantizar su trazabilidad, conservación y disponibilidad.

7.2 CORREO INTERNO

El correo interno, corresponde a los documentos que circulan entre las áreas con información interna de la Compañía.

A continuación, se listan algunos lineamientos al respecto del correo interno:

- A través del correo interno no está permitido el transporte de alimentos, valores (títulos valores y/o efectivo), insumos, elementos cortopunzantes, líquidos, medicamentos, dotaciones, equipos de cómputo o de comunicaciones.
- Toda correspondencia debe entregarse en los sitios destinados de correo debidamente empacada para garantizar la seguridad de los documentos. No se recibirán documentos sueltos.
- Si en los sitios destinados dentro de cada área, el patinador identifica que el sobre de correo se encuentra con datos incompletos o mal diligenciados, puede realizar la respectiva devolución, con el fin de evitar posibles extravíos de la información.
- La utilización de los sobres de correo interno, son única y exclusivamente para el envío de documentos propios de la Compañía.
- La correspondencia recogida por los mensajeros deberá de ser entregada únicamente en los centros de correo, esto con el propósito de poder relacionar y radicar todos los documentos.

- Los recorridos externos ya tienen horarios y rutas establecidas, no se podrán modificar sin previa autorización del área de Operaciones.

Para mayor detalle y paso a paso en la gestión de correspondencia enviada y recibida, ver instructivo [Correspondencia enviada y recibida](#)

DOCUMENTOS DE APOYO

- [Instructivo Solicitud Diseño Soluciones Documentales](#)
- [Instructivo Gestión electrónica de documentos](#)
- [Instructivo Envío de documentos de Archivo](#)
- [Instructivo consulta de documentos de archivo](#)
- [Instructivo Correspondencia enviada y recibida](#)
- [Instructivo de Firma electrónica](#)

ANEXO 1. MARCO CONCEPTUAL PARA LA GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN FÍSICA Y ELECTRÓNICA.

El contexto principal del presente documento 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 con 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.

Se debe 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 ELECTRÓNICA DE DOCUMENTOS

Como SURA, las compañías que necesitan definir procesos de administración de documentos eficientes para el negocio lo hacen en el marco de la norma ISO 15489, la cual centra la estrategia en los principios de la gestión electrónica de documentos y establece los requisitos básicos para que en las organizaciones puedan establecer buenas prácticas que mejoren de forma sistemática y efectiva la creación y mantenimiento de sus documentos, apoyando la política y los objetivos de la organización.

Así mismo, el estándar ISO 30300 sobre información y documentación brinda orientaciones con respecto a los sistemas de gestión para los documentos basado en los registros y su complementación con otros sistemas de gestión como el de calidad, riesgos, seguridad de la información entre otros.

Se emplean también lineamientos como los de la ISO 19005-1 que define las mejores prácticas en materia de conservación de los documentos electrónicos a largo plazo, la norma ISO 27001 que establece los lineamientos en materia de seguridad de la información, la norma ISO 23081 que se enfoca en el detalle y gestión de metadatos para la gestión de documentos, la norma ISOTR 26122 que define procesos de trabajo para la gestión de documentos. Por otro lado, la definición de los requisitos para que las herramientas electrónicas se puedan construir acorde al manejo de la gestión documental implica la adopción del estándar MOREQ2.