



**PROGRAMA DE GESTIÓN  
DOCUMENTAL**

**Código: AT-GAD-ACO-042**

**Versión: 0**

**Fecha de actualización: 29/Dic/2022**



## **PROGRAMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL**

**ELABORADO POR:**

**SOS**

**SERVICIOS OCCIDENTAL DE SALUD**

**CALI – COLOMBIA**

**2022**

## Tabla de contenido

1	EL PROGRAMA DE GESTION DOCUMENTAL .....	5
1.1	CARATULA .....	5
2	INTRODUCCIÓN .....	6
3	SOS: DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO. ....	7
3.1	Identidad Corporativa .....	7
3.1.1	Organigrama.....	9
4	OBLIGATORIEDAD DEL PROGRAMA DE GSTION DOCUMENTAL.....	9
4.1	¿Qué es el programa de gestión documental? .....	10
4.2	Objetivos generales del PGD .....	10
4.2.1	Objetivos específicos del PGD .....	10
4.2.2	Beneficios del PGD para SOS.....	10
4.2.3	Alcance del Programa de Gestión Documental.....	11
4.2.3.1	Público a quien va dirigido el Programa de Gestión Documental.....	12
4.2.3.1.1	De tipo Geográfico: SOS Sede Principal en Cali.....	12
4.2.3.1.2	Usuarios Internos: El programa cubre a todos los colaboradores y áreas administrativas de SOS.....	12
4.2.3.2	Usuarios externos: Los usuarios externos sobre los cuales tiene incidencia indirecta el Programa de Gestión Documental, se pueden clasificar en tres grandes grupos: .....	12
4.2.3.3	PREREQUISITOS PARA LA ELABORACIÓN DEL PGD .....	12
4.2.4	DIAGNÓSTICO DE LA GESTIÓN DOCUMENTAL.....	13
4.2.5	LA PROBLEMÁTICA .....	13
4.2.6	RESULTADOS DE DIAGNÓSTICO GENERAL .....	13
4.2.7	MATRIZ DOFA .....	13
4.2.8	ANALISIS DE CAUSA RAIZ EN LOS PROCESOS DE LA GESTION DOCUMENTAL .....	13
5	REQUISITOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL PGD .....	14
5.1	Requisitos Normativos .....	14
5.2	Requisitos económicos.....	15
5.3	Requisitos administrativos .....	15
5.4	COMITÉ DE SOSTENIBILIDAD FINANCIERA (GESTIÓN DOCUMENTAL).....	16
5.5	Requisitos tecnológicos.....	17
5.6	Requisitos de la Gestión de Cambio.....	17

6	LINEAMIENTOS PARA LOS PROCESOS DE GESTIÓN DOCUMENTAL.....	18
6.1	PLANEACIÓN ESTRATEGICA DE GESTION DOCUMENTAL: .....	18
6.1.1	Definición: .....	18
6.1.2	Alcance: .....	18
6.1.3	Actividades: .....	18
6.1.4	PLANEACIÓN DOCUMENTAL: .....	19
6.1.4.1	Definición: .....	19
6.1.4.2	Alcance: .....	19
6.1.4.3	Actividades: .....	19
6.1.5	PRODUCCIÓN DOCUMENTAL:.....	19
6.1.5.1	Definición: .....	19
6.1.5.2	Alcance: .....	19
6.1.5.3	Actividades: .....	19
6.1.6	GESTIÓN Y TRÁMITE:.....	20
6.1.6.1	Definición: .....	20
6.1.6.2	Alcance: .....	20
6.1.6.3	Actividades: .....	20
6.1.7	ORGANIZACIÓN:.....	21
6.1.7.1	Definición: .....	21
6.1.7.2	Alcance: .....	21
6.1.7.3	Actividades: .....	21
6.1.8	TRANSFERENCIAS: .....	21
6.1.8.1	Definición: .....	21
6.1.8.2	Alcance: .....	21
6.1.8.3	Actividades: .....	22
6.1.9	DISPOSICIÓN A LOS DOCUMENTOS: .....	22
6.1.9.1	Definición: .....	22
6.1.9.2	Alcance: .....	22
6.1.9.3	Actividades: .....	22
6.1.10	PRESERVACIÓN A LARGO PLAZO:.....	22
6.1.10.1	Definición: .....	22
6.1.10.2	Alcance: .....	23

6.1.10.3	Actividades: .....	23
6.1.11	VALORACIÓN: .....	23
6.1.11.1	Definición: .....	23
6.1.11.2	Alcance: .....	23
6.1.11.3	Actividades: .....	23
7	FASES DE IMPLEMENTACIÓN DEL PGD .....	23
7.1	FASE DE PLANEACION .....	23
7.2	FASE DE EJECUCIÓN Y PUESTA EN MARCHA .....	24
7.3	FASE DE SEGUIMIENTO .....	24
7.4	FASE DE MEJORA.....	24
7.5	FASE DE PUBLICACION .....	24
8	ARMONIZACIÓN CON OTROS SISTEMAS DE LA ENTIDAD .....	24
9	NORMALIZACIÓN .....	28
10	TECNOLOGÍA .....	28
11	GESTIÓN AMBIENTAL .....	28
12	GESTIÓN HUMANA.....	28
13	Anexos .....	29
13.1	Anexo No 1 Glosario de términos .....	29
13.2	ANEXO No 2 Diagnóstico documental.....	30
13.3	Anexo No 3 Matriz Dofa .....	31
13.4	Anexo No 4 Riesgos de la gestión documental .....	1

## 1 EL PROGRAMA DE GESTION DOCUMENTAL

El programa de gestión Documental es un Instrumento de Planeación Estratégica, que permite orientar todos los esfuerzos en materia de Gestión Documental en busca de la optimización y utilización de la información de la compañía en términos de eficiencia y eficacia, de forma armónica con los sistemas de gestión, sacando el mayor provecho de los recursos humanos, técnicos, tecnológicos y económicos. El Archivo General de la Nación (2014) define un PGD como “el instrumento archivístico que formula y documenta a corto, mediano y largo plazo, el desarrollo sistemático de los procesos archivísticos, encaminados a la planificación, procesamiento, manejo y organización de la documentación producida y recibida por una organización, desde su origen hasta su destino final, con el objeto de facilitar su utilización y conservación. Este debe ser aprobado, publicado, implementado y controlado.

### 1.1 CARATULA

<b>NOMBRE DE LA ENTIDAD</b>	SOS
<b>FECHA DE APROBACION</b>	18/01/2022
<b>FECHA DE VIGENCIA</b>	INDEFINIDO
<b>INSTANCIA DE APROBACION</b>	COMITÉ DE SOSTENIBILIDAD CONTABLE
<b>DENOMINACION DE LA AUTORIDAD ARCHIVISTICA INSTITUCIONAL</b>	EQUIPO INTERDISCIPLINARIO
<b>VERSION</b>	Versión 1.0
<b>RESPONSABLES DE LA ELABORACION DEL PROGRAMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL</b>	EQUIPO INTERDISCIPLINARIO (Colaboradores – Consultor).

## 2 INTRODUCCIÓN

Teniendo en cuenta la normatividad archivística emitida por el Archivo General de la Nación y el Ministerio de Cultura, especialmente lo dispuesto en el Decreto 1080 de 2015 “Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Cultura” en la cual se definen los instrumentos mínimos de Gestión Documental y la estructura que los mismos deben contar, se evidencia la necesidad de formalizar la planeación de Gestión Documental en SOS, por medio del Programa de Gestión Documental, El manual de Gestión Documental y las Tablas de Retención Documental. Para garantizar la correcta orientación de los recursos y la alineación con los sistemas de gestión de la EPS, y de esta manera lograr el posicionamiento del proceso de Gestión Documental al interior. Además de transformar la documentación en activos de información que aporten un valor agregado para el apoyo y soporte a los procesos misionales y administrativos, así como lograr mejores tiempos de respuesta y atención efectiva a las necesidades de información de clientes internos y externos.

Así entonces, se define la aplicación del diagnóstico integral de archivos que permita evidenciar el estado de la gestión documental en la compañía y establecer las estrategias encaminadas a la optimización de los procesos y servicios que actualmente ofrece proceso de Gestión de Información, adicionalmente la cobertura a la información en todos los soportes. Producto de este diagnóstico se diseña el Programa de Gestión Documental de SOS, para garantizar la ejecución de la estrategia definida.

Dentro de los beneficios que obtendrán SOS con la implementación del PGD, están los siguientes:

- Disminuir volúmenes documentales innecesarios, más allá del soporte en el que se encuentren.
- Disminución de costos asociados cara a los procesos del PGD: Planeación, producción, gestión y trámite, organización, transferencia, disposición, preservación a largo plazo y valoración.
- Administrar la información registrada en los documentos, dando valor agregado a la gestión del conocimiento de la respectiva Organización.
- Apoyar la transparencia, la eficacia, la eficiencia y el modelo integrado de gestión.
- Proponer estándares en materia de gestión documental para la planeación, diseño y operación de los sistemas de información de las Organizaciones, mediante la articulación con los procesos de gestión documental.
- Favorecer un mayor aprovechamiento de las tecnologías de la información de las Organizaciones.

- Cumplir con los requisitos legales y reglamentarios definidos por el Archivo General de la Nación, así como de los procesos de auditoría, seguimiento y control.
- Evitar la pérdida de documentos, especialmente de los denominados como sustantivos, producidos o recibidos con relación a las funciones propias de las Organizaciones.
- Generar la prestación de los servicios de Gestión Documental, más eficientes, acordes con las necesidades de usuarios cada vez más especializados.
- Salvaguardar la memoria documental de las organizaciones garantizando su conservación a largo plazo utilizando de forma óptima las tecnologías de la información.

### **3 SOS: DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO.**

#### **3.1 Identidad Corporativa**

##### Reseña Histórica

La ley 100 de 1993 dio origen al Sistema General de Seguridad Social, el cual garantiza el acceso del Plan de Beneficios en Salud- PBS, para todos los colombianos, bajo los principios de equidad, integridad, calidad y libre selección de afiliación. Con base en esto, las Cajas de Compensación familiar del Sur Occidente Colombiano, convencidos de la responsabilidad social que las ha caracterizado por muchos años, mejorando la calidad de vida de los trabajadores afiliados y sus familias; se comprometieron en continuar brindando protección integral en salud, motivo por el cual el 21 de septiembre de 1995 nace, la Entidad Promotora de Salud, Servicio Occidental de Salud S.A - EPS S.O.S, como la responsable de administrar la prestación de los servicios del Plan de Beneficios en Salud - PBS.

Esta inicia labores en octubre del mismo año con un capital de 9.500 millones de pesos, iniciando la afiliación al PBS y los Planes Complementarios en Salud: PAC's. Aunque en sus dos primeros años se enfrentaron situaciones críticas de supervivencia que incidieron en su desarrollo, como era la ejecución manual de procesos, capacidad instalada insuficiente para atender la demanda de la población real, soporte tecnológico chileno no adaptado a la legislación y a los procesos propios del país, relaciones traumáticas con prestadores de salud frente al cambio de modelo de atención y tarifas, inestabilidad en procesos operativos y de gestión para el logro de resultados organizacionales, ya que ante el volumen de operaciones, las actividades de verificación y control eran mininas y los cambios de ley permanentes. Es el respaldo de los accionistas y la política gerencial estratégica lo que logró en estos últimos años posicionar a la organización en un puesto privilegiado frente a la competencia.

Servicio Occidental de Salud, a través de un modelo de atención moderador de riesgos, brinda acompañamiento a sus afiliados para ayudarlos a cuidarse a sí mismos y a sus familias, garantizando el incremento de años de vida saludable. Con una clara vocación de servicio y responsabilidad social trabaja para brindar atención integral a través de información, orientación, educación, promoción, prevención y

fomento de la salud; así mismo cuenta con una amplia red de IPS con altos estándares de calidad, tecnología de avanzada y un talento humano comprometido con el bienestar de sus afiliados.

### **Misión**

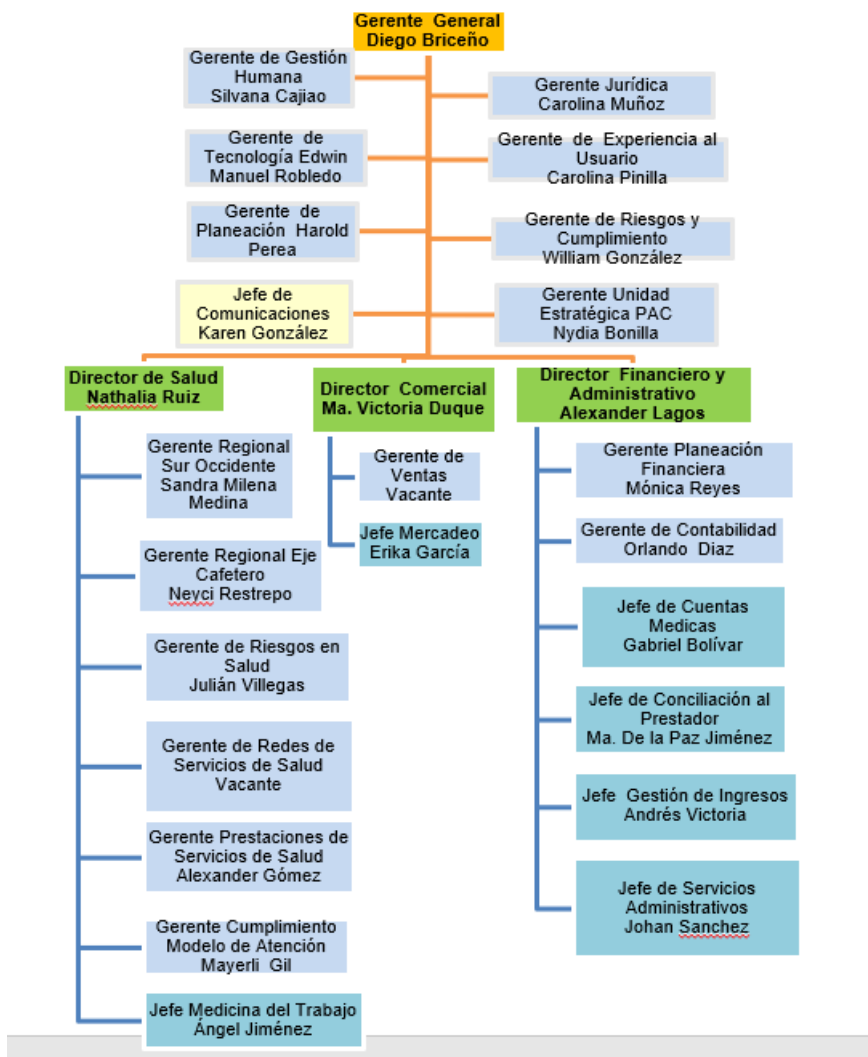
En Servicio Occidental de Salud EPS contribuimos al desarrollo de una Colombia más saludable, productiva y equitativa para todos, valorando la tranquilidad de nuestros afiliados, familias, empresas y comunidad, acompañándolos en el cuidado integral de la salud con calidad y calidez, en alianza con las mejores instituciones y profesionales de la salud, con un excelente equipo humano, el respaldo y la confianza de nuestros accionistas.

### **Visión**

Ser excelente en el cuidado integral de la salud de nuestros afiliados y sus familias, logrando que sean los más satisfechos, sanos y productivos del país.



### 3.1.1 Organigrama



## 4 OBLIGATORIEDAD DEL PROGRAMA DE GESTION DOCUMENTAL

Adicionalmente a los beneficios que impulsan a la compañía para la construcción del Programa de Gestión Documental. Es importante contextualizar la obligatoriedad frente a la construcción del Programa de Gestión Documental la cual se presenta en el marco del cumplimiento de la Ley 1712 de 2014 – Ley de Transparencia y Derecho de Acceso a la información Pública 1712 de 2014, en donde se establece: “d) Cualquier persona natural, jurídica o dependencia de persona jurídica que desempeñe función pública o de autoridad, respecto de la información directamente relacionada con el desempeño de su función;”

- De otra parte, existen normas adicionales que obligan la construcción, publicación y desarrollo de un Programa de Gestión Documental para las Organizaciones del País, como se lista a continuación:
  - Ley General de Archivos 594 del 2000 en su artículo 21, Programa de Gestión Documental.
  - Decreto 1080 de 2015 “Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Cultura” el cual deroga e incorpora el Decreto 2609 de 2012.
  - Resolución 8934 de 2014 por la cual se establecen las directrices en materia de gestión documental y organización de archivos de los vigilados por la Superintendencia de Industria y Comercio. Artículo 3 numeral A, Programa de Gestión documental.

#### **4.1 ¿Qué es el programa de gestión documental?**

El programa de Gestión Documental se entiende como el conjunto de instrucciones en las que se detallan las operaciones para el desarrollo de los procesos de la gestión documental al interior de cada entidad, tales como Planeación, Producción, Gestión y Trámite Organización, Transferencia, Disposición de documentos, Preservación a largo plazo y Valoración.

#### **4.2 Objetivos generales del PGD**

El objetivo primordial de la elaboración de un Programa de Gestión Documental es el definir, elaborar y aplicar de forma óptima y rigurosa un instrumento archivístico que formule y documente a corto, mediano y largo plazo el desarrollo ordenado de los procesos archivísticos contemplados en el proceso de gestión documental, abarcando la totalidad de los documentos de archivos en sus diferentes soportes y etapas del ciclo vital, con el objeto de servir como testimonio y apoyo a las actividades de SOS.

##### **4.2.1 Objetivos específicos del PGD**

- Posicionar la Gestión Documental dentro de la organización como un proceso de apoyo fundamental para soportar la operación y mejora continua.
- Elaborar los instrumentos archivísticos que se ajusten a las necesidades de la organización.
- Controlar la producción documental en cualquier soporte, garantizando el acceso adecuado y pertinente y la conservación de la información histórica de la organización.

##### **4.2.2 Beneficios del PGD para SOS.**

Con el diseño y adopción del Programa de Gestión Documental se pretende:

- Capacidad de gestionar todo el ciclo de vida de los documentos bajo unas políticas de Gestión documental definidas.
- Cumplir con estándares internacionales de manejo de información, seguridad y confidencialidad.

- Planta de personal capacitado y competente en el manejo de documentación electrónica y en soporte papel.
- Administrar de manera centralizada la documentación de toda la compañía sin importar la ubicación geográfica de los equipos de trabajo.
- Identificación de roles y permisos asociados a espacios, carpetas y documentos.
- Reducir significativamente el consumo de insumos para la impresión de documentos.
- Optimizar los tiempos y operaciones relacionados con la búsqueda y recuperación de documentos.
- Gestionar el conocimiento en la organización mediante la implementación de estrategias que mejoren los procesos de documentación y transferencia de conocimiento corporativo.

#### 4.2.3 Alcance del Programa de Gestión Documental

El Programa de Gestión Documental contempla, directrices, lineamientos, procedimientos y programas específicos, necesarios para normalizar la Gestión Documental en toda la compañía, de acuerdo con los objetivos establecidos en el modelo de Calidad.

El Programa se encuentra alineado con el modelo de Calidad de la siguiente manera:

Política o declaración de Calidad	Programa de Gestión Documental
El cumplimiento de la legislación.	Optimización de la administración, conservación y acceso a los documentos de archivo, especialmente en las áreas misionales.
La calidad de sus productos y servicios.	Garantizar la conservación y difusión de la información histórica y técnica de la organización para la investigación.
La disminución de sus impactos ambientales negativos.	Optimización de los recursos asignados a Gestión Documental. Agilidad en la Consulta de información y documentos almacenados en archivo.

Lo anterior permitirá a la organización contar con un sistema de información integrado, seguro, confiable y orientado al cliente. El desarrollo e implementación del PGD está proyectado para realizarse de tal forma que los diferentes procesos participarán de acuerdo con su interacción con los programas específicos, así entonces, los instrumentos que integran el PGD serán el resultado del trabajo en equipo con el grupo interdisciplinario que participa en el proceso de gestión documental. Teniendo en cuenta la dinámica de este proceso, es importante resaltar que el PGD demandará actualizaciones en cualquiera de sus componentes.

#### **4.2.3.1 Público a quien va dirigido el Programa de Gestión Documental**

4.2.3.1.1 De tipo Geográfico: SOS Sede Principal en Cali.

4.2.3.1.2 Usuarios Internos: El programa cubre a todos los colaboradores y áreas administrativas de SOS.

4.2.3.2 Usuarios externos: Los usuarios externos sobre los cuales tiene incidencia indirecta el Programa de Gestión Documental, se pueden clasificar en tres grandes grupos:

**Ciudadanos en general:** Que tenga dudas inquietudes, quejas, reclamos sobre las funciones desarrolladas por la organización, son usuarios esporádicos, de incidencia media.

**Afiliados:** Son usuarios permanentes y de alta incidencia para la organización.

**Entidades de Control y Vigilancia:** Aquellos organismos gubernamentales que ejercen control sobre las actividades desarrolladas por SOS y que pueden solicitar información en cualquier momento, son usuarios frecuentes, de incidencia alta.

#### **4.2.3.3 PRERREQUISITOS PARA LA ELABORACIÓN DEL PGD**

Como Prerrequisitos técnicos cuenta con:

- 1 La EPS cuenta con el Grupo de Gestión Documental como designada para la administración y gestión de las actividades y procesos relacionados con la Gestión documental y correspondencia
- 2 La EPS cuenta con un equipo para el proceso de gestión documental los cuales tienen a cargo el proceso gestión documental y correspondencia.
- 3 La Organización cuenta con un comité de sostenibilidad contable que tiene dentro de sus funciones de Gestión Documental instaurado para la normalización del proceso de Gestión Documental producto de la estandarización del proceso.
- 4 La organización cuenta con una Política para Gestión Documental

- 5 La organización cuenta con un informe de diagnóstico integral de la función archivística que permite identificar y evaluar los aspectos positivos y críticos de la Gestión Documental.
- 6 La organización cuenta con los instrumentos archivísticos de Cuadro de Clasificación – CCD y Tablas de Retención Documental – TRD, debidamente elaborados y aprobados.

#### **4.2.4 DIAGNÓSTICO DE LA GESTIÓN DOCUMENTAL**

##### **4.2.5 LA PROBLEMÁTICA**

SOS cuenta con diferentes herramientas y estrategias para la implementación de la gestión documental en la organización, sin embargo, se puede evidenciar una debilidad en las políticas para la administración de documentos electrónicos.

##### **4.2.6 RESULTADOS DE DIAGNÓSTICO GENERAL**

Ver Documento de Presentación Diagnostico de Gestión Documental.

##### **4.2.7 MATRIZ DOFA**

La matriz DOFA se encuentra consolidada en el Documento de Presentación Diagnostico de Gestión Documental.

##### **4.2.8 ANALISIS DE CAUSA RAIZ EN LOS PROCESOS DE LA GESTION DOCUMENTAL**

Ver Documento de Presentación Diagnostico de Gestión Documental.

## 5 REQUISITOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL PGD

### 5.1 Requisitos Normativos

Se presenta un listado general de normas que en Materia de Gestión Documental debe cumplir:

<b>IDENTIFICACIÓN DEL DOCUMENTO Y FECHA DE EMISIÓN</b>	<b>ENTE GENERADOR</b>	<b>EPÍGRAFE Y/O DESCRIPCIÓN DEL DOCUMENTO</b>
<b>Ley 594 de 2000</b>	Congreso de Colombia	Por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos y se dictan otras disposiciones.
<b>Acuerdo No. 060 (30 de octubre de 2001).</b>	Archivo General de la Nación	Por el cual se establecen pautas para la administración de las comunicaciones oficiales en las entidades públicas y las privadas que cumplen funciones públicas
<b>Decretos 1080 de 2015</b>	Ministerio de Cultura	Decreto Único Reglamentario del Sector Cultura
<b>Ley 527 DE 1999</b>	Congreso de Colombia	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.
<b>Ley 962 de 2005</b>	Congreso de Colombia	Por 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 o prestan servicios públicos.
<b>Decreto 19 de 2012</b>	Congreso de Colombia	Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y

		trámites innecesarios existentes en la Administración Pública
<b>Resolución 8934 de 2014</b>	Superintendencia de Industria y Comercio	por el 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

## 5.2 Requisitos económicos

Los recursos económicos serán asignados anualmente de acuerdo con los requerimientos que se generen del programa de gestión documental, el funcionamiento de las actividades de custodia

## 5.3 Requisitos administrativos

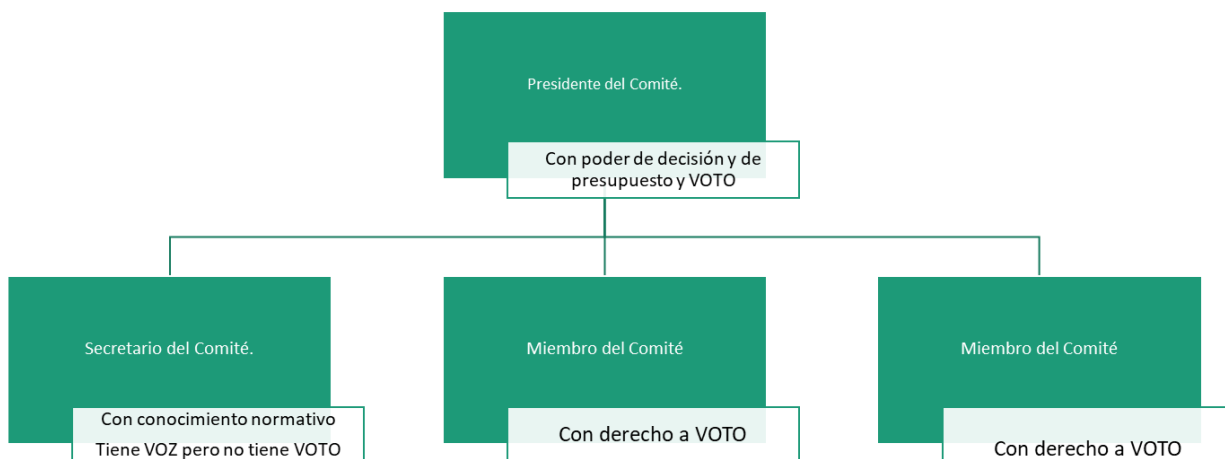
Dentro de los requisitos administrativos con los que debe cumplir la organización se relacionan los siguientes.

**Gobierno:** Debe existir un Comité de Gestión Documental o quien haga sus veces, para esto la SOS ha designado como responsable del comité al Comité de Sostenibilidad Financiera, debe existir una armonización en los Sistemas de Gestión y Gestión Documental. Debe existir un compromiso conjunto de las áreas de Calidad y Tecnología. La Gestión Documental de la Organización debe estar alineada a la planeación estratégica

**Personal:** contar con personal suficiente y con perfiles acordes a las necesidades de cada uno de los procesos de Gestión Documental. Se debe establecer un programa de capacitación, que permita a los colaboradores de todas las áreas cumplir con las políticas de Gestión documental. De acuerdo con los roles y funciones que cumplen.

**Insumos:** Todos los insumos utilizados para la gestión de los documentos en todo el ciclo vital deben cumplir con las características que garanticen su conservación el tiempo.

## 5.4 COMITÉ DE SOSTENIBILIDAD FINANCIERA (GESTIÓN DOCUMENTAL)



### Matriz de Responsabilidades

ACTIVIDADES	Director (o quien haga sus funciones)	Responsable de Gestión Documental	Comité de Gestión Documental
Diseño del Programa de Gestión Documental	C	R	C
Aprobación del Programa de Gestión Documental	C	C	A
Seguimiento y Control del Programa de Gestión Documental	C	R	C



<b>Actualización del Programa de Gestión Documental</b>	C	R	C
<b>CONVENCIONES</b>	R: Responsable (Encargado)	A: Accountable (responsable)	C: Consulted (Consultado)

Ver Anexo: Acto de constitución del Comité de Gestión Documental. “ACTA DE COMITÉ DE GESTIÓN DOCUMENTAL No 001\_2021”

### 5.5 Requisitos tecnológicos

Actualmente la compañía cuenta con herramientas para desarrollar la actividad propia del negocio, soportando las operación tanto financieras, contables y operaciones, se hace necesario mejorar el soporte en aplicativos para el proceso de Gestión Documental, tanto para la radicación, tramite, divulgación y conservación de los soportes documentales.

- Se requiere la implementación de Gestor (Software) de Correspondencia
- Se requiere la implementación de Gestor de Archivo y Documentos electrónicos.
- Se requiere implementar motor de flujo de procesos y/o BPM
- Implementar un SGDEA (Sistema de Gestión de Documentos electrónicos de Archivos)

### 5.6 Requisitos de la Gestión de Cambio

Dentro de los requisitos de la gestión del cambio para la fase de implementación del Programa de Gestión Documental para SOS es importante tener en cuenta:

- Desarrollar en conjunto con las áreas de comunicaciones y recursos humanos actividades orientadas a la creación de una cultura de información por medio de la aplicación de mejores prácticas e implementación de tecnologías de información.
- Diseñar mecanismos que mitiguen las percepciones negativas frente a los cambios que la organización afrontará durante la implementación de Programa de Gestión Documental.

- Implementar un sistema de comunicaciones que le permita mostrar los avances y victorias tempranas que la organización está obteniendo frente a la implementación de Programa de Gestión Documental.

## **6 LINEAMIENTOS PARA LOS PROCESOS DE GESTIÓN DOCUMENTAL**

### **6.1 PLANEACIÓN ESTRATEGICA DE GESTION DOCUMENTAL:**

#### **6.1.1 Definición:**

Conjunto de actividades encaminadas a la planeación, generación y valoración de los documentos de la entidad, en cumplimiento con el contexto administrativo, legal, funcional y técnico. Comprende la creación y diseño de formas, formularios y documentos, análisis de procesos, análisis diplomático y su registro en el sistema de gestión documental.

#### **6.1.2 Alcance:**

Elaboración, formulación y aprobación de los documentos de archivo que muestran la planeación estratégica de la gestión documental.

#### **6.1.3 Actividades:**

- Elaboración y publicación del Programa de Gestión Documental PGD acorde con las necesidades de SOS.
- Elaboración del seguimiento al Programa de Gestión Documental PGD en su ejecución y actualización cuando se considere necesario.
- Desarrollo de los programas establecidos en el Programa de Gestión Documental
- Definición del plan de trabajo para la implementación de los Instrumentos archivísticos.
- Elaboración y publicación del documento de Política de Gestión Documental acorde con las necesidades de SOS.
- Formalización del seguimiento al documento de Política de Gestión Documental en su cumplimiento y actualización cuando se considere necesario.

#### **6.1.4 PLANEACIÓN DOCUMENTAL:**

##### **6.1.4.1 Definición:**

Conjunto de actividades encaminadas a la planeación, generación y valoración de los documentos de la EPS, en cumplimiento con el contexto administrativo, legal, funcional y técnico. Comprende la creación y diseño de formas, formularios y documentos, análisis de procesos, análisis diplomático y su registro en el sistema de gestión documental o aplicaciones ofimáticas.

##### **6.1.4.2 Alcance:**

Diseñar todos los planes, programas y procedimientos necesarios para la implementación de la Estrategia de gestión documental definida en el presente programa.

##### **6.1.4.3 Actividades:**

- Diseño del procedimiento de “Planeación Documental”.
- Clasificación en las Tablas de Retención Documental de la información clasificada y reservada.
- Diseño del documento de Política de seguridad de la información para SOS.
- Diseño Procedimientos de Gestión documental.

#### **6.1.5 PRODUCCIÓN DOCUMENTAL:**

##### **6.1.5.1 Definición:**

Actividades destinadas al estudio de los documentos en la forma de producción o ingreso, formato y estructura, finalidad, área competente para el trámite, proceso en que actúa y los resultados esperados.

##### **6.1.5.2 Alcance:**

Aplica para todos los documentos producidos, recibidos y custodiados por SOS en cada una de las áreas.

##### **6.1.5.3 Actividades:**

Definición de Políticas de producción Gestión Documental que contenga:

- Diseño y normalización de la producción de documentos, formas, formatos y formularios producidos por la Organización.
  - Definición de tamaños, cantidad, soportes, gramaje y tintas
  - Instructivo de diligenciamiento de los formatos y formularios
  - Control de la producción, número de copias.

- Diplomática de los documentos
- Constitución de los lineamientos para el diseño, creación, mantenimiento, difusión y administración de los documentos teniendo en cuenta:
  - Estructura
  - Forma de producción e ingreso de los documentos
  - Descripción a través de metadatos
  - Mecanismos de autenticación y control de acceso
  - Requisitos para la preservación de documentos electrónicos
  - Seguridad de la información
- Implementación de la Política de uso, administración y gestión de Correo Electrónico en la Organización. Diseño e implementar el Programa de reprografía de la Organización.

#### **6.1.6 GESTIÓN Y TRÁMITE:**

##### **6.1.6.1 Definición:**

Conjunto de actuaciones necesarias para el registro, la vinculación a un trámite, la distribución incluidas las actuaciones o delegaciones, la descripción (metadatos), la disponibilidad, recuperación y acceso para consulta de los documentos, el control y seguimiento a los trámites que surte el documento hasta la resolución de los asuntos.

##### **6.1.6.2 Alcance:**

Aplica para todos los trámites documentales que se ejecutan en la Organización por parte de sus usuarios.

##### **6.1.6.3 Actividades:**

- Diseño de procedimiento de “Gestión y Trámite” teniendo en cuenta las siguientes acciones:
  - Registro, trámite y distribución de documentos
  - Producción de documentos análogos, digitales y electrónicos
  - Consulta de documentos, canales de acceso y recuperación
  - Preservación a largo plazo
- Diseño de herramientas de control y seguimiento la atención de trámites, tiempos de respuesta.
- Elaboración de Políticas de Consulta de documentos
- Elaboración de Políticas de atención de Derechos de petición, quejas y reclamos
- Diseño de la Tabla de Control de acceso a la información de SOS.

## **6.1.7 ORGANIZACIÓN:**

### **6.1.7.1 Definición:**

Conjunto de operaciones técnicas para declarar el documento en el proceso de gestión documental, clasificarlo, ubicarlo en el nivel adecuado, ordenarlo y describirlo adecuadamente.

### **6.1.7.2 Alcance:**

Aplica para todos los archivos de Gestión al interior de SOS y se encuentra encaminada a todos los soportes documentales, que actualmente se producen, se reciben y se custodian.

### **6.1.7.3 Actividades:**

- Diseño de políticas de descripción documental (Inventario documental)
  - Esquema de metadatos
  - Nivel de descripción unidad documental
  - Fases de la descripción documental
- Elaboración de instrumentos de recuperación de información: inventarios.
- Divulgación de los instrumentos archivísticos que participan directamente en el proceso de organización
  - Cuadro de Clasificación Documental CCD.
  - Tabla de Retención Documental TRD

Procesos de capacitación a colaboradores sobre el proceso de organización documental y aplicación de los instrumentos archivísticos.

## **6.1.8 TRANSFERENCIAS:**

### **6.1.8.1 Definición:**

Conjunto de operaciones adoptadas por la entidad para transferir los documentos durante las fases de archivo, verificando la estructura, la validación del formato de generación, la migración, refreshing, emulación o conversión, los metadatos técnicos de formato, los metadatos de preservación y los metadatos descriptivos.

### **6.1.8.2 Alcance:**

Aplica para todos los archivos de Gestión de SOS y se encuentra encaminada a todos los soportes documentales, que actualmente se producen, se reciben y se custodian.

### **6.1.8.3 Actividades:**

Diseño del procedimiento de verificación de:

- Clasificación, ordenación y descripción de los expedientes transferidos.
- Condiciones de empaque y traslado.
- Diseño del Procedimiento de consulta de documentos de los archivos centralizados o por áreas:
  - Nivel de acceso
  - Tiempo de respuesta
  - Medio de consulta (físico, electrónico, telefónico)
  - Tiempo de préstamo

## **6.1.9 DISPOSICIÓN A LOS DOCUMENTOS:**

### **6.1.9.1 Definición:**

Selección de los documentos en cualquier etapa del archivo, con miras a su conservación temporal, permanente o a su eliminación, de acuerdo con lo establecido en las tablas de retención documental.

### **6.1.9.2 Alcance:**

Aplica para los documentos que actualmente se custodian en archivo central, y para aquellos que se reciban luego del diseño y aprobación del procedimiento.

### **6.1.9.3 Actividades:**

- Aplicación de técnicas de muestreo.
- Identificación de técnicas de eliminación de documentos.
- Conservación de los metadatos de la documentación eliminada.
- Conservación de los metadatos de procedimiento
- Definición de Proceso de presentación de documentación a ser eliminada para su aprobación al Comité de sostenibilidad contable de SOS, teniendo en cuenta:
  - Actas de aprobación de eliminación por el Comité de sostenibilidad contable.

## **6.1.10 PRESERVACIÓN A LARGO PLAZO:**

### **6.1.10.1 Definición:**

Conjunto de acciones y estándares aplicados a los documentos durante su gestión para garantizar su preservación en el tiempo, independientemente de su medio y forma de registro o almacenamiento.

#### **6.1.10.2 Alcance:**

Aplica para todos los archivos de gestión de la organización y se encuentra encaminada a todos los soportes documentales, que actualmente se producen, se reciben y se custodian.

#### **6.1.10.3 Actividades:**

- Desarrollo de la Política de Preservación a largo plazo de documentos.
- Elaboración e implementación del Sistema Integrado de conservación de documentos orientado a las diferentes etapas de archivo.
- Elaboración e implementación del Plan de Conservación Documental
- Elaboración e implementación del Programa de Conservación Preventiva documental y digital.

### **6.1.11 VALORACIÓN:**

#### **6.1.11.1 Definición:**

Proceso permanente y continuo, que inicia desde la planificación de los documentos y por medio del cual se determinan sus valores primarios y secundarios, con el fin de establecer su permanencia en las diferentes fases del archivo y determinar su destino final (eliminación o conservación temporal o definitiva).

#### **6.1.11.2 Alcance:**

Aplica para todos los archivos de Gestión de la Organización y se encuentra encaminada a todos los soportes documentales, que actualmente se producen, se reciben y se custodian.

#### **6.1.11.3 Actividades:**

- Diseñar un procedimiento conjunto con el modelo de Calidad que permita la interacción entre estos dos sistemas que ningún este desactualizado.
- Actualizar Tablas de Retención Documental.
- Actualizar normogramas documentales.

## **7 FASES DE IMPLEMENTACIÓN DEL PGD**

Para el cumplimiento del Programa de Gestión Documental en SOS establecen las siguientes fases de implementación:

### **7.1 FASE DE PLANEACION**

Durante la fase de Planeación se define el siguiente Cronograma y responsables para el diseño del programa de gestión documental.

Ver Anexo Cronograma de Diseño del Programa de Gestión Documental y Elaboración de Tablas de Retención Documental.

## **7.2 FASE DE EJECUCIÓN Y PUESTA EN MARCHA**

Ejecutar el plan de actividades preliminares necesarias para el desarrollo del cronograma propuesto en las fases anteriores, con el fin de garantizar el desarrollo adecuado de la futura implementación y aplicar el conjunto de estrategias adoptadas.

- Resultados Esperados: se pueden llevar a cabo las siguientes actuaciones:
  - Asignación de las funciones del Comité Interno de Gestión Documental al Comité de Sostenibilidad Contable
  - Revisión y aprobación de los instrumentos gestión de documentos por parte del Comité de Sostenibilidad Contable
  - Revisión, aprobación y publicación del manual, los procedimientos y las instrucciones de trabajo para las partes interesadas.
  - Formación y entrenamiento del personal.

## **7.3 FASE DE SEGUIMIENTO**

Se realizará el seguimiento a cada una de las metas de acuerdo con lo proyectado en el cronograma de implementación.

## **7.4 FASE DE MEJORA**

Se incluye la fase de revisión y actualización en el cronograma de Implementación anexo.

## **7.5 FASE DE PUBLICACION**

Una vez aprobado el programa de gestión documental, será publicado en el servidor de la organización para que sea consultado desde la página Web oficial de acuerdo con lo solicitado en el Decreto 1080 de 2015.

## **8 ARMONIZACIÓN CON OTROS SISTEMAS DE LA ENTIDAD**

El Programa de Gestión Documental se encontrará armonizado con los sistemas de Gestión de SOS se integra con diferentes ejes al interior de la EPS buscando siempre tener varios puntos de vista para aportar valor al negocio, la ilustración a continuación evidencia como se integra con elementos claves para la entidad.



Los instrumentos archivísticos anteriormente descritos, hacen parte de la estructura estratégica, procesal y operativa del Sistema Interno de Gestión Documental (SIGD) en SOS. Así como se muestra en la Gráfica, la elaboración e implementación de varios de los instrumentos presentados, están relacionados unos a otros como parte de un sistema.



Adicionalmente, con el propósito de alinear los instrumentos archivísticos a los aspectos estratégicos de SOS de tal manera que se garantice el cumplimiento de la misión y visión institucional, se formulan las siguientes estrategias:

- Ejecutar la estandarización de los procesos del Programa de Gestión Documental a partir de la formulación y ejecución de los lineamientos descritos en este programa y asociados con la estructura documental del proceso de gestión documental que hace parte del sistema Integral de Gestión en SOS.
- Alinear las estrategias, lineamientos y requerimientos que orientan la gestión documental en la organización, teniendo en cuenta la estrategia para el desarrollo estratégico.
- Los lineamientos y estrategias formuladas en este programa además de estar alineados con el modelo de dirección estratégico pretenden garantizar el cumplimiento de las siguientes dimensiones y políticas del mismo modelo:

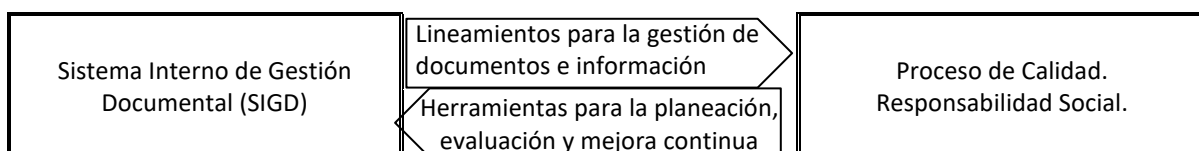
Dimensiones	Políticas
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	Gestión documental
	Integridad
GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y LA INNOVACIÓN	Gestión del conocimiento y la innovación
GESTIÓN CON VALORES PARA RESULTADOS	Gobierno Digital

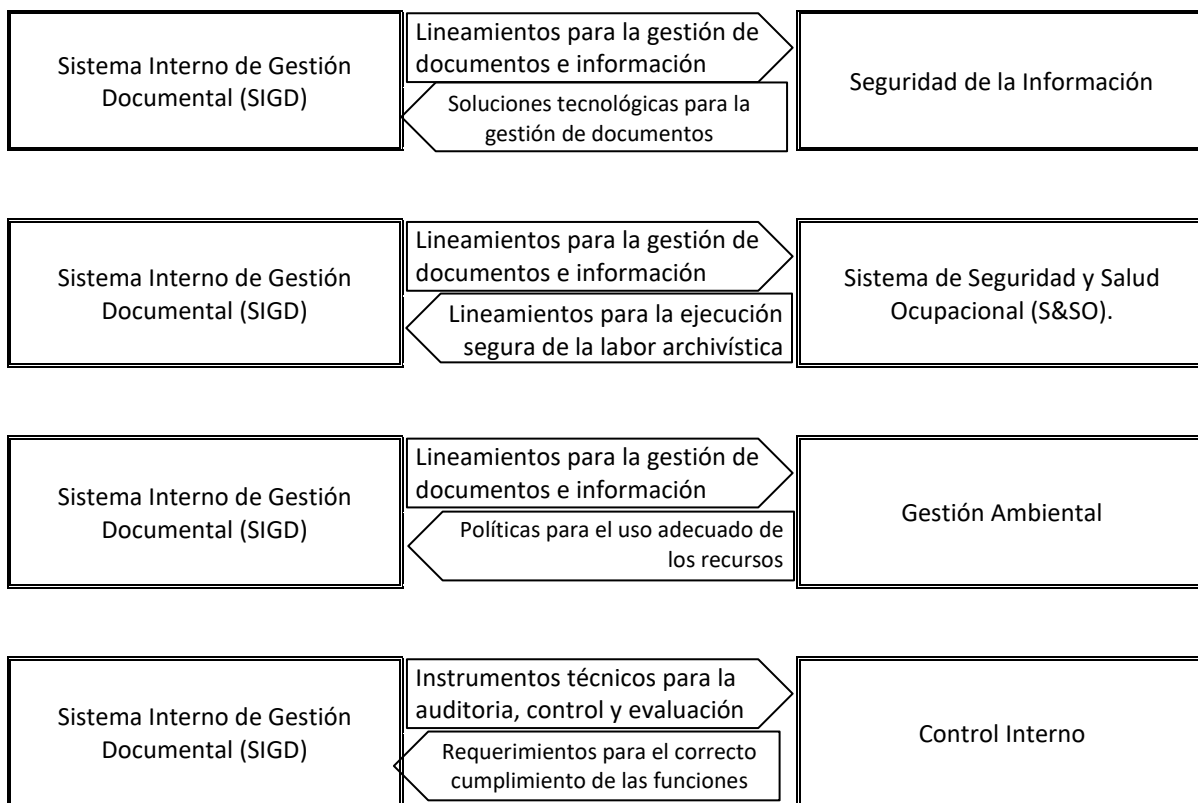
- La agrupación de los sistemas de en un sistema integral, ha permitido la alineación de elementos de cada sistema en cumplimiento con los intereses estratégicos de la organización. En consecuencia, para el caso del SIGD, la formulación de los instrumentos estratégicos de la gestión documental, como el Programa de Gestión Documental ha adoptado los siguientes aspectos transversales documentados, con el propósito de orientar coherentemente los lineamientos y metas de la gestión documental en la entidad.

**Tabla 1: Aspectos transversales del modelo de calidad–.**

Aspecto	Elementos	Descripción
<b>Componente estratégico</b>	Misión	Se han alineado los elementos estratégicos del SIGD al cumplimiento de la misión y los objetivos trazados en el proceso de calidad
	Visión	
	Objetivos estratégicos	
	Política integrada de gestión	
<b>Política, alcance y exclusiones del SIGD</b>	Directrices de la política	Se ha tenido en cuenta para la formulación de los planes estratégicos, procesos y actividades el alcance, directrices y procesos descritos en el SIGD.
	Alcance	
	Control de registros	
<b>Ciclo P H V A</b>	Planificar	Las actividades de planeación estratégica que permiten la implementación de procesos archivísticos y documentadas en los manuales, procedimientos e instructivos del proceso de gestión documental han tenido en cuenta el modelo PHVA.
	Hacer	
	Verificar	
	Actuar	
<b>Estructura documental</b>	Control de documentos	Los lineamientos y descripción de cómo se ejecutan los procesos de la gestión documental en la organización se encuentran registrada en manuales, procedimientos e instructivos según la estructura documental
	Niveles de jerarquía	
<b>Comunicación</b>	Medios de comunicación	Se ha tenido en cuenta el uso de los espacios e instrumentos para la comunicación reconocidos y adoptados por SOS como herramienta para la implementación del Programa de Gestión Documental
	Espacios internos	
	Medios externos	
	Espacios externos	
<b>Seguimiento y medición</b>	Revisión por la dirección	Se ha tenido en cuenta los instrumentos de planeación estratégica de la entidad para la para la evaluación, seguimiento y mejora continua de la gestión documental en la organización.
	Auditorias	
	Mejora continua	

- Frente a los otros sistemas de SOS, el Sistema Interno de Gestión Documental (SIGD) interactúa de manera armonizada mediante la estandarización y apropiación de los procesos de otros sistemas así:

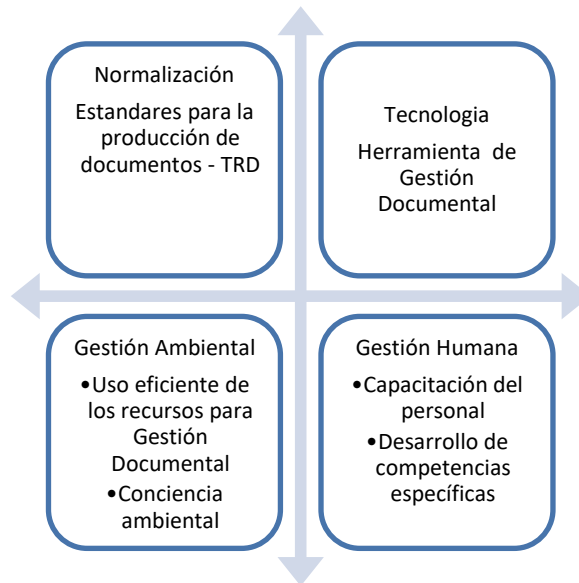




- Inscribir los proyectos que se desarrollaran en el PINAR (Plan institucional de Archivos) “documento a elaborar” en el plan de acción de la Compañía, para garantizar su seguimiento e integración al cumplimiento de los objetivos estratégicos de la entidad.
- Los proyectos formulados en el PINAR que requieran inversión adicional a la disposición de personal en el proceso de gestión documental deben ser inscritos en los proyectos de inversión de o planes estratégicos de la EPS.

- A partir de lo que se proyectará en el PINAR, se actualizará el mapa de riesgos del proceso de gestión documental para alinear lo formulado en el PGD y PINAR con el mapa de riesgos de SOS.

**Ilustración 1: Armonización**



## 9 NORMALIZACIÓN

El Programa de Gestión Documental funciona en el marco de los sistemas de gestión de la EPS, acogiéndose a los estándares y lineamientos previamente establecidos para los procesos, es susceptible de auditorías y seguimiento, adicionalmente las Tablas de Retención Documental, buscan la estandarización de la clasificación de los documentos que se producen la Entidad.

## 10 TECNOLOGÍA

El nuevo proceso de gestión documental se apoya en herramientas tecnológicas para lograr una administración integral de los documentos físicos y electrónicos, así como también para optimizar procesos y agilizar el trámite que se realiza con cada uno de los documentos.

## 11 GESTIÓN AMBIENTAL

Como parte de la optimización del proceso de gestión documental, se busca ser eficiente en el uso de los recursos, esto se vincula directamente con una conciencia ambiental hacia la reducción del consumo de papel, y la reducción en la generación de desechos.

## 12 GESTIÓN HUMANA

El recurso humano es uno de los elementos más importantes para lograr las estrategias propuestas en el programa de gestión documental, por lo cual existe un eje de capacitación fundamental, el cual debe ser

apoyado desde el área de gestión humana para garantizar que el personal de gestión documental se encuentre comprometido y motivado con la prestación de un servicio enfocado a los usuarios.

## 13 Anexos

### 13.1 Anexo No 1 Glosario de términos

- **Cuadro de Clasificación Documental – CCD:** Esquema que refleja la jerarquización dada a la documentación producida por una institución y en el que se registran las secciones y subsecciones y las series y subseries documentales.
- **Gestión Documental:** Conjunto de actividades administrativas y técnicas tendientes a la planificación, manejo y organización de la documentación producida y recibida por las entidades, desde su origen hasta su destino final, con el objeto de facilitar su utilización y conservación.
- **Instrumentos Archivísticos:** Herramientas con propósitos específicos, que tienen por objeto apoyar el adecuado desarrollo e implementación de la archivística y la gestión documental.
- **Modelo de requisitos documentos electrónicos:** Listado.
- **Plan Institucional de Archivos:** Instrumento archivístico que permite generar cambios planificados, articulando y dando un ordenamiento lógico a los planes y proyectos que en materia archivística formule la Entidad.
- **Programa de Gestión Documental:** Conjunto de instrucciones en las que se detallan las operaciones para el desarrollo de los procesos de la gestión documental al interior de cada entidad, tales como producción, recepción, distribución, trámite, organización, consulta, conservación y disposición final de los documentos.
- **Reglamento de Archivo:** Instrumento que señala los lineamientos administrativos y técnicos que regulan la función archivística en una entidad.
- **Tablas de Retención Documental – TRD:** Listado de series, con sus correspondientes tipos documentales, a las cuales se asigna el tiempo de permanencia en cada etapa del ciclo vital de los documentos.
- **Tablas de Valoración Documental – TVD:** Listado de asuntos o series documentales a los cuales se asigna un tiempo de permanencia en el archivo central, así como una disposición final.

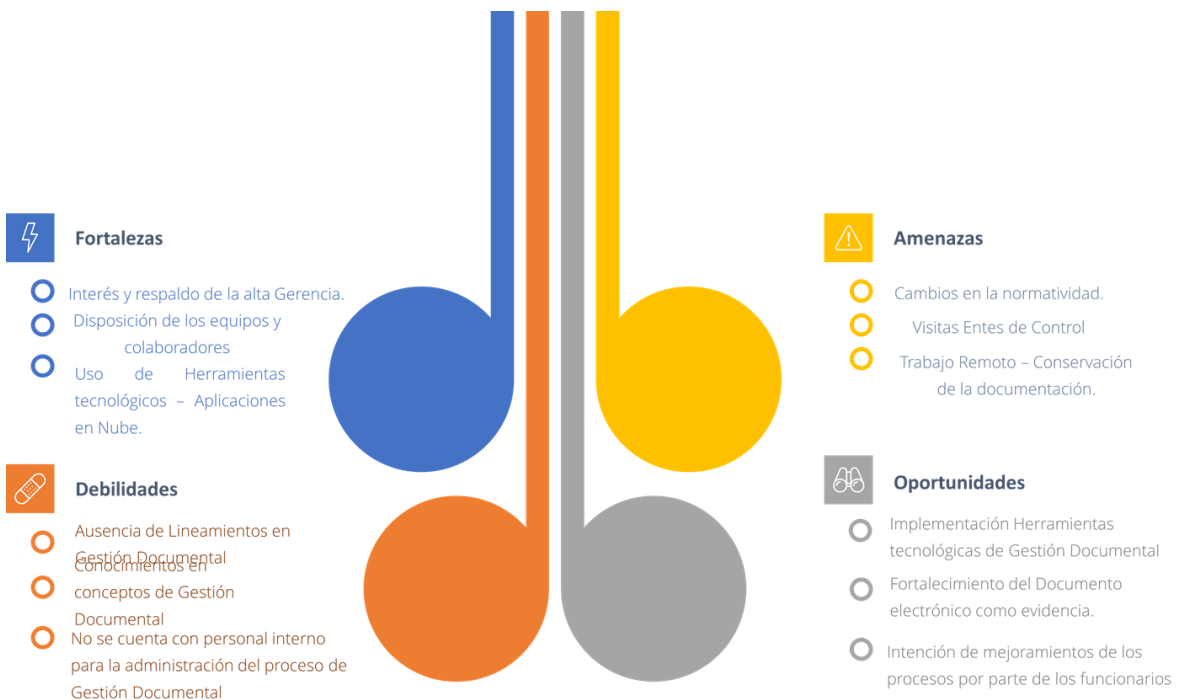
## 13.2 ANEXO No 2 Diagnóstico documental

### Esquema de Diagnóstico para la elaboración de un Programa de Gestión Documental – PGD



Componente	Diagnostico de Integral Componentes a Evaluar	Puntaje Obtenido	Interpretación	Puntaje del sistema	Interpretación
GESTIÓN DOCUMENTAL FASE 1	Gobierno de Gestión Documental	2,6	INSUFICIENTE	2,14	INSUFICIENTE
	Administración de Documentos Físicos y Electrónicos	1,5	INSUFICIENCIA CRITICA		
	Tecnologías / Sistemas de Información	1,0	INSUFICIENCIA CRITICA		
	Procesos de la Gestión Documental	2,4	INSUFICIENTE		
	Instrumentos de Gestión Documental	1,0	INSUFICIENCIA CRITICA		
	Contexto Normativo y Legal	2,0	INSUFICIENTE		
	Condiciones de los Archivos Físicos y Electrónicos (Acuerdo 049 de 2000)	3,5	ADECUADO		
	Diagnostico Archivos de Getión Promedio	2,9	INSUFICIENTE		

### 13.3 Anexo No 3 Matriz Dofa



### 13.4 Anexo No 4 Riesgos de la gestión documental

RIESGO	DESCRIPCION	CAUSA	EFECTO	ANALISIS		VALORACION	POLITICAS
				IMPACTO	PROBABILIDAD	Probabilidad de impacto Vs. Controles	
Pérdida de información	Que se pierda información fundamental debido al deterioro de los documentos	Depósitos de Archivo que no cumplen con las condiciones mínimas ambientales	Sanciones por auditorias de entes de control. Perdidas de demandas, tutelas o procesos jurídicos. Pérdida de credibilidad	ALTO	MEDIA	ACEPTABLE	Definiciones técnicas de los depósitos de archivo
Pérdida de información	La información en soporte electrónico se pierda porque el soporte se vuelva obsoleto	Falta de monitoreo de obsolescencia tecnológica	Sanciones por auditorias de entes de control. Perdidas de demandas, tutelas o procesos jurídicos. Pérdida de credibilidad	ALTO	BAJA	ACEPTABLE	Monitoreo de obsolescencia tecnológica a través de un sistema de información
Pérdida de información	Se pierdan los archivos por desastres naturales o vandalismo	Falta de un Plan de manejo de emergencias para archivo	Sanciones por auditorias de entes de control. Perdidas de demandas, tutelas o procesos jurídicos. Pérdida de credibilidad	ALTO	BAJA	ACEPTABLE	Articulación con el plan de emergencias
Perdida de Información	Que se pierda Documentación o se	Errores humanos voluntario o involuntarios	Sanciones por auditorias de entes de control.	ALTO	BAJA	ACEPTABLE	Control y monitoreo de



	alteren expedientes durante el préstamo		Perdidas de demandas, tutelas o procesos jurídicos. Pérdida de credibilidad				préstamos documentales
Crecimiento descontrolado del fondo documental	El archivo crece sin control, generando mayores costos en la administración	Nos se aplican procesos para la disposición documental	Altos costos de administración de archivo	MEDIO	MEDIA	ACEPTABLE	Aplicación de tablas de retención documental
Fuga de Información	Extracción de información de negocio por medio de documentos electrónicos	No se cuenta con control de acceso sobre los documentos electrónicos	Sanciones por auditorias de entes de control. Perdidas de demandas, tutelas o procesos jurídicos. Pérdida de credibilidad	ALTO	BAJA	ACEPTABLE	Control de acceso a documentos electrónicos
Falta de oportunidad en la atención y respuesta de requerimientos	Que no se reciban oportunamente los requerimientos de los usuarios	Fallas en el sistema de radicación  Error humano	Sanciones por auditorias de entes de control. Perdidas de demandas, tutelas o procesos jurídicos. Pérdida de credibilidad	MEDIA	BAJA	ACEPTABLE	Plan de contingencia
Incumplimiento del programa de transferencias	Que los colaboradores no cumplan con el programa de transferencias documentales	Falta de claridad de los colaboradores sobre las políticas de gestión documental	Pérdida de Información Reprocesos en la valoración documental Demoras en la consulta de información	BAJO	ALTA	ACEPTABLE	Gestión del Cambio con los colaboradores

