



# POSITIVA

COMPAÑÍA DE SEGUROS

## MANUAL DE GESTIÓN DOCUMENTAL

<p>Aprobó: <b>Olga Sanabria Amín</b> Vicepresidenta Financiera y Administrativa VoBo.<b>Sol Yadira Rojas</b> <b>Rivera</b> Gerente de Logística</p>	<p>Revisó: <b>Gloria Basto</b> Líder SIG</p>	<p>Elaboró: <b>Marly Guarín</b> Profesional Especializado Gerencia de Logística <b>Carlos Romero</b> Técnico Administrativo Gerencia de Logística</p>	<p>Código: <b>APO_13_2_MA02</b></p> <hr/> <p>Versión: <b>02</b></p> <hr/> <p>Clasificación: <b>Publica</b></p> <hr/> <p>Fecha: <b>2022-07-29</b></p>
---	--	---	--

## TABLA DE CONTENIDO

<b>1. INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>6</b>
<b>2. OBJETIVOS</b> .....	<b>7</b>
<b>3. ALCANCE</b> .....	<b>8</b>
<b>4. POLÍTICAS</b> .....	<b>9</b>
<b>4.1 POLÍTICA DE CORRESPONDENCIA</b> .....	<b>9</b>
4.1.1 Principios generales .....	9
4.1.2 Administración de las comunicaciones oficiales.....	10
4.1.3 Clasificación de comunicaciones oficiales.....	10
4.1.3.1 Comunicaciones Oficiales Recibidas (Correspondencia externa recibida).....	10
4.1.3.2 Comunicaciones Oficiales enviadas (Correspondencia externa enviada).....	11
4.1.3.3 Comunicaciones internas (Correspondencia interna) .....	11
4.1.4 Comunicaciones oficiales extraviadas.....	11
4.1.5 Control de correspondencia interna y externa.....	11
4.1.5.1 Horario .....	12
4.1.5.2 Envíos por empresas de correo.....	13
4.1.6 Recepción y radicación de comunicaciones oficiales (Correspondencia interna y externa) ..	13
4.1.7 Radicación de comunicaciones de salida e internas (correspondencia enviada) .....	14
4.1.8 Comunicaciones oficiales por Correo electrónico.....	16
4.1.9 Recepción y radicación de facturas administrativas .....	17
4.1.10 Contingencia para radicación de correspondencia .....	17
4.1.11 Devoluciones.....	17
4.1.11.1 Devolución por Courier (Guía):.....	18
4.1.11.2 Devolución por Correo electrónico y Correo Certificado:.....	18
<b>4.2 POLÍTICA DE CONTROL DE FIRMAS</b> .....	<b>18</b>
4.2.1 Clases de Firmas .....	19
4.2.1.1 Clase “A” .....	19
4.2.1.2 Clase “B” .....	19
4.2.2 Firmas Autorizadas .....	20
4.2.2.2 Firmas Clase “B”.....	22
4.2.3 Comunicaciones sin Firma.....	22
4.2.4 Firmas digitales y electrónica.....	22
<b>4.3 POLÍTICA DE ARCHIVO</b> .....	<b>22</b>
4.3.1 Tabla de Retención Documental TRD.....	23
4.3.1.1 Aplicación de las TRD .....	24
4.3.1.2 Beneficios de las TRD .....	24

4.3.1.3	Actualización de las TRD.....	24
4.3.1.4	Eliminación documental.....	24
4.3.2	Inventario Documental .....	24
4.3.3	Transferencias .....	25
4.3.3.1	Descripción de pasos para la transferencia de documentos.....	25
4.3.4	Archivo De Gestión .....	27
4.3.4.1	Responsabilidad de los funcionarios.....	27
4.3.4.2	Políticas de Préstamo de expedientes.....	27
4.3.4.3	Tiempos de préstamos expedientes físicos .....	28
4.3.4.4	Organización Documental .....	28
4.3.4.5	Recomendaciones para archivar documentos .....	30
4.3.4.6	Clasificación Documental .....	31
4.3.4.7	Clases de Documentos.....	31
4.3.4.8	Ordenación Documental .....	31
4.3.4.9	Foliación.....	32
4.3.4.10	Elementos de Archivo.....	35
4.3.5	Expedientes “SINIESTROS” .....	35
4.3.6	Apertura de expedientes misionales casos especiales .....	36
4.3.7	Expedientes Pensionales (Acuerdo 006 De 2011) .....	37
4.3.8	Expedientes de Pólizas .....	37
4.3.9	Expedientes de Afiliaciones .....	37
4.3.10	Órdenes de Pago y Propuestas de Pago.....	38
4.3.11	Historias Laborales.....	39
4.3.12	Expedientes contractuales.....	40
4.3.13	Almacenamiento.....	40
4.3.14	Recepción Archivo Misional en Gestión.....	40
4.3.14.1	Requisitos .....	41
4.3.14.2	Revisión y devolución de documentos .....	41
4.3.14.3	Periodicidad .....	42
4.3.15	Archivo Central .....	42
4.3.15.1	Administración del Archivo Central.....	42
4.3.15.2	Clasificación .....	43
4.3.15.3	Descripción .....	43
4.3.15.4	Préstamo.....	44
4.3.15.5	No disponibilidad del Expediente.....	46
4.3.15.6	Documentos Sultos .....	47
<b>4.4</b>	<b>POLÍTICA DE DISPOSICIÓN FINAL DE LOS DOCUMENTOS .....</b>	<b>47</b>
4.4.1	Conservación Total.....	47
4.4.2	Eliminación.....	48

4.4.3 Selección .....	48
4.4.4 Microfilmación o digitalización .....	49
<b>4.5 POLÍTICA DE DOCUMENTOS ELECTRÓNICOS.....</b>	<b>50</b>
4.5.1 Documento electrónico de archivo .....	50
4.5.2 Clases de documentos electrónicos.....	50
4.5.3 Administración y Almacenamiento de documentos electrónicos .....	50
4.5.3.1 Repositorio para el almacenamiento de documentos electrónicos .....	50
Nota: Para conocer el paso a paso del repositorio consulte el instructivo “Almacenamiento en repositorio de archivo digital” .....	53
4.5.3.2 Producción y Creación de documentos electrónicos.....	53
4.5.3.3 Almacenamiento de documentos electrónicos.....	53
4.5.3.4 Permisos de acceso .....	54
4.5.4 Eliminación de documentos electrónicos .....	54
4.5.5 Expedientes electrónicos en el Gestor Documental .....	55
<b>4.6 POLÍTICA DE GESTOR DOCUMENTAL .....</b>	<b>56</b>
4.6.1 Principios generales .....	57
4.6.2 Perfiles .....	58
4.6.3 Procedimiento para la creación, activación, actualización e inactivación de las cuentas de usuarios del Gestor Documental.....	59
4.6.4 Creación de usuarios en el Gestor Documental.....	60
4.6.5 Actualización de usuarios del Gestor Documental .....	60
4.6.6 Inactivación y activación de usuarios del Gestor Documental.....	60
4.6.7 Activación de usuarios por reintegro.....	61
4.6.8 Inactivación de usuarios en el Gestor Documental por retiro de la Compañía .....	61
<b>4.7 POLÍTICA MEDICIÓN DE ARCHIVOS.....</b>	<b>62</b>
4.7.1 Procedimiento para medir los archivos .....	62
4.7.2 Medición de archivos aplicados en la Compañía. ....	63
4.7.2.1 Medición en metros lineales.....	63
4.7.2.2 Medición para legajos o documentos sueltos.....	63
<b>4.8 POLÍTICA DE PRESERVACIÓN DIGITAL A LARGO PLAZO.....</b>	<b>63</b>
4.8.1. Mandato.....	64
4.8.1.1 Requisitos Legales .....	64
4.8.1.2 Requisitos Financieros .....	64
4.8.1.3 Requisitos del Negocio.....	64
4.8.1.4 Requisitos Técnicos .....	65

4.8.2 Principios generales.....	65
Ilustración 1. <i>Normalización de formatos</i> .....	66
4.8.3 Beneficios .....	66
4.8.4 Equipo interdisciplinario y roles.....	67
Ilustración 2 <i>Responsables y roles de los integrantes del equipo interdisciplinario</i> .....	67
4.8.5 Selección y adquisición sistema de información .....	67
4.8.6 Acceso y uso.....	68
<b>5. RESPONSABLES DE LAS POLITICAS .....</b>	<b>69</b>
<b>6. DOCUMENTOS ASOCIADOS.....</b>	<b>69</b>
<b>7. INFORMACIÓN RELEVANTE Y COMPLEMENTARIA.....</b>	<b>70</b>
4.8.7 7.1.1 Funciones.....	70
4.8.8 7.1.2 Comité Institucional de Gestión y Desempeño .....	70
<b>8. MARCO NORMATIVO.....</b>	<b>71</b>
<b>9. BENEFICIOS Y PRINCIPIOS DE LA GESTIÓN DOCUMENTAL.....</b>	<b>73</b>
<b>10. CODIFICACIÓN ESTRUCTURA ORGÁNICA.....</b>	<b>74</b>
<b>11. BIBLIOGRAFÍA .....</b>	<b>78</b>
<b>12. ANEXOS .....</b>	<b>79</b>
<b>12.1 FORMAS Y FORMULARIOS ELECTRÓNICOS .....</b>	<b>79</b>
12.1.1 Administración .....	80
<b>12.2 REPROGRAFÍA.....</b>	<b>80</b>
12.2.1 Digitalización.....	81
12.2.2 Fotocopiado e impresión.....	83
<b>12.3 DOCUMENTOS ESPECIALES.....</b>	<b>83</b>
12.3.1 Especificaciones técnicas generales: .....	83
12.3.2 Administración .....	87
<b>12.4 DOCUMENTOS VITALES O ESENCIALES.....</b>	<b>87</b>
12.4.1 Administración .....	87
<b>12.5 ARCHIVOS DESCENTRALIZADOS.....</b>	<b>88</b>
12.5.1 Administración .....	88
<b>12.6 SUPERVISIÓN CONTRATOS GESTIÓN DOCUMENTAL.....</b>	<b>88</b>
<b>Control de Cambios.....</b>	<b>90</b>

## 1. INTRODUCCIÓN

A través del presente documento Positiva Compañía de Seguros presenta a sus colaboradores una herramienta que recopila los procedimientos, lineamientos, directrices y políticas que constituyen el proceso de Gestión Documental. Partiendo de lo mencionado, la política está diseñada para abarcar la administración de los documentos en las diferentes etapas del ciclo de vida (Archivo de Gestión, Archivo central y Archivo Histórico), incluyendo las ventanillas de correspondencia y el Centro de Administración Documental CAD.

Por lo tanto, este se encuentra asociado con los procedimientos de planeación, producción, gestión, trámite, organización, transferencia, disposición de documentos, preservación a largo plazo y valoración que establecen las acciones a desarrollar en la administración de los documentos que produce la compañía. De igual manera, se han establecido los planes, programas, instructivos y formatos del proceso de Gestión Documental para cubrir los aspectos que se encuentran normalizados

Según lo expuesto, la política se rige bajo criterios técnicos, metodológicos y jurídicos del Estado para el manejo de la gestión documental enmarcado en la Ley General de Archivos 594 de 2000, la cual tiene como objetivo establecer lineamientos y directrices generales que regulan la función archivística y la normatividad derivada para el cumplimiento de los principios de gestión documental. Por ende, se integran aspectos para la supervisión y control de todo el proceso en sus diferentes etapas, garantizando la calidad y el cumplimiento de las actividades que permitan la disponibilidad de la información y la conservación de la memoria institucional.

Finalmente, la política está dirigida y debe ser aplicada por los colaboradores de Positiva Compañía de Seguros S.A., aliados estratégicos, proveedores y ciudadanos que generen y requieran documentos de la Compañía.

## **2. OBJETIVOS**

El objetivo de la política es definir las directrices, lineamientos y políticas del proceso de gestión documental en el ciclo de vida de los documentos en Positiva Compañía Seguros. Así mismo, proporciona una guía de orientación a los colaboradores de la Compañía para los procesos técnicos que se desarrollan en las dependencias.

### **3. ALCANCE**

La política de Gestión Documental aplica para todos los colaboradores y proveedores que en el ejercicio de sus responsabilidades y funciones produzcan, generen y tramiten información o documentación de Positiva Compañía de Seguros S.A.



## 4. POLÍTICAS

### 4.1 POLÍTICA DE CORRESPONDENCIA

Positiva Compañía de Seguros S.A, en cumplimiento de las pautas establecidas con el acuerdo 060 de 2001, el cual dicta, que las entidades deben establecer según su estructura, la unidad de correspondencia que gestione de manera centralizada y normalizada los servicios de recepción, radicación y distribución de sus comunicaciones, de tal manera, que estos procedimientos contribuyan al desarrollo del programa de gestión documental y los programas de conservación, integrándose a los procesos que se llevarán en los archivos de gestión, centrales e históricos, por ende, la compañía establece el subproceso de correspondencia el cual se contemplan las ventanillas únicas de radicación, estableciendo los siguientes lineamientos y parámetros para el manejo y control de la correspondencia:

#### 4.1.1 Principios generales

- La Presidencia, Vicepresidencias, Gerencias, Oficinas y Sucursales que involucren el manejo de correspondencia, tienen acceso a la política a través de las herramientas tecnológicas dispuestas para su consulta en la Compañía. Es responsabilidad de los funcionarios consultar y conocer la política. Así mismo, los líderes o supervisores de los contratos socializarán con los aliados estratégicos el instrumento para su conocimiento.
- Es responsabilidad de la Gerencia de Logística mantener actualizada la política y enviar oportunamente las novedades a las Vicepresidencias, Gerencias, oficinas, Sucursales y demás puntos de la Compañía.
- Toda la correspondencia (enviada, recibida e interna) de Casa Matriz y Gerencias Sucursales, sin excepción, debe radicarse en el aplicativo para registro de comunicaciones oficiales que se tenga implementado en la Compañía (Gestor Documental).
- Se cuenta con un plan de contingencia para radicación de correspondencia en caso de presentarse fallas en el módulo del sistema de información para registro de comunicaciones oficiales. (Ver ítem 8.10. Contingencia para radicación de correspondencia).
- La elaboración del contenido de las comunicaciones debe ser con letra Arial tamaño 11, imprimiendo únicamente la original, excepto cuando la comunicación requiere copias adicionales para expedientes de la compañía o para despacho a diferentes destinatarios.
- Se debe utilizar el formato establecido con logo en original, las comunicaciones con destino a particulares, funcionarios de otras compañías o entidades estatales. Para las comunicaciones internas, se debe utilizar el formato de memorando.
- Toda comunicación debe contener después del destinatario el **ASUNTO**, es decir, el tema central que se va a tratar en la comunicación en forma abreviada.

- Las comunicaciones se firmarán por medio de una firma mecánica o manuscrita atendiendo el capítulo de control de firmas.
- Toda comunicación debe contener bajo la firma la siguiente información:
  - Copia, si va dirigida la comunicación a otros destinatarios o entidades.
  - Nombre de quien elaboró y revisó la comunicación
  - Anexos: objetos o documentos que acompañen el comunicado, mencionando la cantidad de folios.
- Las comunicaciones oficiales de salida que se envían a través de la empresa de mensajería deben entregarse en las ventanillas de correspondencia.
- Las comunicaciones oficiales de salida e interna deben cumplir con los lineamientos estipulados para el manejo de firmas, el no cumplimiento será motivo de devolución o rechazo del comunicado.

#### **4.1.2 Administración de las comunicaciones oficiales**

En la administración de las comunicaciones oficiales de la compañía se realiza la recepción, radicación, direccionamiento, control, seguimiento y organización de las comunicaciones que se tramitan en los diferentes procesos.

A partir de esta administración, se describe los lineamientos para normalizar la producción de documentos y regular las instrucciones que en materia de comunicaciones oficiales deben incluirse en la correcta ejecución del subproceso de correspondencia.

**Nota.** Todas las comunicaciones oficiales deben cumplir con los requisitos formales para su elaboración, imagen institucional, espacios, distribución y recomendaciones que hacen parte su elaboración.

#### **4.1.3 Clasificación de comunicaciones oficiales**

Las comunicaciones en la Compañía se clasifican de acuerdo al medio de recepción, envío o destino alineados al acuerdo 060 de 2001. Son objeto de radicación bajo el procedimiento establecido de recepción.

##### **4.1.3.1 Comunicaciones Oficiales Recibidas (Correspondencia externa recibida)**

Son todas aquellas comunicaciones recibidas en la compañía independiente del medio utilizado de radicación, ventanillas únicas de correspondencia, correo electrónico, portal web, entre otros para ser gestionada o tramitada en desarrollo de las funciones asignadas legalmente.

Los trámites definidos en correspondencia son:

PQRD  
 CONTRATOS  
 FACTURA ADMINISTRATIVA  
 INFORMATIVOS

MORTALES  
PROCESOS JURÍDICOS  
REQUERIMIENTOS ENTES DE CONTROL  
RETIRO DE EMPRESA  
TUTELAS

#### **4.1.3.2 Comunicaciones Oficiales enviadas (Correspondencia externa enviada)**

Son todas aquellas comunicaciones producidas en la compañía por las diferentes áreas en desarrollo de sus funciones o, como respuesta a comunicaciones recibidas, es el resultado de la gestión o trámite que se adelanta en cada proceso.

#### **4.1.3.3 Comunicaciones internas (Correspondencia interna)**

Las comunicaciones internas de carácter oficial se tienen identificadas en la compañía con el formato establecido como memorando, corresponden a los oficios que se proyectan y se remiten entre las oficinas de la compañía. Estas comunicaciones deben cumplir con el procedimiento de radicación en el sistema automatizado o aplicativo establecido para tal fin.

La Compañía acogándose a las políticas de cero papel, tiene implementado en su sistema automatizado de correspondencia la radicación de comunicaciones internas de manera digital.

#### **4.1.4 Comunicaciones oficiales extraviadas**

Cuando los funcionarios o colaboradores de la compañía requieran la copia de alguna comunicación oficial y se identifique que esta se encuentre extraviada, se realizarán las respectivas búsquedas por medio del aplicativo y se procederá a realizar su respectivo trámite, en caso de no lograr recuperar la información, se informará al proceso generador de la información, para solicitar una copia o un concepto de las acciones a seguir.

#### **4.1.5 Control de correspondencia interna y externa**

El control y administración de las comunicaciones oficiales se encuentra centralizada a través de los puntos de correspondencia, que realizan el procedimiento de recepción y radicación, lo anterior a cargo de la Gerencia de Logística.

Los controles implementados permiten a la compañía conocer la trazabilidad y el estado del documento a nivel nacional realizando el seguimiento de los tiempos de gestión desde su radicación.

Los controles implementados en la compañía son:

- Las comunicaciones oficiales deben ser recibidas y despachadas a través de los puntos de correspondencia, donde se realizará el proceso de radicación, digitalización y despacho en el aplicativo o software dispuesto para tal fin
- Con el propósito de oficializar los trámites y tener la trazabilidad en los términos de vencimiento establecidos por ley, Positiva Compañía de Seguros tiene implementado el procedimiento de

radicación de comunicaciones oficiales el cual opera de manera automática con el aplicativo o software que asigna un único número consecutivo dejando constancia de fecha y hora de radicación.

- Este aplicativo o software se tiene implementado para su operación a nivel nacional y opera en línea permitiendo el acceso a los funcionarios para su consulta.
- Alineados a las políticas de transparencia en la actuación administrativa, las unidades de correspondencia no podrán reservar números de radicación, ni habrá números repetidos, enmendados, corregidos o tachados, la numeración será asignada en estricto orden de recepción de los documentos; cuando el usuario o peticionario radique la correspondencia a través de los diferentes canales de recepción, se devolverá el número de radicado como constancia del trámite.
- Los números de radicados que son objeto de anulación quedarán en el sistema con su respectiva justificación en la trazabilidad del Gestor Documental.
- Al comenzar cada año, se iniciará la radicación consecutiva a partir de uno, utilizando sistemas manuales, mecánicos o automatizados.
- En las unidades de correspondencia se clasifican todos los documentos por áreas, y se distribuyen de acuerdo al recorrido establecido. Está prohibido recibir correspondencia personal. Si llegan sobres marcados como personal y dirigidos a funcionarios de Positiva Compañía de Seguros S.A., serán abiertos para verificar su contenido, y si la documentación es de interés de la compañía será radicada. Los funcionarios no deben utilizar la Compañía como dirección de correspondencia personal.
- Una vez recibida la correspondencia por el responsable o profesional de cada área, se hará la distribución respectiva en el aplicativo con el fin de tener la trazabilidad del trámite.
- Es responsabilidad de cada colaborador o funcionario en la Compañía, direccionar la correspondencia a través del aplicativo.
- La Correspondencia externa cuyos sobres tengan la leyenda CONFIDENCIAL o PERSONAL serán abiertos y radicados si corresponde a documentos oficiales e inherentes a trámites de la compañía. Entendiéndose que el uso de las ventanillas de correspondencia es exclusivo para la gestión administrativa.
- Las Sucursales y Casa Matriz no deben enviar correspondencia personal a través de las ventanillas de correspondencia de la compañía.

#### **4.1.5.1 Horario**

Para la recepción de correspondencia en ventanillas se establecen los siguientes horarios:

Casa Matriz: lunes a viernes de 7:00 A.M. a 4:00 P.M.

Sucursales: De acuerdo con su horario de atención.

El proceso realiza un recorrido interno para la entrega de la correspondencia física definida en la operación en el siguiente horario:

Casa Matriz: lunes a viernes de 9:00 A.M. a 10:00 A.M.

#### **4.1.5.2 Envíos por empresas de correo**

Los documentos que se envían por intermedio de empresas de correo se recibirán en las unidades de correspondencia de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 3:30 p.m. y serán despachados el mismo día que se reciben. Los documentos que se reciban después de las 3:30 p.m. se enviarán al día siguiente hábil.

#### **4.1.6 Recepción y radicación de comunicaciones oficiales (Correspondencia interna y externa)**

Los trámites de correspondencia serán recibidos por el personal encargado y autorizado responsable de la radicación inmediata en el aplicativo del Gestor Documental.

Esta correspondencia podrá provenir de:

- Entregas directas de mensajeros.
- Empresas de mensajería aérea o urbana.
- Correos electrónicos de la compañía
- Página web de la compañía
- Usuarios Externos

El personal encargado del control de correspondencia procederá en su orden a:

- Revisar la documentación recibida para verificar su competencia, los anexos indicados y completos, destino y datos de origen del remitente.
- Clasificará las comunicaciones de acuerdo a los trámites configurados en el aplicativo y la metodología definida para la radicación y direccionamiento.
- Radicar todos los documentos, aunque sean remitidos con una sola carta.

NOTA: Si se recibe facturación administrativa con carta remisoría, debe radicarse las facturas de forma independiente.

Cuando el responsable ingrese al aplicativo, debe tener en cuenta la siguiente información:

- . Número de radicación.
- . Número de identificación (Nit o c.c.).
- . Fecha de recepción.
- . Fecha del documento.
- . Persona remitente.
- . Entidad remitente.
- . Trámite

El responsable de la correspondencia de cada área, debe firmar el recibido de las planillas y entregarlas a la ventanilla de correspondencia, así mismo, la correspondencia que no pertenezca a la dependencia debe ser re direccionada al área correspondiente, es decir, que si el documento pasa a otro funcionario implica el registro correspondiente dentro del aplicativo del Gestor Documental.

Una vez asignado el documento al responsable del proceso, éste se encarga del trámite y su respuesta o en caso contrario debe archivar (Instructivo Perfil Gestor aplicativo del Gestor Documental), de esta manera se cierra el ciclo en el aplicativo con el documento asignado.

El sello de radicación de la correspondencia recibida será utilizado únicamente cuando se considere necesario en caso de alguna contingencia por fallas en el sistema de radicación automática en el aplicativo, para este caso se deben contemplar los siguientes campos:

- Fecha de recepción.
- Hora de recepción.
- Número consecutivo de radicación.
- Nombre colaborador quien recibe.

Material Publicitario e informativo: Cualquier material informativo como revistas, periódicos, folletos etc., debe ingresar por el área de correspondencia, quien se encargará de su distribución, el cual no será objeto de radicación.

#### **4.1.7 Radicación de comunicaciones de salida e internas (correspondencia enviada)**

Las comunicaciones oficiales tanto de salida como internas que son objeto de remisión entre las oficinas y sucursales de Positiva, con otras compañías, entidades, usuarios, clientes, proveedores y/o Sucursales, deben cumplir con el procedimiento de radicación en el aplicativo del Gestor Documental de Positiva Compañía de Seguros, lo anterior con el fin de atender a los controles y funciones que derivan de la administración de la correspondencia.

Teniendo en cuenta lo anterior, se deben regir por los siguientes lineamientos:

- Los funcionarios de Casa Matriz y Sucursales a nivel nacional deben elaborar las comunicaciones oficiales en original sin copias. Sólo para los casos que se requiere se elaborarán copias adicionales.
- Las comunicaciones serán revisadas por el funcionario del área correspondencia, siguiendo las líneas de responsabilidad fijadas por Positiva Compañía de Seguros, confirmando las direcciones a donde van dirigidas las comunicaciones para evitar las devoluciones por direcciones erradas o inexistentes.
- Para el envío de documentos físicos a través de la empresa de mensajería, las comunicaciones se entregarán al responsable en la unidad de correspondencia, quien a su vez procederá a revisar los siguientes aspectos:
  - Las comunicaciones deben encontrarse completas según lo descrito en ellas, (cantidad de folios o anexos) de no ser así se devolverá al área remitente.

- La cantidad de copias deben estar completas y resaltadas según el destinatario y en caso de ser entregadas con medio de envío mensajero se debe facilitar una copia adicional para el recibido.
  - Las comunicaciones entregadas en las ventanillas se deben relacionar en la planilla de entrega de correspondencia.
  - Las comunicaciones deben cumplir con los lineamientos descritos en el capítulo de control de firmas.
  - Los correos de correspondencia@positiva.gov.co y correspondencia\_positiva@positiva.gov.co se encuentran exclusivamente habilitados para el envío de las comunicaciones oficiales de Positiva Compañía de Seguros y no es el canal oficial de recepción de información de la Entidad.
  - El correo oficial a través del cual los usuarios pueden enviar sus solicitudes es servicioalcliente@positiva.gov.co, el cual está administrado por la Vicepresidencia de Operaciones y se encuentra publicado en el portal web <https://www.positiva.gov.co>
  - Los anexos y medios magnéticos deben corresponder a lo descrito en el comunicado de acuerdo al criterio del área que entrega.
- Toda comunicación se debe alinear a la plantilla institucional definida por la Compañía y debe contener los datos mínimos solicitados en el formulario de radicación.
  - Todas las comunicaciones deben entregarse completas con todos sus anexos al personal de correspondencia responsable para el envío.
  - Toda comunicación física de carácter confidencial debe remitirse en sobre cerrado donde se identifique su clasificación y destinatario.
  - Las comunicaciones físicas producidas por las diferentes dependencias que se envíen fuera de la ciudad de Bogotá serán enviadas por Courier correo certificado.

Los envíos de las comunicaciones oficiales se clasifican en el aplicativo de Gestor Documental por los siguientes tipos de entrega:

<b>SIGNIFICADO</b>	<b>DEFINICIÓN</b>
COURIER (GUÍA)	Documentos enviados a través de la empresa de servicio de mensajería.
MENSAJERO	Documentos enviados a través del servicio de motorizados.
CORREO ELECTRÓNICO	Modalidad en el Gestor Documental para el envío de las comunicaciones a cualquier cuenta de correo electrónico.
CORREO ELECTRÓNICO CERTIFICADO	Modalidad en el Gestor Documental para el envío de las comunicaciones a cualquier cuenta de correo electrónico la cual permitirá prueba de entrega con validez jurídica y probatoria
PERSONAL	Documentos entregados de manera

presencial al destinatario.
-----------------------------

La correspondencia interna entre dependencias de Casa Matriz se registrará en el aplicativo del Gestor Documental. Si el documento no requiere impresión se enviará a través del correo electrónico, de requerir el físico se procederá a remitirlo en la valija del área a quien va dirigida.

#### **4.1.8 Comunicaciones oficiales por Correo electrónico**

Atendiendo a lo dispuesto en la Ley 527 de 1999 y de la Directiva Presidencial 004 de 2012, el correo electrónico institucional, se constituye en uno de los medios para la recepción y envío de comunicaciones oficiales externas e internas de la Compañía. Existiendo tres (3) formas para su utilización:

- **INFORMATIVO:** Esta categoría comprende todos aquellos correos electrónicos o comunicaciones oficiales internas y externas recibidos, que de acuerdo con el criterio del emisor no incorpora la estructura formal establecida para ser considerada como una carta, oficio o memorando. Encontrándose entre ellos: (acuse de recibido, para su información, de su interés, solicitudes varias) entre otros.
- **RADICACIÓN EN APLICATIVO DEL GESTOR DOCUMENTAL:** Aplica para todos aquellos correos electrónicos o comunicaciones oficiales internas y externas que requieren de una formalidad, trámite, seguimiento y trazabilidad ante clientes y usuarios.

Los correos electrónicos producidos en desarrollo de las funciones deben ser radicados a través del aplicativo del Gestor Documental, sin embargo, queda a criterio del funcionario adelantar el trámite registrándolo en el aplicativo.

- **ENVÍO POR CORREO ELECTRÓNICO:** Modalidad de envío de las comunicaciones en el aplicativo del Gestor Documental, en esta categoría se encuentran el correo electrónico y correo electrónico certificado (comunicaciones de salida).

Nota: Para garantizar el buen manejo de la identidad corporativa y el uso adecuado de los diversos formatos establecidos para las comunicaciones oficiales de la Compañía, es responsabilidad del emisor del correo electrónico hacer el uso de las plantillas definidas al interior de Positiva Compañía de Seguros.

- Toda comunicación interna en la medida de lo posible debe ser tramitada a través de correo electrónico, en el marco de la Directiva Presidencia 004 de 2012. Sin embargo, para aquellas comunicaciones que deban estar acompañadas de anexos en forma física, la Compañía autoriza para que se realice la correspondiente impresión y trámite del comunicado en papel.
- Los funcionarios deben hacer uso racional del correo, por lo tanto, queda prohibido su utilización para cadenas, correo personal y propaganda, etc.



#### 4.1.9 Recepción y radicación de facturas administrativas

- Todas las facturas administrativas sin excepción deben ser recibidas a través de las unidades de correspondencia, se radicarán en el aplicativo del Gestor Documental efectuando el mismo procedimiento que se tiene con las comunicaciones oficiales.
- El colaborador encargado de correspondencia debe validar al recibir la factura que la fecha y año de la misma corresponda al mes vigente.
- La Gerencia de Gestión Financiera establecerá la fecha y horario límite de cada mes para la recepción de facturas, lo anterior para restringir la recepción en las ventanillas de correspondencia. El personal de ventanilla de correspondencia está autorizado para no recibir facturas posteriores a las fechas determinadas.

**Nota:** Las facturas de cuentas médicas no se radican en el Gestor Documental, toda vez que su proceso y metodología están definidas en el proceso de siniestros

#### 4.1.10 Contingencia para radicación de correspondencia

Para la recepción y radicación de correspondencia y ante cualquier eventualidad que afecte el funcionamiento normal del sistema y no se encuentre disponible el aplicativo del Gestor Documental, se deberá aplicar el **Plan De Contingencia Y Continuidad Gestión Documental (Correspondencia)** el cual se encuentra cargado en SIMPLE.

#### 4.1.11 Devoluciones

Es el proceso que se origina cuando un documento físico o electrónico enviado por la Compañía es devuelto al no ser efectivo el recibido por el destinatario o rechazado a través del correo electrónico.

De acuerdo con el canal de envío se clasifica la causal de la devolución

<b>Courier (Guía)</b>	<b>Correo electrónico</b>	<b>Correo electrónico certificado</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Cerrado</li><li>• Datos deficientes</li><li>• Dirección errada</li><li>• Fallecido</li><li>• Fuerza mayor</li><li>• No contactado</li><li>• No existe número</li><li>• No reclamado</li><li>• No reside</li><li>• Rehusado</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Correo electrónico devuelto</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Correo electrónico devuelto</li></ul>

#### **4.1.11.1 Devolución por Courier (Guía):**

El personal de la operación de correspondencia hace la revisión de todas las guías de acuerdo con las bases suministradas por el operador logístico de envíos de la correspondencia enviada por la Compañía.

Una vez el operador de envíos físicos por Courier reporta la devolución, el personal de correspondencia se encarga de notificar la novedad mediante el Gestor Documental, posteriormente el Gestionador encargado del comunicado recibe la devolución a través del aplicativo y gestiona el trámite según se considere en las opciones habilitadas.

El comunicado físico devuelto se entregará al Centro de Administración Documental (CAD) el cual procederá a la custodia.

**Nota:** En caso de ser requerido el documento físico devuelto, debe ser solicitado por el proceso enviando un correo electrónico al Centro de Administración Documental (CAD).

#### **4.1.11.2 Devolución por Correo electrónico y Correo Certificado:**

El personal de la operación de correspondencia hace el seguimiento a los correos electrónicos devueltos y se encarga de notificar la novedad mediante el Gestor Documental, posteriormente el Gestionador encargado del comunicado recibe la devolución a través del aplicativo y gestiona el trámite según se considere en las opciones habilitadas.

## **4.2 POLÍTICA DE CONTROL DE FIRMAS**

- La Compañía cuenta con un registro, donde se encuentran todas las firmas autorizadas de clase “A” y “B”, para el manejo de las comunicaciones, el cual se encuentra a cargo de la Gerencia de logística para su manejo y custodia.
- La Gerencia de Logística debe mantener actualizado los Formatos Tarjeta de firmas, para lo cual, la Gerencia de Talento Humano debe reportar oportunamente la novedad de ingreso o retiro de personal.
- Para efectos de reemplazos, vacaciones, licencias, incapacidades, encargos con firma autorizada, la Secretaría General, Vicepresidencias, Oficinas y Gerencias son responsables de remitir con anterioridad la novedad a la Gerencia de logística utilizando el Formato Tarjeta de firmas.
- Ningún funcionario distinto a los autorizados en la presente política podrá firmar comunicaciones oficiales que comprometan la Compañía, por ningún motivo. El Grupo de Gestión Documental o quien haga sus veces en las Sucursales rechazará la radicación de documentos que no se encuentren alineados a las directrices.
- Los funcionarios facultados para firmar comunicaciones oficiales no podrán firmar o emitir documentos con un cargo distinto al que fueron nombrados.

- Están prohibidas todas las firmas por ausencia o por poder, en este caso los documentos podrán firmarse por el superior inmediato o el funcionario que por jerarquía se encuentre a cargo de adelantar dichas funciones.
- Es obligación de cada funcionario informar de manera oportuna a la Gerencia de logística la actualización, modificación o cambio de rasgos en su firma.
- En cumplimiento de la política cero papel, y el uso y aprovechamiento de las tecnologías y la seguridad de información y documentación, Positiva Compañía de Seguros S.A. podrá implementar el registro de firmas electrónica y digitales para los documentos electrónicos.
- Cabe aclarar, que la firma mecánica es el uso de la firma realizada desde el autor mismo para reproducirla a través de un medio como el escáner y convertirla en imagen. Por lo anterior, los procesos que impliquen el uso de esta firma deben estar soportados con autorización del jefe del proceso en la Compañía. (Decreto Ley 2150 de 1995, en su artículo 12)
- Se considera falta grave el incumplimiento de las políticas y lineamientos que dicta el capítulo de firmas. El desacato a las mismas serán reportados a la Oficina de Control Interno Disciplinario.

#### **4.2.1 Clases de Firmas**

##### **4.2.1.1 Clase “A”**

Se entiende por firma clase “A” la autorización que se asigna a determinados funcionarios, que, por naturaleza de su cargo, tienen la competencia y responsabilidad para autorizar operaciones, transacciones y comunicaciones, a través de firmas electrónicas certificadas y firmas físicas. Entre ellas se encuentran las firmas de los representantes legales.

Todo funcionario con firma autorizada clase “A” al suscribir documentos y/o autorizar operaciones, debe observar las facultades que le han sido asignadas o delegadas por el Jefe Inmediato y el cumplimiento de los requerimientos, normas legales, procedimientos y controles establecidos por Positiva Compañía de Seguros S.A. para su trámite. En el numeral 9.2.1 se relacionan los cargos de las firmas autorizadas Clase A.

##### **4.2.1.2 Clase “B”**

La firma clase “B” es aquella autorizada a determinados colaboradores, para emitir documentos de tipo interno (Memorandos, comunicados, etc.) y para complementar la suscripción de documentos cuya competencia pertenece a funcionarios con firma autorizada clase “A”.

Los funcionarios con firma clase “B”, están facultados para firmar comunicaciones externas, que sean atribuibles a su cargo, y le hayan sido delegadas por su jefe inmediato, siempre y cuando este último tenga firma clase “A” por autorización expresa, y no comprometa a la compañía. En el numeral 9.2.2 Se relacionan los cargos de las firmas autorizadas clase A.

Todo colaborador con firma clase “B”, al emitir documentos internos o suscribir documentos como complemento a una firma clase “A”, debe observar las atribuciones que le han sido asignadas o

delegadas por el jefe inmediato, el cumplimiento de los requerimientos, normas legales, procedimientos y controles establecidos por la Compañía para su trámite.

#### **4.2.2 Firmas Autorizadas**

A continuación, se relacionan los cargos cuyos titulares o encargados están autorizados para firmar documentos y/o comunicaciones según las atribuciones que se mencionarán más adelante.

Firmas clase "A"

ITEM	CARGO
1	Presidente
2	Secretario General y Jurídico
3	Vicepresidente de Financiera y Administrativa
4	Vicepresidente de Inversiones
5	Vicepresidente de Negocios
6	Vicepresidente de Operaciones
7	Vicepresidente de Promoción y Prevención
8	Vicepresidente de Técnica
9	Jefe de tecnología de la Información
10	Jefe de Gestión Integral de Riesgos
11	Jefe de Estrategia y Desarrollo
12	Jefe de Control Interno
13	Jefe de Control Disciplinario
14	Gerente de Jurídica
15	Gerente de Médica
16	Gerente de Técnica de Vida
17	Gerente de Abastecimiento Estratégico
18	Gerente de Actuaría
19	Gerente de Administración del Riesgo
20	Gerente de Afiliaciones y Novedades
21	Gerente de Canales
22	Gerente de Corredores
23	Gerente de Experiencia al Cliente
24	Gerente de Gestión Financiera
25	Gerente de Indemnizaciones
26	Gerente de Investigación y Control del Riesgo Laboral
27	Gerente de Logística
28	Gerente de Mercadeo y Comunicaciones
29	Gerente de Negociaciones
30	Gerente de producto de Riesgos Laborales
31	Gerente de Recaudo y Cartera
32	Gerente de Seguros de Vida
33	Gerente de Talento Humano
34	Gerente Sucursal Tipo A Coordinadora
35	Gerente Sucursal Tipo B
36	Gerente Sucursal Tipo C

#### 4.2.2.2 Firmas Clase “B”

<b>CARGO</b>
MÉDICOS ESPECIALISTAS
PROFESIONALES ESPECIALIZADOS
PROFESIONALES

**NOTA:** Las firmas pueden variar dependiendo la estructura organizacional de Positiva Compañía de Seguros.

#### 4.2.3 Comunicaciones sin Firma

Los procesos que por necesidad del negocio requieren el envío de comunicaciones sin firma, deben ser revisados y aprobados por los jefes de la dependencia dueña del proceso y las gerencias de logística y demás involucradas para su inclusión en el subproceso de correspondencia, quedando autorizado con acta de reunión y memorando interno.

Para garantizar la trazabilidad de las comunicaciones sin firma que se producen en la compañía, deben pasar por el proceso de radicación atendiendo lo indicado en el numeral 8.6. *Radicación de comunicaciones de salida e internas (correspondencia enviada).*

Esta política solo aplicará para las comunicaciones que por su contenido no requiere de la rúbrica de los perfiles autorizados de acuerdo al Formato de Tarjeta de Firmas.

#### 4.2.4 Firmas digitales y electrónica

Para efectos de dar validez a comunicaciones enviadas por la Compañía, a través de los diferentes canales, los procesos podrán hacer el uso de las firmas digitales y electrónicas en los diferentes trámites.

La firma digital y electrónica está autorizada por la Compañía bajo las mismas condiciones aplicadas a las clases de firmas clase A y B. Así mismo, cada funcionario es responsable de su uso, custodia y manejo.

**Nota:** Para efecto de firmas relacionadas con los diferentes trámites de la Compañía, dirigirse a las políticas y procedimientos de cada dependencia.

### 4.3 POLÍTICA DE ARCHIVO

Atendiendo el acuerdo 042 de 2002 del Archivo General de la Nación, Positiva Compañía de Seguros S.A. establece las políticas para la organización de los archivos de gestión, archivo central y la regulación de los procedimientos que comprenden la administración de los documentos producto de la gestión que adelanta la compañía en cumplimiento de sus funciones públicas.

En este capítulo encontramos los criterios establecidos en materia de organización de archivos los cuales se encuentran alineados a la Ley 594 del 2000 y los cuales comprende los procedimientos de

planeación, gestión y trámite, organización, transferencia, disposición de documentos, preservación a largo plazo y valoración.

#### **4.3.1 Tabla de Retención Documental TRD**

Las Tablas de Retención Documental-TRD es el instrumento archivístico que registra el listado de series y subseries con sus correspondientes tipos documentales a las cuales se les asigna el tiempo de permanencia en cada etapa del ciclo vital de los documentos (archivo de gestión y archivo central), producto del desarrollo de las funciones de cada oficina o unidad administrativa de Positiva Compañía de Seguros S.A.

En las TRD de Positiva Compañía de Seguros S.A., se establecen los tiempos de retención en cada una de las fases de archivo (gestión y central) para las series y/o subseries de cada dependencia; teniendo en cuenta normatividad vigente y la consulta de la información. Igualmente se determina la disposición final de los documentos de acuerdo a una valoración primaria que hace el productor de los documentos y que puede ser: la eliminación, la selección, conservación parcial o la conservación total una vez haya cumplido el tiempo de retención.

Las TRD se conforman de:

- **SERIE DOCUMENTAL**

Conjunto de unidades documentales de estructura y contenido homogéneos producidos por cada una de las dependencias en el cumplimiento de las funciones asignadas en actos administrativos. Las series reflejan las funciones asignadas a cada dependencia.

Ejemplo: CONTRATOS, ACTAS, INFORMES, PÓLIZAS, PROGRAMAS.

- **SUBSERIE DOCUMENTAL**

División de las series documentales de acuerdo con contenidos y características específicas.

Ejemplo: Contratos de Obra, Actas de Comité de Presidencia, Informes de Gestión. Pólizas de Accidentes Personales, Programa de Promoción en Salud Ocupacional y Prevención en Accidentes de Trabajo.

- **TIPO DOCUMENTAL**

Hace referencia a la unidad documental simple con formato y contenido distintivo. Cada documento es una tipología documental, que integrado a otros conforman una serie o subserie documental.

Ejemplo: certificado de disponibilidad presupuestal, historia clínica, constancia de intervención, hoja de vida.

#### **4.3.1.1 Aplicación de las TRD**

- Las TRD son el instrumento guía que permiten a las áreas adelantar la clasificación y organización de los documentos en expedientes que reflejan la gestión administrativa de acuerdo a sus funciones.
- La dependencia que debe aplicar su TRD puede contar con la asesoría del profesional del tema de archivo de la Compañía en los aspectos relacionados con la organización, identificación y transferencia de los documentos que conforman las series y subseries documentales para su remisión al Centro de Administración Documental una vez finalizados los tiempos de retención en el archivo de gestión.
- A partir de la información registrada en las TRD se identifican los documentos que han cumplido su tiempo en el archivo de gestión y en el archivo central, para proceder a regular los procesos de Transferencias Primarias y Secundarias.

#### **4.3.1.2 Beneficios de las TRD**

- Facilitan el control y acceso a los documentos a través de los tiempos de retención en ella estipulados.
- Regulan las transferencias de los documentos en las diferentes fases de archivo.
- Permiten identificar los documentos que sirven de apoyo a la gestión administrativa y que por su carácter pueden eliminarse en el archivo de gestión.
- Facilitan la organización de los documentos a partir del concepto de Archivo Total.
- Integran los procesos archivísticos para el manejo racional de los documentos.

#### **4.3.1.3 Actualización de las TRD**

La Tabla de Retención Documental se actualizará cada vez que sea modificada la estructura orgánica-funcional de la entidad según actos administrativos que fijen funciones.

El proceso de actualización de TRD será liderado por la Gerencia de Logística o dependencia que tenga a cargo el tema de gestión documental. Así mismo, los cambios que se produzcan respecto a series y subseries documentales serán avalados por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño.

#### **4.3.1.4 Eliminación documental**

Se define como la actividad resultante de la disposición final señalada en las Tablas de Retención Documental o Tablas de Valoración Documental para aquellos documentos que han perdido sus valores primarios y secundarios, sin perjuicio de conservar su información en otros soportes.

La decisión de eliminar documentos, si no está establecida por ley o reglamento, es responsabilidad del Comité Institucional de Gestión y Desempeño de la Compañía.

#### **4.3.2 Inventario Documental**

La compañía adopta el Formato Único de Inventario Documental, junto con su instructivo, el cual se encuentra regulado por los criterios que dicta el Archivo General de la Nación. Este formato está dispuesto para administrar el inventario documental que se encuentra disponible en el Sistema Integrado de Gestión de Positiva Compañía de Seguros S.A. y es de uso obligatorio para llevar el



registro de todo el archivo producto de la gestión en los procesos, en los diferentes ciclos de vida de las unidades o expedientes documentales.

Así mismo, la Gerencia de Logística tiene el deber de garantizar que los registros del inventario del Archivo Central que se encuentran administrados por el proveedor, sean igual a los expedientes o unidades documentales que se encuentran en su custodia. Este procedimiento se realizará a través de auditorías trimestrales donde se establecerán muestras aleatorias para asegurar un control y garantizar que lo registrado en el **Formato Único de Inventario Documental** del aplicativo del tercero, coincida con la identificación de las carpetas físicas.

### 4.3.3 Transferencias

Se define como la “Remisión de los documentos del archivo de gestión al central, y de éste al histórico, de conformidad con las tablas de retención y de valoración documental vigentes”.

Terminados los tiempos de retención establecidos en la casilla de archivo de gestión y observando lo dispuesto como disposición final en la respectiva TRD, cada dependencia de Positiva realizará la transferencia primaria de los documentos al archivo central (CAD). Para adelantar esta labor, se almacenarán los documentos en carpetas siguiendo el orden del trámite, numerando cada folio y llenando los campos del rótulo impreso en la tapa yute; posteriormente se guardan en cajas para custodia en la bodega, y se levantará el respectivo inventario documental en el formato implementado.

Independiente del soporte (papel o medios magnéticos) cada dependencia debe transferir los documentos una vez se cumplan los tiempos de retención en el archivo de gestión y realizará el envío de la documentación teniendo en cuenta la fecha señalada en el **Cronograma de Transferencias**. El CAD verificará la documentación física contra el inventario; revisando la rotulación de las series y/o subseries según TRD vigente, aleatoriamente realiza validación de la ordenación y foliación de cada carpeta. En caso de presentarse errores se devolverá la documentación a la dependencia remitente para que haga los ajustes del caso y se dará aviso al supervisor del contrato y/o profesional encargado del tema de archivo para lo pertinente.

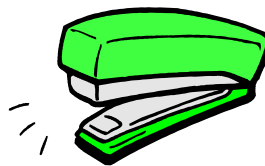
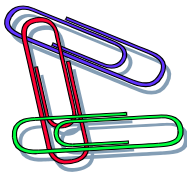
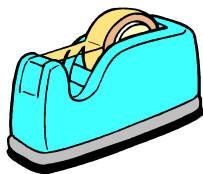
Para el caso de los tramites y procedimientos que se encuentren a través de proveedores en donde se produzca documentación y esta sea objeto de transferencia, las dependencias de la compañía a cargo de estos procesos serán las responsables de coordinar la metodología de entrega de esta información al proceso de Gestión Documental el cual debe cumplir con los lineamientos establecidos en el presente documento.

#### 4.3.3.1 Descripción de pasos para la transferencia de documentos

De acuerdo con la Tabla de Retención Documental, se transferirán solo al Archivo Central los documentos que cumplan el tiempo de vigencia en el archivo de gestión estipulado en las Tablas de Retención Documental TRD.

- Primer paso: De acuerdo con la Tabla de Retención Documental, se transferirán solo al archivo central los documentos que cumplan el tiempo de vigencia en el archivo de gestión, estipulado en las TRD. Es decir, se remitirán solo las series y subseries documentales que respondan a las funciones específicas de la dependencia productora.

- Segundo paso: Retirar el material metálico, los clips, ganchos de grapadora o elementos que puedan causar deterioro físico y manchas de óxido. En su defecto puede emplearse un fragmento o trozo de papel, como barrera entre el material metálico y la documentación.



- Tercer paso: Las carpetas deben ir con la documentación completa según trámite que origina la producción documental. Al interior, los documentos se ordenarán de manera tal que se aprecie el orden original.
- Cuarto paso: Realizar proceso de foliación a los documentos respetando el orden original que se conserva en la carpeta, utilizando lápiz de mina negra y blanda (HB, B) desde uno (1) en adelante en la esquina superior derecha de la hoja y en el mismo sentido del texto del documento.
- Quinto paso: Identificación de los expedientes (carpetas) registrando los datos en cada rótulo. Las carpetas se almacenarán a su vez en cajas referencia X-200 por años respetando los nombres de las series y/o subseries. Las cajas deben llenarse procurando no impedir su cierre.
- Sexto paso: registrar los datos en el rótulo impreso las cajas se anotarán en el rotulo los datos de: Fondo, Sección, Subsección, número de carpetas, Caja No. y fechas extremas. (ver instructivo impreso en cada caja).
- Séptimo paso: Elaborar el respectivo inventario documental de la documentación objeto de transferencia, siguiendo el orden alfabético de cada serie o subserie documental, diligenciando cada uno de los campos del formato.
- Octavo paso: Formalizar mediante mail o comunicación dirigida al Centro de Administración Documental- CAD informando sobre el envío de documentos y anexando copia del inventario.
- Las Transferencias se empezarán a recibir desde el segundo mes de cada año según el calendario de transferencia entregado con antelación por la Gerencia de Logística y el CAD.
- Los documentos se revisarán en el CAD, si por algún motivo la documentación es devuelta a la oficina productora, se dará un mes de plazo para que realice las debidas correcciones.
- Después de revisada la transferencia, se socializa el informe de transferencia al dueño del proceso en señal de aceptación de los documentos remitidos y se pondrá a disposición de consulta para usuarios de Positiva.

#### 4.3.4 Archivo De Gestión

El archivo de gestión en Positiva Compañía de Seguros S.A., comprende la documentación que se encuentra en trámite y que es sometida a consulta administrativa por las oficinas productoras u otras áreas que la requieran. Esta documentación es objeto de consulta para adelantar respuestas o atender asuntos en proceso.

##### 4.3.4.1 Responsabilidad de los funcionarios

Todos los funcionarios de la compañía deben alinearse al cumplimiento de la normatividad archivística según lo establecido por nuestro ente rector, el Archivo General de la Nación quien regula mediante el Acuerdo 042 de 2002, los criterios para la organización de los archivos de gestión en las entidades públicas y las privadas que cumplen funciones públicas. De igual forma la Ley General de Archivos 594 de 2000 en su artículo 3 **Conformación de los archivos de gestión y responsabilidad de los jefes de las unidades administrativas** reza lo siguiente: *“Las unidades administrativas y funcionales de las entidades deben con fundamento en la Tabla de Retención Documental aprobada, velar por la conformación, organización, preservación y control de los archivos de gestión, teniendo en cuenta los principios de procedencia y orden original, el ciclo vital de los documentos y la normatividad archivística. El respectivo jefe de la oficina será el responsable de velar por la organización, consulta, conservación y custodia del archivo de gestión de su dependencia, sin perjuicio de la responsabilidad señalada en el numeral 5 del artículo 34 de la Ley 734 de 2002 para todo servidor público”.*

##### 4.3.4.2 Políticas de Préstamo de expedientes

Los documentos producto de los trámites que se adelantan en las oficinas de la compañía, y que hacen parte del archivo de gestión, estarán en custodia y bajo la responsabilidad de los colaboradores de cada oficina.

El préstamo de los expedientes que se encuentran en gestión se realizará bajo la autorización de los jefes de cada oficina y se adelantará dicho préstamo con el debido diligenciamiento del formato establecido y formalizado con el Sistema integrado de Gestión-SIG en el cual se debe registrar de manera legible los datos allí descritos.

La persona responsable de administrar los expedientes en cada oficina será quien lleve el control y la trazabilidad de los préstamos, cuidando de entregar y recibir los expedientes en las mismas condiciones de organización. De igual manera, se debe velar por la salvaguarda de los documentos y la seguridad de la información confidencial. Por lo cual cada área debe llevar el control, seguimiento y trazabilidad de las solicitudes, préstamos y devoluciones de los expedientes. Así mismo, adelantar el seguimiento de los préstamos al personal que se traslada o sale de la Compañía.

Los usuarios que solicitan los documentos y/o expedientes serán los nuevos responsables de la custodia, y se someterán a los tiempos establecidos para su devolución.

Las solicitudes realizadas por los entes de control estarán a cargo de un colaborador del área auditada, quien se responsabilizará de entregar y recibir en las mismas condiciones el archivo solicitado.

La responsabilidad de la custodia de los expedientes que conforman las series documentales se encuentra definida en las Tablas de Retención Documental (TRD) de cada área.

#### **4.3.4.3 Tiempos de préstamos expedientes físicos**

Temporal: El periodo de préstamo de un expediente será de 7 días calendario. Una vez cumplido el plazo, el usuario debe realizar la devolución del mismo o renovarlo, en el caso de requerir por más tiempo la documentación.

Definitivo: Para los préstamos definitivos, es decir, que no serán devueltos a la oficina debe solicitarse a través de memorando con firma del jefe de la oficina a la cual se trasladara dicho expediente, dejando constancia y justificación del traslado.

Los jefes de las oficinas son los responsables de estos préstamos definitivos.

#### **4.3.4.4 Organización Documental**

A continuación, se relacionan los criterios para la organización de los archivos de gestión acorde a los establecidos en el artículo 4 del Acuerdo 042 de 2002.

- Conocer y manejar la Tabla de Retención Documental de la dependencia por parte de los funcionarios de Positiva responsables del trámite de la documentación y/o tercero contratista para su almacenamiento y conservación en el Archivo de Gestión (CAD).
- Verificar si el trámite asignado a la dependencia se ha completado según procedimiento establecido.
- Clasificar los documentos de acuerdo a cada una de las series y subseries según la Tabla de Retención Documental vigente, luego ordene los tipos documentales respetando el orden original, que generalmente responde a la cronología de manera ascendente. El primer documento es el de fecha más antigua y el último el de fecha más reciente.
- El almacenamiento de cada agrupación documental (expediente) se debe realizar en carpeta tapa-yute las cuales deben contener máximo 200 folios. Cuando un expediente contenga más folios del máximo permitido, se procederá a guardar dichos documentos en una segunda carpeta, escribiendo en el rotulo la misma información y en el ítem de número de carpeta anotar 1/2, 2/2, o 1/3, 2/3, 3/3, etc.
- Los documentos deben conservarse sin deterioro físico (arrugas, dobleces) que perjudiquen la integridad del contenido del mismo.
- Los documentos, se irán integrando a la carpeta (expediente) en la forma en que se van produciendo o recibiendo de acuerdo al procedimiento que regule el trámite respectivo en cada dependencia de Positiva y en lo posible se debe ir foliando.
- Antes de transferir la documentación que se encuentra almacenada en carpetas, es conveniente retirar los duplicados de documentos. Se entiende por duplicidad cuando un documento es completamente idéntico a otro.

- Para el proceso de **eliminación documental** si se requiere hacer en el archivo de gestión de cada dependencia; se recomienda consultar el caso a la Gerencia de Logística informando por mail qué documentos se van a eliminar por corresponder a documentos de apoyo a la gestión de la dependencia, como es el caso de copias de contratos. Ahora bien, el proceso de eliminación documental en virtud de la aplicación de tablas de retención y valoración documental debe ser avalado por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño.
- El proveedor de servicios de archivo estará sujeto a las directrices respecto a la selección y eliminación documental que le aplique la Compañía en el contrato o mediante comunicación formal.
- Las carpetas se identifican en el rotulo impreso de la tapa-yute, teniendo en cuenta el siguiente ejemplo:

	<b>VICEPRESIDENCIA FINANCIERA Y ADMINISTRATIVA</b>		
<b>COD. OFIC</b>	33001	<b>COD.SERIE:</b>	23.1
<b>SERIE:</b>	INFORMES		
<b>SUBSERIE:</b>	INFORMES A ORGANISMOS DE CONTROL Y VIGILANCIA		
<b>TITULO:</b>	Superintendencia Financiera de Colombia		
<b>No de Carpeta</b>	1		
<b>FECHA:</b>	05/02/2017 – 23/06/2017		
<b>Folios:</b>	135		

- Para la recuperación de la información se levantarán los **inventarios documentales** de las carpetas organizadas por series y/o subseries documentales, y se mantendrán actualizados en cada dependencia de acuerdo con el siguiente formato normalizado en el Sistema Integrado de Gestión “**Formato Único de Inventario Documental-FUID**”:

		POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.																							
		FORMATO UNICO DE INVENTARIO DOCUMENTAL																							
		HOJA No. _____ DE _____																							
<b>UNIDAD ADMINISTRATIVA:</b>		<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <th colspan="4" style="text-align: center;">REGISTRO DE ENTRADA</th> </tr> <tr> <th style="width: 25%;">AÑO</th> <th style="width: 25%;">MES</th> <th style="width: 25%;">DIA</th> <th style="width: 25%;">N.T</th> </tr> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> <tr> <td colspan="4" style="text-align: center;">N.T.: Número de transferencia</td> </tr> </table>								REGISTRO DE ENTRADA				AÑO	MES	DIA	N.T					N.T.: Número de transferencia			
REGISTRO DE ENTRADA																									
AÑO	MES									DIA	N.T														
N.T.: Número de transferencia																									
<b>OFICINA PRODUCTORA:</b>																									
<b>OBJETO:</b>																									
NÚMERO DE ORDEN	CÓDIGO	Nombres de las Series, Subseries o Asuntos	FECHAS EXTREMAS		UNIDAD DE CONSERVACIÓN				NÚMERO DE FOLIOS	SOPORTE	FRECUENCIA DE CONSULTA	NOTAS													
			INICIAL D/M/A	FINAL D/M/A	CAJA	CARPETA	TOMO	OTRO																	

#### 4.3.4.5 Recomendaciones para archivar documentos

Al aplicar las siguientes instrucciones se facilita no solo la labor desde el archivo de gestión sino también la remisión de documentos al Archivo Central:

- Agrupar los documentos que tengan características homogéneas, es decir, que traten sobre un mismo tema o asunto. (conformación de series y /o subseries documentales) y hacer apertura de carpeta.
- Al archivar la documentación debe verificarse que los tipos documentales pertenezcan a cada serie y/o subserie documental registrada en la TRD, anotando los datos en el rótulo de la tapayute.
- Si existe una carpeta de “comunicaciones enviadas” y/o “comunicaciones recibidas”; cada dependencia podrá conservar física o digitalmente copia de aquellas comunicaciones internas entre dependencias de Positiva, las cuales generalmente son informativas y no pueden incluirse en las series y/o subseries registradas en la TRD. Las “**Comunicaciones Externas**” dirigidas a otras entidades o particulares si se clasifican de acuerdo a las series o subseries de la TRD, si existe duda consultar el caso con el profesional de archivo.
- Hacer depuración documental (selección natural), es decir retirar de la unidad documental o expediente los documentos de apoyo (invitaciones, guías de correspondencia, sobres manila, entre otros) o aquellos que son copia idéntica de los mismos (duplicados), los cuales no poseen valores primarios y secundarios.
- Evitar al máximo colocar clips u otro tipo de elemento metálico para unir documentos. En su defecto puede emplearse un fragmento o trozo de papel, como barrera entre el material metálico y la documentación.
- Con el fin de no separar la unidad documental de los expedientes, se puede cambiar el material metálico por elementos elaborados en material plástico o con recubrimientos que eviten su oxidación.
- No dejar documentos por fuera del gancho plástico legajador.
- Importante no mezclar los documentos de una serie con otra diferente.
- No colocar cinta pegante a documentos que se encuentran rotos o deteriorados ya que ello acelerará más la destrucción parcial o total del papel.
- No archivar documentos en papel químico, en su lugar se debe tomar una fotocopia y eliminar el papel químico.
- No utilizar resaltadores en los documentos originales que se conservan en el archivo, dado que alteran el contenido cuando se digitalizan. Asimismo, debe evitarse al máximo rayar los documentos originales con esfero, solo se permite marcar a lápiz la foliación respectiva.
- Si los documentos deben ser perforados para legajarse, hágalo sobre el costado izquierdo. En caso de no tener margen el documento y sea necesario archivarlo, debe legajarse en la parte superior.
- Los documentos deben enviarse al archivo central tan pronto hayan cumplido los tiempos de retención establecidos en la Tabla de Retención Documental, y se haya finalizado el trámite que los originó.
- Eliminar el material metálico: clips, ganchos de cosedora, legajadores, etc. procurando no ocasionar deterioros de tipo físico a la documentación.
- En cuanto al archivo de material bibliográfico como son los artículos de prensa, los correspondientes recortes deben pegarse en una hoja en blanco, en donde se registre el nombre del diario, la fecha, el número de éste y la casa editora.

#### 4.3.4.6 Clasificación Documental

Se define como la fase del proceso de organización documental, en la cual se identifican y establecen agrupaciones documentales de acuerdo con la estructura orgánico-funcional de la entidad productora (fondo, sección, series y/o asuntos). Los documentos se clasifican teniendo en cuenta la tabla de retención documental vigente para cada dependencia. Importante clasificar los documentos cuando son remitidos mediante la planilla de correspondencia.

#### 4.3.4.7 Clases de Documentos

En las entidades estatales existen diversas clases de documentos que soportan las funciones asignadas a cada dependencia, a continuación, se describen las categorías establecidas:

**Documentos Facilitativo:** Documento producido en cumplimiento de funciones idénticas o comunes en todas las entidades, ejemplo: circulares, memorandos, resoluciones, contratos.

**Documentos Específicos o Sustantivos:** Aquellos producidos o recibidos en razón de las actividades o funciones específicas de cada área de la entidad. Ejemplos: Formato de calificación de pérdida de la capacidad laboral; certificado de supervivencia, Constancia de Intervención, Formato de verificación de la clasificación de empresa.<sup>1</sup>

Igualmente existen documentos de apoyo que se definen así: “documento generado por la misma oficina o por otras oficinas o instituciones, que no hace parte de sus series documentales, pero es de utilidad para el cumplimiento de sus funciones”. Ejemplo: Circular Externa 038 de 2011 Superintendencia Financiera de Colombia, Ley 776 de 2002, Acuerdo 06 de 2011 Archivo General de la Nación. Circular cumplimiento de horario, Circular cumplimiento procedimiento Derechos de Petición, Quejas y Reclamos.

#### 4.3.4.8 Ordenación Documental

Se define como la fase del proceso de organización que consiste en establecer secuencias dentro de las agrupaciones documentales (series y subseries) definidas en la fase de clasificación.

En consecuencia, debe seguirse el **orden original**; se trata de un principio fundamental de la teoría archivística por el cual se establece que la disposición física de los documentos debe respetar la secuencia de los trámites que los produjo. Es prioritario para la ordenación de fondos, series y unidades documentales.

- **Ordenación Cronológica:** Hace referencia a la ubicación en el tiempo que debe tenerse en cuenta en el momento de organizar los tipos documentales de una serie o subserie. De manera tal que el primer documento es el más antiguo y el último el de fecha más reciente.

---

<sup>1</sup> **RODRÍGUEZ, Celso.** Programa de Administración de Documentos. Washington, D.C.: Centro Interamericano de Desarrollo de Archivos, 1994. 32 p.



- Ordenación Numérica: Algunas series y/o subseries documentales pueden ordenarse en forma numérica ascendente. Ejemplo: Contratos, Resoluciones, Actas de Junta Directiva.

#### 4.3.4.9 Foliación

Esta actividad, imprescindible en los procesos de organización archivística, tiene dos finalidades: controlar la cantidad de folios de una unidad de conservación dada (carpeta, legajo, etc.) y controlar la calidad, entendida esta última como respeto al principio de orden original y la conservación de la integridad de la unidad documental o unidad archivística. En tanto se cumplan estas finalidades, la foliación es el respaldo técnico y legal de la gestión administrativa.

La foliación es necesaria para diligenciar diferentes instrumentos de control (inventarios, formatos de control de préstamos, TRD) y de consulta (inventarios, guías, catálogos). De otra parte, la foliación es requisito ineludible para las transferencias tanto primarias (archivo de gestión al archivo central) como secundario (archivo central al archivo histórico).

Algunos conceptos que debemos tener presente son:

- Folio: Hoja.
  - Foliar: Acción de numerar hojas.
  - Foliación: “Acto de enumerar los folios solo por su cara recta” // “Operación incluida en los trabajos de ordenación que consiste en numerar correlativamente todos los folios de cada unidad documental”<sup>1</sup>
  - Folio recto: Primera cara de un folio, cuya numeración se aplica solamente a esta.
  - Folio vuelto: Segunda cara de un folio y a la cual no se le escribe número.
  - Página: Cara de una hoja ... // Lo escrito o impreso en una cara ...
  - Paginar: Acción de numerar páginas.
- Como se puede advertir, foliar no es lo mismo que paginar, pues no solo son términos diferentes sino también conceptos distintos. Para efectos de numeración en archivos, este documento se refiere única y exclusivamente a foliación, la cual ratifica la ordenación.
  - La documentación que va a ser objeto de foliación debe estar previamente clasificada. La de las oficinas se encontrará relacionada en la Tabla de Retención Documental (TRD). En fondos acumulados, se foliará la documentación que por Tabla de Valoración Documental (TVD) sea objeto de conservación en Archivo Central o Archivo Histórico, al igual que aquella que va a ser reproducida en otros soportes.
  - La documentación que va a ser objeto de foliación debe estar previamente ordenada. La ubicación correcta de los documentos es aquella que respeta el principio de orden original, es decir, que esté de acuerdo con los trámites que dieron lugar a su producción. El número uno (1) corresponde al primer folio del documento que dio inicio al trámite, en consecuencia, corresponde a la fecha más antigua.
  - La documentación que va a ser objeto de foliación debe estar depurada. La depuración consiste en el retiro de duplicados idénticos, de folios en blanco y de documentos de apoyo



en los archivos de gestión o de oficina. En fondos acumulados, se hará igualmente depuración.

- Se deben foliar todas y cada una de las unidades documentales de una serie. En el caso de series documentales simples (acuerdos, decretos, circulares, resoluciones) la foliación se ejecutará de manera independiente por carpeta, tomo o legajo. En el caso de series documentales complejas (contratos, historias laborales, investigaciones disciplinarias, procesos jurídicos), cada uno de sus expedientes tendrá una sola foliación de manera continua y si tal expediente se encuentra repartido en más de una unidad de conservación (carpeta), la foliación se ejecutará de forma tal que la segunda será la continuación de la primera.
- La foliación debe efectuarse utilizando lápiz de mina negra y blanda, tipo HB o B. No se debe foliar con lápiz de mina roja ya que este color no es capturado, en la mayoría de los casos, por las máquinas reprográficas.
- Se debe numerar de manera consecutiva, es decir, sin omitir ni repetir números.
- No se debe foliar utilizando números con el suplemento A, B, C, o bis. En documentos de archivo que contienen texto por ambas caras, se registrará el número correspondiente en la cara recta del folio.
- Se debe escribir el número en la esquina superior derecha de la cara recta del folio en el mismo sentido del texto del documento.
- Se debe escribir el número de manera legible y sin enmendaduras sobre un espacio en blanco, y sin alterar membretes, sellos, textos o numeraciones originales.
- No se debe escribir con trazo fuerte porque se puede causar daño irreversible al soporte papel.
- No se deben foliar las pastas ni las hojas-guarda en blanco.
- Los planos, mapas, dibujos, etc., que se encuentren tendrán el número de folio consecutivo que les corresponde, aun cuando estén plegados. En el área de notas del instrumento de control o de consulta se debe dejar constancia de las características del documento foliado: tamaño, colores, título, asunto, fechas y otros datos que se consideren pertinentes. Si se opta por separar este material se dejará constancia mediante un testigo de su lugar de destino y en este se indicará la procedencia. Esto es lo que se denomina referencia cruzada.
- Los anexos impresos (folletos, boletines, periódicos, revistas.) que se encuentren se numerarán como un solo folio. En el área de notas del instrumento de control o de consulta se debe dejar constancia de título, año y número total de páginas. Si se opta por separar este material se hará la correspondiente referencia cruzada.
- Cuando se encuentren varios documentos de formato pequeño adheridos a una hoja, a ésta se le escribirá su respectivo número de folio, dejando en el área de notas del instrumento de

control o de consulta las características del documento foliado: cantidad de documentos adheridos, título, asunto y fecha de los mismos.

- Las fotografías cuando están sueltas se foliarán en la cara vuelta, utilizando lápiz de mina negra y blanda, tipo HB o B, correspondiendo un número para cada una de ellas. En el área de notas del instrumento de control o de consulta se debe dejar constancia de las características del documento foliado: tamaño, color, título, asunto, fecha y otros que se consideren pertinentes. Si una o varias fotografías se encuentran adheridas a una hoja, a ésta se le escribirá su respectivo número de folio, dejando constancia en el área de notas del instrumento de control o de consulta, de la cantidad de fotografías adheridas a la hoja, al igual que otras características: tamaño, color, título, asunto, fecha y otros datos que se consideren pertinentes. Si se opta por separar este material se hará la correspondiente referencia cruzada.
- Las radiografías, diapositivas, negativos o documentos en soportes similares deben colocarse en un sobre de protección y se hará la foliación al sobre antes de almacenar el material para evitar marcas, dejando constancia en el área de notas del instrumento de control o de consulta el contenido del sobre: cantidad, tamaño, color, título, asunto, fecha y otros datos que se consideren pertinentes.
- En caso de unidades de conservación (legajos, tomos, libros de contabilidad, etc.) que ya vienen empastados, foliados y/o paginados de fábrica, puede aceptarse como mecanismo de control sin necesidad de volver a foliar a mano.
- Si existen errores en la foliación, ésta se anulará con una línea oblicua, evitando tachones.
- La foliación es una tarea previa a cualquier empaste, proceso de descripción o proceso técnico de reprografía (microfilmación o digitalización).
- La documentación que ya se encuentra haciendo parte del acervo documental en Archivos Históricos, cuyos folios estén sueltos y en blanco, se retirarán. Si por el contrario, se encuentran empastados o cosidos deben foliarse y dejar la anotación respectiva en el área de notas del instrumento de control o de consulta. La foliación de este tipo de documentos debe efectuarse utilizando lápiz de mina negra y blanda, tipo HB o B.
- No se deben numerar los folios totalmente en blanco (cosidos o empastados) que se encuentren en tomos o legajos en archivos de gestión o archivos centrales, pero sí dejar la constancia en el área de notas del instrumento de control o de consulta.
- No se deben foliar ni retirar los folios sueltos en blanco cuando éstos cumplen una función de conservación como: aislamiento de manifestación de deterioro biológico, protección de fotografías, dibujos, grabados u otros, o para evitar migración de tintas por contacto.
- No se deben foliar documentos en soportes distintos al papel (casetes, discos digitales –CD´s-, disquetes, videos, etc.) pero sí dejar constancia de su existencia y de la unidad documental a la que pertenecen, en el área de notas del instrumento de control o de consulta. Si se opta por separar este material se hará la correspondiente referencia cruzada.

#### 4.3.4.10 Elementos de Archivo

El material necesario para adelantar la tarea de archivo al interior de la Compañía será el siguiente:

- Lápiz de mina negra y blanda (HB, B).
- Carpeta tapa yute.
- Cajas de cartón corrugado, referencia X-200.
- Estantería para archivo rodante y/o archivadores verticales.

Las carpetas y las cajas deben corresponder a las aprobadas desde el proceso de Gestión Documental, y se suministran desde el proceso de Gestión Logística.

#### 4.3.5 Expedientes “SINIESTROS”.

Se ha considerado como “archivo de gestión especializado” a la conformación de los expedientes de Siniestros (accidentes de trabajo o enfermedad profesional) que por su naturaleza y alto volumen de producción documental consistente con la misión de la Compañía, es pertinente que su organización y custodia esté a cargo de un tercero para el cual se determinó la creación de un CAD (Centro de Administración Documental).

De acuerdo con lo anterior, se establece el siguiente procedimiento:

- Se debe archivar cada grupo de documentos respetando el orden cronológico al interior de cada expediente (ISS, La Previsora Vida S.A. o Positiva), alineando los documentos que lo permitan al tamaño carta u oficio.
- Para organizar cada paquete en orden cronológico, se tiene en cuenta primero la fecha de radicado, en caso de que el radicado no exista se tiene en cuenta el sello de recibido de: “Positiva Compañía de Seguros S.A., La Previsora Vida o el ISS según sea el caso (documentos anteriores al 1° de septiembre de 2008 o posteriores)”; en caso de que este sello no exista se tiene en cuenta la fecha de producción del documento o la fecha de diligenciamiento en el FURAL (Extremo inferior derecho).
- La existencia de un FURAL no supone necesariamente la apertura de expediente de Siniestro, el FURAL generalmente debe ser el primer documento dentro del expediente (*Unidad documental compleja formada por un conjunto de documentos generados orgánica y funcionalmente por una instancia productora en la resolución de un mismo asunto*); para ello si existen documentos de fecha anterior al FURAL, estos se dejan como anexo al mismo y se respetará el orden cronológico.
- Los usuarios responsables de alimentar los archivos misionales de gestión de Positiva deben transferir los folios sueltos al contratista del archivo misional, garantizando que previamente ha sido cargado al expediente digital dispuesto por la Compañía, con identificación clara del siniestrado, pensionado o causante, y la serie donde se conservarán dichos documentos. El

proveedor de servicios de archivo será el encargado de organizar y almacenar dichos folios en los correspondientes expedientes.

- Los documentos de tamaño menor a media hoja carta, los cuales no alcanzan a perforarse se pegarán en una hoja bond tamaño carta reciclable y se le asignará número de folio sobre dicho documento.
- Los expedientes de Siniestros en lo posible no deben sobrepasar los 200 folios en cada carpeta (tapa-yute); sin embargo, se debe tener especial cuidado al dividir la documentación de un mismo expediente en dos carpetas debidamente rotuladas, procurando no desmembrar un paquete de documentos el cual generalmente tiene oficio remisorio o corresponden a un trámite interno.
- Para la foliación de esta documentación Positiva entregará mensualmente base de datos de los siniestros liberados en la reserva SOA al proveedor de servicios de archivo a fin de que realice este proceso. Este hecho evidencia que el expediente de Siniestro pasa del archivo de gestión al archivo central.

**Nota:** A partir de enero de 2010 se establecen las siguientes directrices para la administración de los expedientes de siniestros:

- Se hará apertura de expediente a partir de la incapacidad y recopilando todos los documentos inherentes al siniestro de acuerdo con lo reportado en la serie Siniestros de la TRD vigente (FURAL, FUREP, Autorizaciones, historia clínica, etc.). Para el caso del FURAL registrado en la WEB de Positiva no es necesaria su reproducción.
- Cuando las dependencias de Positiva remitan folios sueltos para inclusión, este proceso debe respetar la cronología al interior del respectivo expediente. El contratista realizará la tarea previa de verificar la existencia del expediente (UD) en la base de datos; en caso contrario se hará apertura siempre y cuando se conformen expedientes según la tipología documental descrita en la TRD vigente. En ningún caso se hará apertura de carpetas con un solo tipo documental, ejemplos: FURAL, historia clínica, comunicación o tutela.
- Cuando existan diversas UD de un mismo afiliado, el proveedor de servicios de archivo debe unificar todas en una sola carpeta, ordenar los documentos, depurar documentos idénticos (sacar físicamente las copias) y asignarle nueva UD para registrar en la base de datos; de manera tal que exista claridad al momento en que se consulten estos expedientes de Siniestros. Esta labor se realizará por demanda una vez los expedientes de un solo afiliado sean devueltos al CAD por el usuario de Positiva que entrega.

#### **4.3.6 Apertura de expedientes misionales casos especiales**

- El proveedor de servicios de archivo a través de correo informará a la Gerencia de Logística el hallazgo de los documentos que presentan igual número de cédula, pero diferentes nombres, a fin de que se determine la cedula real para crear el expediente con los documentos que pertenezcan a dicho número.

- La Gerencia de Logística validará con las áreas responsables y contestará vía e-mail al CAD cuál es la cedula real.
- Con los otros documentos cuya identificación corresponda a otra cedula, el CAD devolverá la documentación a la dependencia que hizo la entrega a fin de que corrija el error.
- Una vez la dependencia identifique el número de cedula de los documentos devueltos, debe remitirlos nuevamente al CAD anexando relación de manera tal que se realice apertura de expediente o inclusión de folios.

#### **4.3.7 Expedientes Pensionales (Acuerdo 006 De 2011)**

Positiva debe organizar los expedientes pensionales de acuerdo a la normatividad vigente. En caso tal que el CAD custodie expedientes creados con el nombre del beneficiario se debe corregir la base de datos registrando el nombre y documento del titular o causante de la pensión y los documentos se anexarán al expediente del causante siempre y cuando correspondan al tema de pensiones.

Nota: Teniendo en cuenta que, durante el proceso de solicitud de pensión, se remiten al CAD con diferentes comunicaciones los soportes relacionados con la tipología de Historias clínicas, se hace necesario adelantar la depuración de esta duplicidad para los casos que los anexos son exactamente iguales, y se eliminará la duplicidad dejando como referencia el folio donde se encuentra el original. Así mismo, cada expediente debe llevar la foliación durante el proceso en gestión y a su vez el diligenciamiento de la “Hoja de Control” que relacione los tipos documentales que la constituyen.

#### **4.3.8 Expedientes de Pólizas**

Positiva Compañía de Seguros, basado en las Tablas de Retención Documental debe organizar los expedientes de pólizas de los diferentes ramos. Estos documentos son recibidos por el operador logístico quien realiza la entrega al operador de archivo atendiendo el Instructivo para radicación, digitalización y archivo gerencia técnica de vida, lo anterior aplicado a la organización, administración y custodia de los expedientes.

#### **4.3.9 Expedientes de Afiliaciones**

Por política de la Compañía, los expedientes de afiliaciones no se conforman físicamente, estos documentos son tramitados a través de la plataforma tecnológica y se custodian los documentos físicos por lotes o paquetes según metodología acordada con los proveedores de la compañía.

Sólo se aplicarán procedimientos archivísticos a los expedientes de afiliaciones de Positiva Compañía de Seguros, de acuerdo a las solicitudes realizadas en el día a día por los colaboradores de la Compañía.

La Gerencia de Logística dará las instrucciones al proveedor de servicios de archivo para la apertura de expedientes con los folios que remite el operador logístico y aquellos que remiten las dependencias de Positiva, en el caso de inclusión de folios se respetará el orden cronológico de los

documentos. Positiva suministrará periódicamente copia de la base de datos de empresas afiliadas y retiradas.

#### **4.3.10 Órdenes de Pago y Propuestas de Pago**

Para la entrega y organización de órdenes de pago, planillas o propuestas, producto que hace parte del proceso de tesorería, se establece que el funcionario diligencia el Formato Entrega Al CAD Ordenes de Pago y Propuestas SAP y se remiten físicamente con sus respectivos soportes al Centro de Administración Documental-CAD, de manera simultánea y se envía por correo electrónico la relación de números de control, valor para pagos automáticos, número de orden de pago y valor para pagos manuales.

Las órdenes de pago son una serie documental que se administra de manera centralizada en Gestión, por considerarse un proceso especial en su organización documental se deben tener en cuenta los siguientes criterios:

- Las órdenes de pago físicas se ordenan según el número del consecutivo.
- Órdenes de Pago Automáticas, se denominan “órdenes de pago automáticas” aquellas recibidas en planillas de pagos masivos referenciadas por número de control.
- La ordenación de las carpetas de órdenes de pago “automáticas” se realiza por controles.
- Las órdenes de Pago Anuladas y/o Rechazadas, deben ser entregadas por el área según consecutivo al cual correspondan, dejando la anotación que identifique su condición de Anulada y/o Rechazada.
- Órdenes de pago Intermediarios, las órdenes de pago se ordenan por consecutivo según la entrega. Una misma carpeta contendrá varias órdenes de pago de diferentes ciudades con diferentes rangos.
- Para la organización de las carpetas de órdenes de pago correspondientes a reembolsos de cajas menores, se deben ubicar los soportes de los vales (facturas, cuentas de cobro, etc.) en una hoja blanca al final de cada orden de pago, marcando cada soporte, con el número del vale respectivo.
- La foliación de los expedientes de órdenes de pago se realiza cada 3 meses, lo anterior teniendo en cuenta que existen faltantes durante su ordenación y organización. Tiempo estimado para recibir por parte de la oficina productora los documentos para la actualización del consecutivo.

Nota: Las órdenes de pago de intermediarios que se reciben como órdenes de pago automáticas, sus soportes son remitidos de manera independiente por la Gerencia de Recaudo y Cartera, estos se organizan en carpetas conservando el consecutivo de orden de pago.

La organización de los documentos identificados como propuestas se determina entre los dos procesos que se realiza por mes, los documentos se dejaron de acuerdo a su orden original, el CAD no valida información o contenido.

Identificación: La información a registrar en el aplicativo del inventario documental será la entregada en la planilla, identificada como número de control y propuesta.

Consulta: Para realizar la solicitud de las propuestas, el solicitante debe suministrar al CAD el número que identifica la Propuesta o la Orden de Pago (número de control) el año, proveedor o tipo de pago.

#### **4.3.11 Historias Laborales**

Dentro de los criterios técnicos establecidos en la circular 004 de 2003 DAFP-AGN, cada expediente de Historia Laboral debe contener como mínimo los siguientes documentos, respondiendo a la forma de vinculación laboral en cada entidad:

- Acto administrativo de nombramiento o contrato de trabajo
- Oficio de notificación del nombramiento o contrato de trabajo
- Oficio de aceptación del nombramiento en el cargo o contrato de trabajo
- Documento de identificación
- Hoja de Vida (Formato Único Función Pública)
- Soportes documentales de estudios y experiencia que acrediten los requisitos del cargo
- Acta de posesión
- Pasado Judicial – Certificado de Antecedentes Penales
- Certificado de Antecedentes Fiscales
- Certificado de Antecedentes Disciplinarios
- Declaración de Bienes y Rentas
- Certificado de aptitud laboral (examen médico de ingreso)
- Afiliaciones a: Régimen de salud (EPS), pensión, cesantías, caja de compensación, etc.
- Actos administrativos que señalen las situaciones administrativas del funcionario: vacaciones, licencias, comisiones, ascensos, traslados, encargos, permisos, ausencias temporales, inscripción en carrera administrativa, suspensiones de contrato, pago de prestaciones, entre otros.
- Evaluación del desempeño
- Acto administrativo de retiro o desvinculación del servidor de la entidad, donde consten las razones del mismo: Supresión del cargo, insubsistencia, destitución, aceptación de renuncia al cargo, liquidación del contrato, incorporación a otra entidad, etc.

La serie “Historias Laborales” debe llevar la foliación durante el proceso en gestión y a su vez el diligenciamiento de la Hoja de Control que relacione los tipos documentales que la constituyen.

Los expedientes deben encontrarse ordenados atendiendo la secuencia propia de producción, estarán organizados y ubicados en unidades de conservación individuales conservando los criterios establecidos para la organización de expedientes en el archivo de gestión.



Los funcionarios a cargo del proceso de Gestión Humana deben garantizar el registro de los expedientes en el FUID-Formato único de inventario documental, y velar por las medidas de seguridad y acceso al sitio destinado para almacenamiento de estos documentos.

#### **4.3.12 Expedientes contractuales**

Los expedientes de procesos contractuales se deben conformar con los documentos producidos durante el desarrollo determinado del trámite en cumplimiento a las funciones de la Gerencia de Abastecimiento Estratégico. Partiendo de lo descrito, los contratos deben consignar todos los documentos o tipologías documentales establecidas en las tablas de retención documental, llevando el control a través del “Formato Hoja de Control de Expedientes”, el cual se debe diligenciar desde el momento en que se habrá el expediente.

Las unidades documentales son transferidos al archivo central de acuerdo a las definiciones realizadas en la “Guía para la Organización de Expedientes Contractuales” documento publicado en el proceso de Gestión Contractual del macro-proceso de Gestión de Abastecimiento

#### **4.3.13 Almacenamiento**

Una vez ordenadas e identificadas las carpetas internamente se procederá a ubicarlas consecutivamente por el código asignado a cada serie y subserie documental como lo indica la Tabla de Retención Documental (TRD) de cada dependencia, de izquierda a derecha, en las cajas de archivo.

En el caso que el Archivo de Gestión no tenga a disposición archivadores para ubicar las cajas, sino archivadores verticales ubique las carpetas de afuera hacia adentro de la gaveta consecutivamente por el número asignado a cada serie y subserie documental como lo indica la Tabla de Retención Documental (TRD).

Nota: Los archivadores son sistemas de almacenamiento que permiten la conservación, seguridad y buen manejo de los documentos, por lo tanto, no deben guardar allí elementos que no cumplan esta función, tales como papelería, implementos de oficina, equipos, impresoras, entre otros.

#### **4.3.14 Recepción Archivo Misional en Gestión**

El operador logístico realizará la entrega organizada del archivo físico, de acuerdo a los lineamientos definidos por Positiva Compañía de Seguros S.A. en la periodicidad que se determine y en las instalaciones del proveedor de servicios archivo contratado adelantando las siguientes actividades:

- El operador logístico debe organizar el archivo físico en los puntos de atención, separando los documentos por trámite de acuerdo a lo requerido por POSITIVA.
- Colocar Sticker a la caja o paquete (Existe un tipo de Sticker para caja y un tipo de Sticker para paquete).



- Diligenciar el rotulo de la tapa o paquete.
- Remitir las cajas o paquetes de archivo físico desde el punto de atención a la bodega del proveedor de almacenamiento de documentos.
- Alimentar el sistema con la información del Sticker asignado y el número de guía con el cual se realiza el envío.
- Publicar en el aplicativo Web, los archivos en Excel por cada una de las cajas enviadas

El proveedor de servicios de Archivo debe adelantar las siguientes actividades:

- Recibir las cajas y/o paquetes en la bodega
- Actualizar en el software de archivo la recepción de la caja y/o paquete, y reportar las novedades en caso de presentarse.
- Adjuntar la evidencia de recepción de los documentos físicos en el aplicativo web. (Formato de Recolección).
- Descargar el archivo en Excel desde el aplicativo WEB del operador logístico.
- Realizar auditoría al archivo recibido por el operador logístico según la muestra definida por Positiva.

#### **4.3.14.1 Requisitos**

Para dar cumplimiento al procedimiento de entrega de archivo físico en las instalaciones del proveedor de archivo encargado del almacenamiento, se requiere el desarrollo de un aplicativo web que permita realizar el seguimiento y control de los documentos enviados por el operador logístico y recibidos por el proveedor de archivo.

Los Sticker los proveerá el proveedor de servicios de archivo contratado por Positiva, entregando un tipo de Sticker para caja y otro tipo de Sticker para bolsas o paquetes. Las cajas y las bolsas serán entregadas por Positiva o por el proveedor que esta designe para dicha labor.

El Sticker de paquete será pegado en el lugar contrario al espacio destinado para abrir la bolsa, de tal manera que si se llegase a abrir el paquete el Sticker se conservará intacto.

#### **4.3.14.2 Revisión y devolución de documentos**

El proveedor de archivo físico realizará la auditoría de la base de datos remitida por el proveedor logístico versus la documentación física, teniendo en cuenta los campos de: número de radicado, trámite, nombre y cedula. Para dar aceptación a la documentación transferida por el operador logístico el porcentaje de aceptación debe estar por debajo del 4% sobre la documentación revisada.

En caso tal que el resultado de auditoría a la documentación supere el margen de error previsto el proveedor de archivo dará aviso inmediato a la Gerencia de Logística de Positiva para lo pertinente. El operador logístico dispondrá de un funcionario que revisará la documentación con el propósito de subsanar el hallazgo y actualizará la base de datos; surtido este paso el proveedor de archivo realizará el mismo proceso tomando otras cajas distintas e informará el resultado a la Gerencia de Logística con copia al operador logístico

El proveedor de archivo tendrá un plazo de cinco días hábiles contados a partir de la recepción para realizar este proceso y debe notificar a Positiva el resultado obtenido por medio de correo electrónico.

#### **4.3.14.3 Periodicidad**

El archivo correspondiente a lo misional del mes anterior será entregado al proveedor de servicios de archivo durante los primeros 15 días calendario del mes siguiente; es decir que la documentación correspondiente a marzo el operador logístico la entregaría antes del 15 de abril.

El traslado de la documentación será desde los diferentes puntos de atención en las cajas y/o paquetes separados por trámite y con el Sticker correspondiente.

#### **4.3.15 Archivo Central**

Según el Reglamento General de Archivo, los archivos centrales o intermedios, en los que se agrupan documentos transferidos por los distintos archivos de gestión de la entidad respectiva, una vez finalizado su trámite, que sigue siendo objeto de consulta por las propias oficinas y los particulares en general.

Para el almacenamiento y custodia de los archivos en la bodega que para tal efecto se disponga, se debe garantizar la conservación requerida de los mismos conforme a los Acuerdos 049 y 050 del Archivo General de la Nación, acerca de “Condiciones de edificios y locales destinados a archivos” y “Prevención de deterioro de los documentos de archivo y situaciones de riesgo”.

##### **4.3.15.1 Administración del Archivo Central**

El proceso de administración del Archivo Central se encuentra a cargo del Centro de Administración Documental -**CAD**

Los documentos que conforman el archivo constituyen la memoria institucional; por su importancia se deben utilizar las estrategias de planeación, organización y control de la información que está bajo su custodia.

El personal que maneja el archivo de gestión y archivo central debe desarrollar las siguientes actividades:

- Recibir las transferencias documentales remitidas por las dependencias de la compañía.
- Realizar el cotejo de los documentos recibidos contra los inventarios, revisando si las carpetas están rotuladas según la TRD vigente. Al interior de cada expediente se examinará si existe ordenación documental y foliación.
- Atención de solicitudes de préstamos documentales y control de las devoluciones sobre los documentos prestados a usuarios de Positiva.
- Realizar los procesos de archivo – re-archivo (colocación del expediente en su respectiva caja sin alterar la ubicación topográfica dentro de la bodega)
- Conservación de documentos según normatividad vigente.
- Concertar con el profesional de archivo de Positiva, el cronograma anual de transferencias documentales.
- Realizar la aplicación de las TRD y/o TVD de la documentación que custodia, levantando los respectivos **inventarios documentales** de la documentación que custodia; los cuales se actualizarán cada año.

#### 4.3.15.2 Clasificación

Los documentos enviados al Archivo Central se clasifican de acuerdo con lo establecido en las Tablas de Retención Documental aprobadas por el Archivo General de la Nación y actualizadas por Positiva Compañía de Seguros S.A.

El sistema de clasificación se establece a partir del código de correspondencia asignado de cada una de las dependencias de la compañía; asimismo se codifican las series y subseries registradas en las Tablas de Retención Documental.

La organización de los documentos al interior de las carpetas debe evidenciar el orden original del trámite o proceso.

#### 4.3.15.3 Descripción

El Archivo Central adoptará como tarea de descripción del acervo que custodia, la información registrada en el **Formato Único de Inventario Documental** de cada uno de los archivos de gestión de Positiva o La Previsora Vida; igualmente el CAD debe sistematizar esta información para colocarla en disposición de consulta y préstamo a través de herramientas informáticas para los usuarios de Positiva.

La organización de los archivos de gestión, central o histórico debe estar acorde con la disposición final para cada serie o subserie documental establecida en las Tablas de Retención y Tablas de Valoración Documental aprobadas por el Archivo General de la Nación.

#### 4.3.15.4 Préstamo

El control de la atención y seguimiento de los expedientes prestados a usuarios de Positiva es obligación del centro de administración documental-CAD. Para ello el proveedor de servicios de archivo contratado debe facilitar las herramientas que permita tener trazabilidad sobre quién realiza la solicitud de expedientes, fecha de entrega, y fecha de devolución según se establezcan acuerdos de nivel de servicios para los préstamos. En igual forma el proveedor deberá enviar las alertas y notificaciones que adviertan a los funcionarios y colaboradores el vencimiento de los préstamos.

Queda prohibido por parte del proveedor de servicios de archivo efectuar préstamo de documentos físicos solicitados por terceros que no sean funcionarios de Positiva; de ser necesario este trámite debe hacerse la solicitud a la Gerencia de Logística o al Profesional de Archivo de Positiva para que solo se autorice entrega de copia digital por parte del CAD. Igualmente se prohíbe que los documentos prestados a un usuario de Positiva se cedan a otros funcionarios sin utilizar las herramientas diseñadas por el contratista para tener la trazabilidad de quién tiene un expediente en un determinado momento.

Si el expediente no es devuelto en el plazo establecido, se solicitará su devolución a través de correo electrónico con copia al jefe de la dependencia, lo anterior con el fin de gestionar la devolución del expediente o su renovación dependiendo del caso, este último debe realizarse bajo la presentación física del expediente objeto de renovación.

##### 4.3.15.4.1 Solicitud de documentos

- Las solicitudes y préstamos son atendidas de lunes a viernes en el horario de 7:00 AM a 4:30 PM. Este servicio lo prestará el proveedor de servicios de archivo a través del CAD (Centro de Administración Documental), para tal fin y de la solicitud respectiva siempre debe dejarse constancia en las herramientas. El tercero suscribirá políticas y niveles de servicio claramente establecidos que satisfagan las necesidades de Positiva Compañía de Seguros S.A. Dentro de los niveles de servicio se tendrá en cuenta el esquema AM-PM y para las solicitudes de tipo “extra”; la entrega no debe superar las dos horas a partir de la solicitud siempre y cuando se realice antes de las 2:30 PM.
- Un usuario tendrá un cupo máximo de préstamo de 50 unidades documentales. Para casos especiales previamente autorizados e informados al CAD por el supervisor del contrato o profesional encargado del tema de archivo; esta cantidad máxima puede ser modificada a solicitud del jefe de la dependencia.
- Está prohibida la rotación de expedientes en préstamo; para tal efecto se puede devolver la documentación al CAD y el usuario que la requiere hará la solicitud o la otra opción, es hacer transferencia directa al funcionario que requiere dicho (s) expediente (s) utilizando las herramientas como evidencia de este proceso.
- El tiempo de préstamo de un expediente con información de carácter administrativo es de máximo **7 días calendario**, en caso de necesitarse por más tiempo, el usuario podrá renovar su solicitud por un tiempo igual, dejando constancia de ello en las herramientas implementadas por el contratista de servicios de archivo.

- El tiempo establecido para los préstamos de expedientes misionales es de **60 días calendario**, pudiéndose prorrogar por 30 días más una vez se renueve el préstamo con el personal a cargo en el CAD quién registrará en las herramientas establecidas la novedad. Es importante recordar que la renovación se adelantará con la presentación del expediente físico.
- El usuario solicitante de cada expediente (unidad documental), es el único responsable de ella mientras se encuentre bajo su custodia; si necesitase por alguna circunstancia entregarla a otra dependencia lo podrá hacer por medio de las herramientas establecidas por el proveedor.
- El usuario de Positiva que sale a período de vacaciones es trasladado o se retira de manera definitiva de la compañía, debe hacer entrega de la totalidad de expedientes prestados que se encuentren a nombre suyo; o en su defecto transferir dichos documentos al funcionario que lo reemplazará o al Jefe de la dependencia donde labora; el incumplimiento de esta directriz podrá dar pie a la apertura de proceso disciplinario.
- En caso de que la entrega de la consulta se requiera de manera digital a petición de los usuarios de Positiva (incluye funcionarios de las Sucursales); las unidades documentales solicitadas se enviarán al correo del remitente en un archivo PDF. En ninguno de los casos se realizarán búsquedas al interior de los expedientes de tipos documentales, esto quiere decir que después de ubicar el expediente en la base de datos, éste se digitalizará por completo, nunca parcialmente y así mismo se enviara por correo electrónico al solicitante.
- Para las solicitudes de documentos que corresponden a series que por política de la Compañía no se adelanta procedimiento de organización de expedientes, los préstamos se realizarán según la solicitud, así entonces, de requerir sólo documentos individuales se atenderá el préstamo del documento, por el contrario, de solicitar el expediente, se recuperarán los documentos que están asociados e integran el expediente y se conformará según las Tablas de Retención Documental.

#### 4.3.15.4.2 Devolución

Una vez terminada la consulta del expediente debe entregarse nuevamente al CAD para descargue del préstamo y proceso de rearchivo en la Bodega. Para este fin, cualquier usuario podrá devolver unidades documentales que no estén bajo su custodia garantizando que se descargue el préstamo y quede la trazabilidad en el aplicativo del proveedor que controla los préstamos

#### 4.3.15.4.3 Solicitudes Externas.

- Los responsables de la solicitud de consultas y/o préstamos externo de expedientes de archivo, para clientes ajenos a la compañía, como por ejemplo; *Revisoría Fiscal, Procuraduría, Contraloría, Ministerio Protección, Superfinanciera y Juzgados entre otros*; será únicamente aquellos funcionarios debidamente registrados y autenticados en el software para la administración y gestión de los archivos, pues son los únicos autorizados para solicitar expedientes ante al proveedor de archivo.

- Como medida general de custodia, y con el fin de mantener intacto y completo el patrimonio documental de Compañía; la remisión de la información física custodiada por el proveedor de archivo se efectuará únicamente en medio digital para garantizar la consulta y acceso permanente y futuro de toda la información.
- Salvo casos excepcionales, podrán ser objeto de préstamo externo aquellos expedientes y/o documentos que la legislación colombiana así lo contemple y/o autorice.
- En cuanto al protocolo para la solicitud de préstamo, se debe tener en cuenta el numeral de **PRÉSTAMO** de la presente política. En caso de existir restricción legal de acceso del acervo documental de Positiva la dependencia que tramita o gestiona la información requerida por el tercero debe autorizar por escrito el préstamo al cliente externo y se consideran responsables directos por el trámite, seguimiento, trazabilidad y solicitud de restitución de expedientes de Positiva que salgan fuera de las instalaciones física de la compañía.
- Finalmente, los tiempos de actuación para los expedientes en préstamo y/o consulta; se encuentran regulados por las directrices para el préstamo y consulta de documentos descritos en la presente política.
- Así mismo los tiempos de entrega establecidos para la digitalización y/o transporte de expedientes documentales desde las instalaciones del Proveedor, a Casa Matriz y/o sucursales; se encuentra regulados en el Acuerdo a Nivel de Servicio (ANS) suscrito entre Positiva y el Contratista del servicio de archivo.
- Para el caso de los documentos que se encuentran custodiados y administrados en los archivos de gestión, pueden ser objeto de préstamos externo; siempre y cuando la legislación colombiana así lo contemple y/o autorice, y quedando como responsable de su seguimiento, control y trazabilidad para el reintegró de los documentos a la Compañía, en cabeza del responsable de la división.

El cumplimiento de estas políticas será supervisado por la Gerencia de Logística y su incumplimiento se sancionará de acuerdo al código único disciplinario (Ley 734 de 2002).

#### **4.3.15.5 No disponibilidad del Expediente**

- Al momento de realizar cualquier proceso sobre una o varias series documentales que de alguna manera impida la disponibilidad física de los expedientes, (trasteos, traslado de expedientes. Etc.) se informará a los funcionarios de la compañía las fechas en la cuales inicia y finaliza dicho proceso.
- Se informará oportunamente a los funcionarios el procedimiento para la solicitud de estos expedientes y los acuerdos de niveles de servicio-ANS definidos con él o los proveedores para la atención de las consultas.
- Las Consultas se atenderán de manera digital por el tiempo que dure la intervención de los expedientes.

- Sólo en caso prioritario se atenderán requerimientos de expedientes físicos con un tiempo de atención máximo de 5 días hábiles.

#### **4.3.15.6 Documentos Suelos**

Los documentos sueltos pertenecientes a un expediente misional (Póliza, Siniestro, Afiliación, o Expediente pensional) deben relacionarse en el formato de remisión de documentos sueltos; indicando la serie correspondiente y hacer la entrega física al CAD.

Los documentos sueltos que no se tiene unidad documental se agruparán en lotes de 200 folios con relación y quedara el registro de los mismos en el sistema para la administración.

**Nota:** Sólo se reciben documentos sueltos que no estén contemplados en el proceso de recepción, radicación y digitalización del operador logístico.

### **4.4 POLÍTICA DE DISPOSICIÓN FINAL DE LOS DOCUMENTOS**

Este procedimiento consiste en Identificar la disposición final de las series y/o subseries documentales en las Tablas de Retención Documental (TRD) de Positiva Compañía de Seguros S.A. En consecuencia, a lo anterior se establecen los siguientes lineamientos:

#### **4.4.1 Conservación Total**

La conservación total (CT) está estipulada para los documentos que tienen valor histórico, científico o cultural, que conforman el patrimonio documental de Positiva Compañía de Seguros S.A, esta conservación permanente se identifica en las Tablas de Retención Documental (TRD) por cada serie y subserie documental.

La aplicación de la Disposición final de los documentos que tienen conservación total (CT) se llevará a cabo una vez se cumpla con el tiempo de retención documental establecido en las Tablas de Retención Documental y en su fase central.

Las actividades contempladas estarán a cargo del proceso de Gestión Documental de Positiva Compañía de Seguros S.A quien definirá un plan de trabajo que contemple lo siguiente:

- Identificación de los expedientes o unidades documentales a conservar totalmente, acorde a lo contemplado en la Tabla de Retención Documental (TRD).
- Revisión de los expedientes garantizando que esté acorde a lo contemplado en la Tabla de Retención Documental (TRD).
- Elaboración del Informe técnico detallando los procesos técnicos de valoración y selección aplicados a los documentos a transferir al Archivo General de la Nación AGN.
- Revisión de los criterios de organización archivística aplicados a los documentos a transferir.
- Elaboración de los elementos requeridos por el Archivo General de la Nación AGN para realizar transferencia secundaria: Inventario físico y en medio electrónico de las series documentales y de los expedientes a transferir.



- Elaboración de la solicitud oficial de transferencias secundarias al Archivo General de la Nación anexando los documentos que el Archivo General de la Nación AGN tenga contemplado en su marco normativo para dar cumplimiento a este proceso.
- Realizar el respectivo plan de transferencia documental según lo establecido por el Archivo General de la Nación.
- Realizar las respectivas correcciones que se indiquen, en respuesta a la comunicación emitida de transferencias secundarias por parte del Archivo General de la Nación.

#### 4.4.2 Eliminación

La eliminación está estipulada para los documentos que pierden los valores primarios y secundarios de acuerdo a la aplicación de las Tablas de retención Documental de Positiva Compañía de Seguros S.A. Esta eliminación (E) se identifica en las Tablas de Retención Documental (TRD) por cada serie y subserie documental.

La aplicación de la Disposición final de los documentos que tienen eliminación (E) se llevará a cabo una vez se cumpla con el tiempo de retención documental establecido en las Tablas de Retención Documental y en su fase central.

Las actividades contempladas en este proceso estarán a cargo del proceso de Gestión Documental de Positiva Compañía de Seguros S.A quien definirá un plan de trabajo contemplando lo siguiente:

- Identificación de los expedientes o unidades documentales a eliminar, acorde a lo contemplado en la Tabla de Retención Documental (TRD).
- Revisión de los expedientes garantizando que esté acorde a lo contemplado en la Tabla de Retención Documental (TRD).
- Elaboración del inventario único documental (FUID) de los expedientes a eliminar y por cada oficina productora.
- Elaboración del comunicado interno a las áreas para su revisión y visto bueno.
- Presentación al Comité Institucional de Gestión y Desempeño para la propuesta de eliminación documental.
- Elaboración del acta de eliminación con las firmas de los miembros del comité.
- Gestionar con el proveedor de archivo la empresa de reciclaje para aplicar el proceso técnico de destrucción y la certificación correspondiente.

**Nota:** Para la organización de los expedientes en los archivos de gestión o de las dependencias se debe realizar la depuración que consiste en el retiro de duplicados, folios en blanco y documentos de apoyo, que deben ser eliminados sin necesidad de ser identificados, ni generar acta de eliminación.

#### 4.4.3 Selección

La selección está estipulada para los documentos que se les determine la conservación parcial por medio de muestreo y acorde a la aplicación de las Tablas de retención Documental de Positiva



Compañía de Seguros S.A. Esta selección (S) se identifica en las Tablas de Retención Documental (TRD) por cada serie y subserie documental.

La aplicación de la Disposición final de los documentos que tienen selección (S) se llevará a cabo una vez se cumpla con el tiempo de retención documental establecido en las Tablas de Retención Documental y en su fase de archivo central.

Las actividades contempladas en este proceso estarán a cargo del proceso de Gestión Documental de Positiva Compañía de Seguros S.A, quien definirá un plan de trabajo contemplando lo siguiente:

- Identificación de los expedientes o unidades documentales a seleccionar, acorde a lo contemplado en la Tabla de Retención Documental (TRD).
- Revisión del contenido de los expedientes garantizando que esté acorde a lo contemplado en la Tabla de Retención Documental (TRD).
- Aplicación de los métodos de selección documental definidos en las Tablas de Retención Documental TRD.
- Identificación de las series y/o subseries documentales que no fueron objeto de selección para aplicación de la disposición final (E), cumpliendo con las actividades allí descritas.

#### **4.4.4 Microfilmación o digitalización**

La Microfilmación (M) o digitalización (D) está estipulada para los documentos que se les aplique este proceso reprográfico y de acuerdo a la aplicación de las Tablas de retención Documental de Positiva Compañía de Seguros S.A. Esta microfilmación (M) y digitalización (D) se identifica en las Tablas de Retención Documental (TRD) por cada serie y subserie documental.

La aplicación de la Disposición final de los documentos que tienen Microfilmación (M) y digitalización (D) se llevará a cabo una vez se cumpla con el tiempo de retención documental establecido en las Tablas de Retención Documental y en su fase de archivo central.

Las actividades contempladas en este proceso estarán a cargo del proceso de Gestión Documental de Positiva Compañía de Seguros S.A, quien definirá un plan de trabajo con contemplando lo siguiente:

- Identificación de los expedientes o unidades documentales a microfilmarse o digitalizar acorde a lo contemplado en la Tabla de Retención Documental (TRD).
- Revisión de los expedientes garantizando que esté acorde a lo contemplado en la Tabla de Retención Documental (TRD).
- Elaboración del inventario único documental (FUID) de los expedientes a Microfilmarse o digitalizar.
- Gestionar con el proveedor de digitalización la cotización del proceso de microfilmación o digitalización.
- Presentación de la propuesta de microfilmación o digitalización al Comité Institucional de Gestión y Desempeño para su aprobación.
- Entrega de los expedientes al proveedor para que se realice dicha actividad y como resultado quedaran disponibles para su consulta.

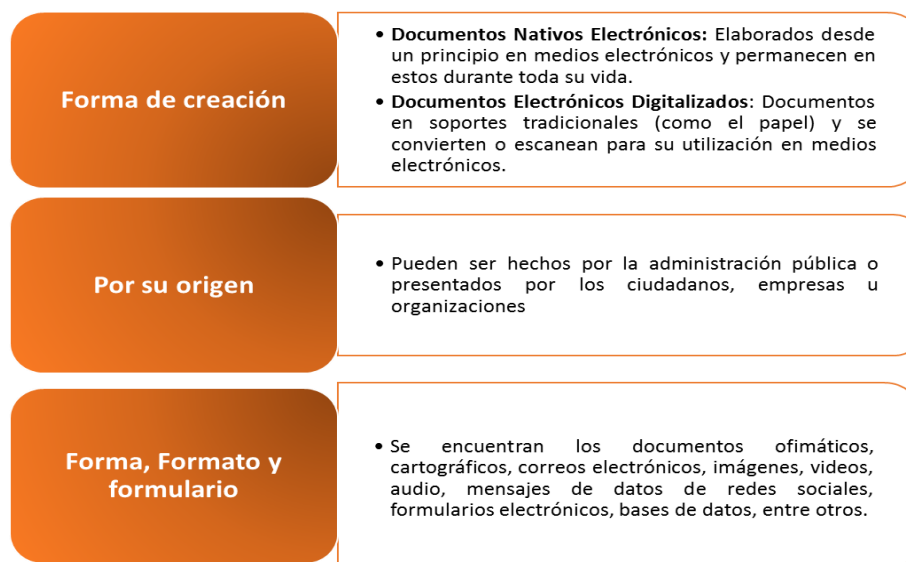
## 4.5 POLÍTICA DE DOCUMENTOS ELECTRÓNICOS

Los documentos electrónicos se entienden como "la información generada, enviada, recibida, almacenada o comunicada por medios electrónicos, ópticos o similares"<sup>2</sup>.

### 4.5.1 Documento electrónico de archivo

Los documentos electrónicos serán organizados en su mismo entorno, conforme a los principios y procesos archivísticos, estos permanecerán almacenados electrónicamente durante todo su ciclo de vida.

### 4.5.2 Clases de documentos electrónicos



### 4.5.3 Administración y Almacenamiento de documentos electrónicos

Positiva en aras de gestionar y centralizar la documentación de forma óptima, implementó las plataformas del Gestor documental y repositorio digital (Sharepoint), herramientas que permiten la administración, gestión, organización, almacenamiento y el acceso a documentos electrónicos adaptándose a la estructura de los expedientes de archivo.

#### 4.5.3.1 Repositorio para el almacenamiento de documentos electrónicos

Los repositorios de almacenamiento son los definidos por la Compañía para preservar los documentos electrónicos producidos en el ejercicio de sus funciones y como resultado de la gestión y trámite de los procesos, para tal fin se dispuso del Gestor Documental y el repositorio de archivo digital (SharePoint).

- **Gestor Documental:**

<sup>2</sup> Congreso de Colombia. Ley 527 de 1999. Artículo 2°. La definición de documento electrónico corresponde con la de Mensaje de Datos

Es una herramienta tecnológica desarrollada en la Compañía para la producción, gestión, administración, organización y control de los flujos de documentos a través del cual se adelanta la centralización de la información y documentación digital y electrónica permitiendo el acceso controlado, seguro y confiable.

El Gestor Documental reúne las siguientes características y funcionalidades atendiendo a las necesidades de los procesos desde el ciclo de vida del documento en su creación, gestión, almacenamiento y preservación:

- Se estructura de acuerdo a la producción documental atendiendo las Tablas de Retención Documental-TRD.
- Guarda la versión final del documento.
- Garantiza la integridad del expediente, a través de la parametrización de metadatos como agrupador, fecha del documento, nombre del expediente, número de identificación, series, subseries y tipos documentales.
- Genera el índice electrónico, el cual identifica los documentos que conforman el expediente electrónico.
- Cuenta con niveles de acceso, trazabilidad, roles y perfiles.
- Administra las Tablas de Retención Documental de acuerdo a los flujos y trámites de la Compañía.
- **Repositorio de archivo digital** (SharePoint):

Es la plataforma de almacenamiento de documentos electrónicos correspondientes a un procedimiento administrativo.

La administración se tiene a cargo de cada una de las dependencias bajo los perfiles de acceso para la gestión, organización y almacenamiento de los documentos electrónicos para lo cual se tendrán en cuenta los siguientes lineamientos:






- Se estructuran de acuerdo con la producción documental atendiendo a las Tablas de Retención Documental-TRD.
- Se almacena y se preserva la versión final del documento en formato PDF.
- Los expedientes digitales se conformarán atendiendo a la serie o sub-serie documental.
- La creación, actualización y control de los expedientes electrónicos se realizará a través de los usuarios autorizados y con el perfil habilitado.

Perfiles	
Nombre	Nivel de permisos
Administrador	(Puede Editar) Agrega, modifica y comparte documentos de las carpetas de la gerencia o dependencia
Co-Administrador	(Puede Editar) Agrega, modifica y comparte documentos de las carpetas de la gerencia o dependencia
Diseñadores	(Puede Editar) Diseño- (Agrega Documentos de una carpeta específica)
Lector	Solo vista

- Al ingresar al repositorio encontrará una carpeta correspondiente a la dependencia asignada, donde visualizará las series o subseries y sus códigos según información de las Tablas de Retención Documental.



- Los documentos con versión final se identificarán o “bautizarán” con denominaciones que correspondan al asunto del que tratan, conforme se encuentran denominados en las TRD, esto conducirá a una consulta eficiente dentro del repositorio.

 Nombre ▾
 INFORME DE SUPERVISIÓN_802451147.pdf
 CUENTA DE COBRO_10001041_802451147.pdf
 FACTURA_10001042_802451147.pdf
 RUT_802451147.pdf

Nota: **Para conocer el paso a paso del repositorio consulte el instructivo “Almacenamiento en repositorio de archivo digital”.**

#### 4.5.3.2 Producción y Creación de documentos electrónicos

El documento electrónico se genera a partir de los diferentes sistemas de la Compañía, su estructura dependerá de los formatos y los mecanismos tecnológicos utilizados para su reproducción, garantizando la autenticidad, integridad, fiabilidad y disponibilidad de los mismos en los repositorios asignados por la Compañía.

La recepción de los documentos en el proceso de Gestión Documental se puede dar a través de diferentes canales, ya sean presenciales o virtuales, para esto, se establecen mecanismos y procedimientos definidos desde la política de correspondencia para la radicación en el Gestor Documental.

La producción de documentos internos se realiza a través de herramientas ofimáticas y para la gestión de comunicaciones oficiales de salida y memorandos se utiliza el Gestor Documental siendo este el sistema para su registro y control.

El origen de documentos se puede dar a partir de distintos sistemas de información, sin embargo, el Gestor Documental cuenta con un modelo integrador y de transferencia de información atendiendo a los metadatos y tipo de archivo definidos.

Otra de las técnicas involucradas para la producción de documentos electrónicos consiste en la transformación de un documento en soporte físico mediante un proceso de digitalización.

#### 4.5.3.3 Almacenamiento de documentos electrónicos

El almacenamiento de la información se genera dentro del Gestor Documental, atendiendo los lineamientos del documento electrónico alineado con las pautas de la preservación digital.

En aras de dar cubrimiento a todos los procesos, la Gerencia de Logística tiene dispuesto el Gestor Documental y el repositorio de archivo (SharePoint) para el cargue de los documentos electrónicos bajo la estructura del expediente, alineado con las Tablas de Retención Documental.

#### 4.5.3.4 Permisos de acceso

Los controles y permisos parametrizados en las plataformas para su acceso se determinan de acuerdo a las definiciones establecidas con las áreas.

El acceso al expediente digital en el Gestor Documental se gestionara a través del correo electrónico [archivo@positiva.gov.co](mailto:archivo@positiva.gov.co) donde se solicita al proceso de gestión documental, el permiso indicando datos del usuario y la dependencia que requiere el ingreso.

El acceso al SharePoint en las diferentes dependencias se encuentra a cargo de los asistentes de los procesos, los cuales administran el ingreso de los funcionarios de su dependencia.

#### 4.5.4 Eliminación de documentos electrónicos

Para la eliminación de los documentos electrónicos se deben tener en cuenta los siguientes parámetros, cuando estos cumplan su tiempo de retención.

DESTRUCCIÓN (cualquier medio excepto incineración)	
Nivel de confidencialidad BAJO o MEDIO	<b>Disco:</b> al menos 3 pedazos, cada uno con un área máxima de 580 mm <sup>2</sup> . <b>Cinta magnética:</b> pedazos con una longitud máxima de 50 mm.
Nivel de confidencialidad ALTO	<b>Disco:</b> al menos 3 pedazos, cada uno con un área máxima de 40 mm <sup>2</sup> . <b>Cinta magnética:</b> pedazos con una longitud máxima de 6 mm.
Materias reservadas (información clasificada como SECRETA o RESERVADA)	<b>Disco:</b> al menos 3 pedazos, cada uno con un área máxima de 10 mm <sup>2</sup> . <b>Cinta magnética:</b> pedazos con una longitud máxima de 3 mm.
INCINERACIÓN	
Todos los niveles de confidencialidad y grados de clasificación	Destrucción total. Se debe realizar en instalaciones con licencia para destrucción de metales o plásticos con habilitación para realizar estas actividades. Se utilizarán: herramientas de alto impacto, mazos, tornillos de banco, etc.

Ilustración 1 Características del documento electrónico<sup>3</sup>.

<sup>3</sup>Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Guía N.3. Cero Papel en la administración pública. Documentos electrónicos

DESTRUCCIÓN (cualquier medio excepto incineración)	
Nivel de confidencialidad BAJO o MEDIO	<b>CD exclusivamente:</b> moler la superficie del disco para suprimir la capa de datos coloreada; o <b>CD o DVD:</b> triturar en pequeños pedazos de área <160 mm <sup>2</sup>
Nivel de confidencialidad ALTO	<b>CD exclusivamente:</b> moler la superficie del disco para suprimir la capa de datos coloreada; o <b>CD o DVD:</b> triturar en pequeños pedazos de área < 36 mm <sup>2</sup>
Materias reservadas (información clasificada como SECRETA o RESERVADA)	<b>CD exclusivamente:</b> moler la superficie del disco para suprimir la capa de datos coloreada; o <b>CD o DVD:</b> triturar en pequeños pedazos de área < 10 mm <sup>2</sup>
INCINERACIÓN	
Todos los niveles de confidencialidad y grados de clasificación	Destrucción total. Se debe realizar en instalaciones con licencia para destrucción de metales o plásticos con habilitación para realizar estas actividades. Se utilizarán: herramientas de alto impacto, mazos, tornillos de banco, etc.

Ilustración 2 Características del documento electrónico.

La eliminación de los documentos en el repositorio del expediente digital del Gestor Documental estará asociada a las series y subseries de acuerdo a la disposición final en las TRD, y será avalado por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño.

Los documentos y expedientes electrónicos sin valores secundarios y que hayan cumplido su tiempo de retención documental conforme a lo establecido en las tablas de retención documental, deberán eliminarse mediante procedimientos de borrado permanente y seguro.<sup>4</sup>

Positiva Compañía de Seguros realizará el procedimiento con las técnicas que correspondan según el material, se dejará constancia con las actas de eliminación, inventario de documentos y expedientes eliminados y borrado seguro de archivos.

#### 4.5.5 Expedientes electrónicos en el Gestor Documental

En el expediente electrónico se integran aquellos documentos electrónicos, misionales, administrativos estratégicos, que producen en desarrollo de un mismo trámite o procedimiento.

Teniendo en cuenta lo anterior y con el fin de garantizar la integridad del expediente se incluye en el Gestor documental el índice electrónico en el cual se identifican los documentos que conforman el expediente.

<sup>4</sup> COLOMBIA. CONSEJO DIRECTIVO DEL ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN. Acuerdo 003 de 2015 (febrero 17). Op. Cit. Artículo 18. Eliminación de Documentos y Expedientes.

Documento TRD	Nombre Original	Trámite	Creación documento	Incorporación expediente	Orden del documento	Nro páginas	Página inicio	Página fin	Formato documento	Peso documento	Origen documento	canal de recepción	Nro Radicado
Declaración de Bienes y Rentas	Declaración de Bienes y Rentas	Declaraciones	17/01/2013	04/11/2021	8	2	33	34	pdf	171	electrónico	web	INT-2021010060000978
Formulario de Solicitud de Vinculación de Funcionarios - SARLAFT	Formulario de Solicitud de Vinculación de Funcionarios - SARLAFT	Declaraciones	18/01/2013	04/11/2021	9	2	35	36	pdf	127	electrónico	web	INT-2021010060000990
Contrato de trabajo	Contrato de trabajo	Vinculación	21/01/2013	04/11/2021	10	4	37	40	pdf	161	electrónico	web	INT-2021010060000966
Verificación de requisitos para el desempeño del cargo	Verificación de requisitos para el desempeño del cargo	Cumplimiento de requisitos	21/01/2013	04/11/2021	11	2	41	42	pdf	74	electrónico	web	INT-2021010060000970
Formato único de Hoja de Vida	Formato único de Hoja de Vida	Cumplimiento de requisitos	21/01/2013	04/11/2021	12	4	43	46	pdf	191	electrónico	web	INT-2021010060000970
Diploma de Grado	Diploma de Grado	Soportes de Escolaridad	21/01/2013	04/11/2021	13	4	47	50	pdf	153	electrónico	web	INT-2021010060000972
Acta de Grado	Acta de Grado	Soportes de Escolaridad	21/01/2013	04/11/2021	14	4	51	54	pdf	98	electrónico	web	INT-2021010060000972

El expediente se debe componer y organizar con la versión final del documento.

El índice electrónico identificará los documentos que componen el expediente, y los listará y organizará de forma cronológica.

Una vez se finalice el procedimiento administrativo o misional se cerrará el expediente donde contará con lineamientos definidos en las Tablas de Retención Documental.

Para el expediente electrónico que por su dinámica permita el cierre de forma automática, se parametrizará en el sistema para que surta el ciclo de vida del expediente. (Archivo gestión - archivo central)

Para el expediente electrónico, donde su cierre se ha definido de forma manual, se habilitará la funcionalidad, de tal forma que las áreas serán las responsables de cerrarlo.

## 4.6 POLÍTICA DE GESTOR DOCUMENTAL

En cumplimiento del Plan de eficiencia administrativa y cero papel y el Decreto Ley 2106 del 2019, Positiva Compañía de Seguros bajo la coordinación de la Vicepresidencia Financiera y Administrativa, implementó un Gestor Documental, herramienta tecnológica que cubre las necesidades para el proceso de gestión documental en ambientes electrónicos a lo largo del ciclo de vida de los documentos.

La implementación de la herramienta tecnológica acoge los requerimientos específicos y las funcionalidades en el marco del decreto 1080 de 2015.

Las tecnologías de la información y las telecomunicaciones están introduciendo nuevas prácticas y formas de gestionar los documentos convirtiéndose en una herramienta fundamental para el acceso, consulta, transparencia, optimización y disponibilidad de la información. Sin embargo, es necesario establecer políticas claras acerca de la producción, distribución, consulta, retención, almacenamiento,



preservación y disposición final, pues cada decisión asociada al tratamiento de dichos documentos tendrá efectos sobre el patrimonio documental.<sup>5</sup>

En ese sentido, el Gestor documental de la Compañía contempla la elaboración, radicación, producción, gestión, trámite, seguimiento, consulta, organización, disposición y control de las comunicaciones oficiales y expedientes en la Compañía atendiendo a las orientaciones y buenas prácticas para la gestión de documentos.

#### **4.6.1 Principios generales**

- La Presidencia, Vicepresidencias, Gerencias, Oficinas, Sucursales y demás puntos que involucren el manejo de documentos tendrán el acceso a la herramienta tecnológica dispuesta para el manejo y consulta en la Compañía. Es responsabilidad de los funcionarios consultar y conocer el instructivo. Así mismo, los líderes o supervisores de los contratos socializarán con los aliados estratégicos el instrumento para su conocimiento.
- Es responsabilidad de la Gerencia de Logística mantener actualizado el instructivo y enviar oportunamente las novedades a las Vicepresidencias, Gerencias, oficinas, Sucursales y demás puntos de la Compañía.
- Las funciones de la herramienta son la localización de documentos, la mejora del flujo de trabajo, la seguridad de la información y el fácil acceso.
- La Gerencia Logística gestionará y administrará la creación y actualización de los usuarios de la herramienta tecnológica, para esto, se deberá suministrar el formato de solicitud de usuarios indicando el perfil requerido
- La gerencia de talento humano informará las novedades de ingreso, licencia, retiro y vacaciones para la inactivación de los usuarios.
- Los funcionarios retirados y en vacaciones deberán gestionar los trámites asignados antes de la fecha de inicio de su retiro, licencia o vacaciones.
- Es responsabilidad de los funcionarios la consulta y gestión de los trámites asignados.
- La herramienta garantizará el expediente electrónico para la administración y organización de los archivos para hacerlos accesibles.
- El gestor permitirá archivos ordenados y categorizados de acuerdo a las tablas de retención documental.

---

<sup>5</sup> ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN – Guía de implementación de un Sistema De Gestión de documentos Electrónicos de Archivo – SGDEA, Pág. 11 - Bogotá 2017

- Para el correcto manejo de la herramienta se cuenta con flujos determinados por cada uno de los trámites.
- El sistema permite la digitalización y creación de documentos para la gestión de los trámites definidos.
- La herramienta permitirá el envío de comunicaciones por diferentes canales de atención a los clientes.

#### 4.6.2 Perfiles

Los perfiles se encuentran segmentados de acuerdo con el nivel de responsabilidad en el flujo del proceso de gestión documental.

El gestor documental cuenta con los siguientes perfiles:

PERFIL	DEPENDENCIA	DESCRIPCIÓN	INSTRUCTIVO
Radicador	Gerencia logística	Realiza la radicación y el registro de los datos del documento en la plataforma del gestor. Se debe identificar cuando la radicación sea por parte del defensor, fiscalía.	Radicación PQRD Radicación PQRD Call Center Radicación Pagina WEB Mail
Asignador de oficinas	Gerencia logística	Realiza la validación de la información del documento para identificar el tipo de trámite y la dependencia responsable de su gestión.	Gestor Documental
Asignador de responsable	Todas las dependencias	Funcionario que recibe la documentación asignada a la dependencia, encargada de revisar y asignar a su equipo de trabajo los trámites asignados: generar reportes.	Gestor Documental
Gestionador	Todas las dependencias	Funcionario encargado de gestionar, generar reportes y cerrar el trámite.	Gestor Documental
Aprobador	Todas las dependencias	Perfil con permisos para autorización de firma, seguimiento, consulta, estadísticas de todo el equipo de trabajo de su dependencia, nivel jerárquico, es decir los vicepresidentes pueden acceder a mirar todo su grupo de gerencias. (Gerentes, vicepresidentes y presidente), generar reportes. Funcionario que autoriza el informe de supervisión de las facturas y el respectivo pago.	Gestor Documental
Seguimiento de envío	Todas las dependencias	Perfil que recibe y actualiza el estado de los envíos de los radicados.	Gestor Documental
Administrador	Gerencia logística	Perfil con permisos de administrador funcional, parametriza, crea, incluye, habilita, deshabilita y genera reportes todo lo relacionado con las funcionalidades del sistema desde los aspectos funcionales.	Administrador

Defensor del consumidor		El usuario del Defensor debe tener características de Radicador, gestor y jefe, recordar que es un ente de control externo que utilizará la herramienta para solicitar información a las áreas y es quien le genera la respuesta al usuario.	Defensor del cliente
Revisor	Todas las dependencias	Usuario que realiza revisión al trámite de comunicaciones de salida de PQRD.	Gestor Documental
Prestaciones Asistenciales	Gerencia de Indemnizaciones	Usuario asignado al flujo de prestaciones asistenciales.	Gestor Documental
Contingencia	Todas las dependencias	Modulo para registro de comunicaciones oficiales de entrada.	Contingencia
Asignador responsable tutelas	Gerencia Jurídica	Reasignar las comunicaciones dentro del grupo de tutelas.	Gestor Documental
Aprobador tutelas	Gerencia Jurídica	Aprueba las comunicaciones dentro del grupo de tutelas.	Gestor Documental
Emisión manual	Gerencia de Indemnizaciones, Gerencia Financiera, Gerencia técnica de Vida, Gerencia de Afiliaciones y novedades y Gerencia de Recaudo y Cartera.	Emisión de facturas de Positiva S.A.	Gestor Documental

#### **4.6.3 Procedimiento para la creación, activación, actualización e inactivación de las cuentas de usuarios del Gestor Documental.**

##### **Objetivo**

Garantizar la creación, activación, actualización e inactivación de los usuarios de los colaboradores de planta y terceros con acceso al aplicativo de Gestor Documental en Positiva Compañía de Seguros S.A.

##### **Alcance**

Este procedimiento inicia con la solicitud de la creación, activación, actualización de los usuarios de los funcionarios de planta o terceros en el aplicativo de Gestor Documental y termina con la inactivación por la desvinculación laboral de los funcionarios.

## **Políticas De Operación**

El proceso de Gestión Documental a cargo de la Gerencia Logística será el encargado de la administración para la creación, activación, actualización e inactivación de los usuarios del Gestor Documental.

### **4.6.4 Creación de usuarios en el Gestor Documental**

Los procesos de la Compañía serán los responsables de remitir la información con los respectivos perfiles de los colaboradores de planta o terceros, que por su vinculación laboral requieren acceso al Gestor Documental, Información que debe ser enviada de la siguiente manera:

Descargar el formato de Solicitud de Usuarios, diligenciar el campo de “otros aplicativos” y hacer referencia a Gestor Documental, indicando el perfil, dependencia o grupo (si aplica):

- Registrar un correo electrónico que, por políticas de seguridad de la información establecidas por la Compañía, debe corresponder a un correo corporativo.
- En caso de requerir perfil de aprobador, diligenciar formato de tarjeta de firmas disponible en el aplicativo correspondiente, indicando el tipo de firma “A” para gerentes, vicepresidentes o jefes de oficina y tipo B para profesionales de la Compañía.
- Los jefes o líderes de los procesos (funcionarios de planta) son los autorizados para solicitar la creación o actualización de los usuarios de los terceros.
- Para formalizar la solicitud, enviar los formatos de usuarios y firma en PDF a través del correo electrónico a los responsables del proceso de gestión documental.

### **4.6.5 Actualización de usuarios del Gestor Documental**

Toda actualización requerida a los usuarios creados en el Gestor Documental debe estar autorizada por el jefe o líder del proceso.

#### **Procedimiento:**

- Realizar la actualización a través de correo electrónico solicitando al proceso de gestión documental, indicando los datos del usuario y el requerimiento de la actualización.
- En caso de requerir perfil “Mail correspondencia” se solicitará el visto bueno por parte de los líderes del proceso de PQRD en la Vicepresidencia de Operaciones

### **4.6.6 Inactivación y activación de usuarios del Gestor Documental**

#### **Funcionarios de planta.**

La Gerencia de Talento Humano en su cronograma de las salidas de los colaboradores de la Compañía, informa vía correo electrónico al proceso de Gestión Documental las novedades con la

relación y las fechas de inicio y finalización de las vacaciones de los funcionarios. El informe de la Gerencia de Talento Humano es socializado mensualmente o cada vez que se presente un caso especial, tiempo en el cual se inactiva el usuario en el Gestor Documental.

Condiciones para la inactivación temporal de usuarios:

- Vacaciones del funcionario.
- Permisos especiales por Resolución o actas.
- Licencia de Maternidad.
- Incapacidades.

Toda inactivación del perfil Asignador de responsable (asistentes) o aprobador (Vicepresidentes, Jefes y Gerentes) se debe realizar bajo la delegación de este perfil a otro funcionario de la dependencia, informando vía correo electrónico el reemplazo en el periodo de ausencia. Adicionalmente, los usuarios deben quedar sin trámites pendiente por gestionar en el Gestor Documental

#### **4.6.7 Activación de usuarios por reintegro.**

Los usuarios que por casos especiales se reintegren antes de terminar su periodo de vacaciones o permiso especial deben enviar la Resolución emitida por la Gerencia de Talento Humano al correo electrónico de los líderes del proceso de Gestión Documental.

Es importante precisar que, la responsabilidad de la notificación para la activación del usuario del Gestor documental por casos especiales es de la Gerencia de Talento Humano y de los funcionarios.

#### **4.6.8 Inactivación de usuarios en el Gestor Documental por retiro de la Compañía**

Los funcionarios o terceros que se retiran de la Compañía por cualquier motivo y tienen acceso al Gestor Documental, deben ser reportados al proceso de Gestión Documental para la inactivación del usuario en el aplicativo. Para ello se debe tener en cuenta la siguiente información:

##### **Funcionarios de planta.**

La Gerencia de Talento Humano o el funcionario que se retira de la Compañía solicitará a la Gerencia de Logística el paz y salvo a través del formato habilitado en el aplicativo correspondiente de Entrega de Cargo Público, Oficial o de Ausentismo. El proceso de Gestión Documental avalará el paz y salvo siempre y cuando se cumpla con lo siguiente:

- Dejar todas las bandejas del aplicativo sin ningún trámite asignado.
- En caso de tener trámites pendientes, el usuario los debe gestionar o reasignarlos a otro funcionario de la misma dependencia.

Desde el proceso de Gestión Documental se validará que el usuario no quede con trámites pendientes para inactivar el usuario, caso contrario se informará a la Gerencia de Talento Humano y no se aprobará el paz y salvo.

Los trámites que no hayan sido gestionados antes del retiro de los colaboradores serán responsabilidad del asignador responsable del área, quien deberá reasignar estos a un nuevo colaborador del mismo proceso.

### **Funcionarios terceros.**

- Dejar todas las bandejas del aplicativo sin ningún trámite asignado.
- En caso de tener trámites pendientes, el usuario los debe gestionar o resignarlos a otro funcionario de la misma dependencia o grupo.
- Es responsabilidad de los supervisores del contrato o líderes del proceso supervisar las actividades de los terceros o proveedores e informar el retiro de los mismos, cumpliendo con las condiciones para inactivar los usuarios.

## **4.7 POLÍTICA MEDICIÓN DE ARCHIVOS**

Atendiendo la Norma Técnica Colombiana NTC 5029 del 2011, en su ítem 3.2 Medición en metros lineales, Positiva Compañía de Seguros, establece las políticas alineadas con la norma, para la medición de los archivos de gestión y archivo central de la documentación que se encuentra física, en soporte papel tamaño carta u oficio, donde se establecen promedios y formulas según sea el caso.

### **4.7.1 Procedimiento para medir los archivos**

El procedimiento para medir los archivos se realiza de acuerdo con lo recomendado por la NTC 5029 identificado en los 3 siguientes pasos:

- 1. Estado inicial:**
  - Se identifica la unidad en la que se encuentra la documentación: estantería cajas X200 o X300 - puestos de trabajo (legajos o documentos sueltos).
  - Unidades de conservación: cajas, carpetas, legajos o documentos sueltos.
  - Gramaje del papel: 75g/m<sup>2</sup>
- 2. Toma de datos:** Una vez identificada la documentación, se procede a determinar la forma en que se realizará la medición:
  - Estantería y cajas se utiliza el método de metros lineales
  - Puestos de trabajo (legajos) se utiliza el método de Medición para legajos o documentos sueltos
- 3. Cálculos finales:** Aplicación de la forma de medición y desarrollo de las ecuaciones para el caso de la documentación que esté dispuesta en volumen o área específica.

#### 4.7.2 Medición de archivos aplicados en la Compañía.

La medición representada a continuación, aplica para los archivos en gestión y archivo central de Positiva Compañía de Seguros.

##### 4.7.2.1 Medición en metros lineales.

Al realizar la medición por metros lineales se debe de tener en cuenta las siguientes consideraciones:

- Medición aplicada para cajas de archivo en estantería.
- Se mide con la documentación puesta de canto o filo.
- Gramaje de papel (75g/m<sup>2</sup>)

La conversión a tener en cuenta es la siguiente:

Ref. Caja	Cantidad carpetas x caja	Cantidad folios x carpeta	Cantidad folios x caja	Cantidad cajas x ML
X200	6	200	1200	5
X300	10	200	2000	3

##### 4.7.2.2 Medición para legajos o documentos sueltos

Es necesario obtener los volúmenes en metros lineales, por lo tanto todas las medidas deben ser tomadas en centímetros y se debe tener en cuenta las siguientes consideraciones:

- Medición aplicada para archivo de gestión (puestos de trabajo)
- Cinta métrica para medición
- Gramaje de papel (75g/m<sup>2</sup>)
- Unidad de conservación: carpetas, legajos, documentos sueltos, entre otros.

Referencia	Altura x legajo (cm)	Cantidad de folios x legajo	Cantidad legajos x altura	Cantidad (cm) x ML
Legajo/Documentos sueltos	2.5	200	40	100

## 4.8 POLÍTICA DE PRESERVACIÓN DIGITAL A LARGO PLAZO

La Política de Preservación Digital describe los lineamientos para garantizar que Positiva Compañía de Seguros S.A, no solo mantenga el acceso a sus recursos digitales a través del tiempo, sino que estos también sean comprensibles y recuperables.

Los registros digitales que serán objeto de preservación a largo plazo, están considerados y soportados en el diagnóstico de preservación documental y la estimación de los posibles riesgos que pudiera afectar la permanencia, el acceso y uso del contenido digital, durante el tiempo que se considere necesario.

#### **4.8.1. Mandato**

El mandato de Positiva Compañía de Seguros S.A de garantizar la preservación de los objetos digitales viene de dos importantes frentes de responsabilidad, uno, es el de la obligación legal y contractual, sucede cuando este contenido digital requiera un acceso permanente, legalmente vinculante y contractualmente obligatorio. La Compañía está legítimamente obligada a preservar esa información digital y el segundo frente de responsabilidad, es el del compromiso organizacional, POSITIVA tiene la obligación de que los materiales digitales que están bajo su custodia, sean preservados y tengan un acceso constante.

##### **4.8.1.1 Requisitos Legales**

Tanto esta Política de Preservación Digital a Largo Plazo como los lineamientos y procedimientos creados a partir de ella, deben estar alineados con la normatividad nacional e internacional, esto está descrito en el normograma de POSITIVA, el cual se encuentra publicado en el repositorio interno de la Compañía.

##### **4.8.1.2 Requisitos Financieros**

Para llevar a cabo la implementación de la Política y el Plan de Preservación Digital, la Compañía debe asignar un presupuesto económico que se ajuste y cubra las necesidades que surjan en el proceso de ejecución.

##### **4.8.1.3 Requisitos del Negocio**

- Las amenazas y las interrupciones representan una pérdida de ingresos y mayores costos, lo que lleva a una caída en la rentabilidad de las empresas, debido a esto, es necesaria la implementación de un plan de continuidad y contingencia, que permita a Positiva Compañía de Seguros S.A reanudar las operaciones comerciales con un tiempo de inactividad mínimo, luego de desastres naturales, ataques cibernéticos o interrupciones del servicio.
- Para la elaboración y cumplimiento de la política de preservación digital, debe existir un equipo interdisciplinario, en el que se cuente con la colaboración de diferentes profesionales de distintas áreas de la Entidad (OTI; Oficina de Tecnologías de la Información, OEYD; Oficina de Estrategia y Desarrollo, OGIR; Oficina de Gestión Integral de Riesgos, G.L;



Gerencia de Logística, entre otras.), esto para cumplir con las actividades asignadas de gestión y/o seguimiento.

- En Positiva Compañía de Seguros el Comité Institucional de Gestión y Desempeño es la máxima autoridad asesora de la gestión documental, encargada de analizar y aprobar los lineamientos, estrategias, la Política y el Plan de Preservación Digital.

#### **4.8.1.4 Requisitos Técnicos**

POSITIVA contempla dentro de las estrategias a implementar en esta Política de Preservación Digital a Largo Plazo el refreshing (Proceso de copiar cierto contenido digital desde un medio digital hacia otro), la migración (consiste en convertir la información a nuevos formatos), la emulación (permite que el software original sea usado sin que el sistema original siga existiendo) y el replicado (consiste en hacer copias periódicamente y almacenarlas en lugares seguros) que son fundamentales para preservar la integridad y dar acceso futuro a los objetos digitales.

Para la implementación de la Política y el Plan de Preservación Digital es primordial el control sobre la composición del repositorio electrónico, para ello es fundamental crear y recibir contenido digital que se encuentre exclusivamente en los formatos de archivos definidos, estos son aquellos que cumplen las condiciones y estándares indicados por los entes de control, se debe tener en consideración que estos formatos estén libres de patentes, admitan metadatos y consecuentemente permitan la interoperabilidad.

#### **4.8.2 Principios generales**

Los principios están planteados para garantizar que los registros electrónicos bajo la custodia de Positiva Compañía de Seguros S.A permanezcan accesibles y comprensibles para cualquier individuo que requiera acceder a ellos y usarlos en el futuro.

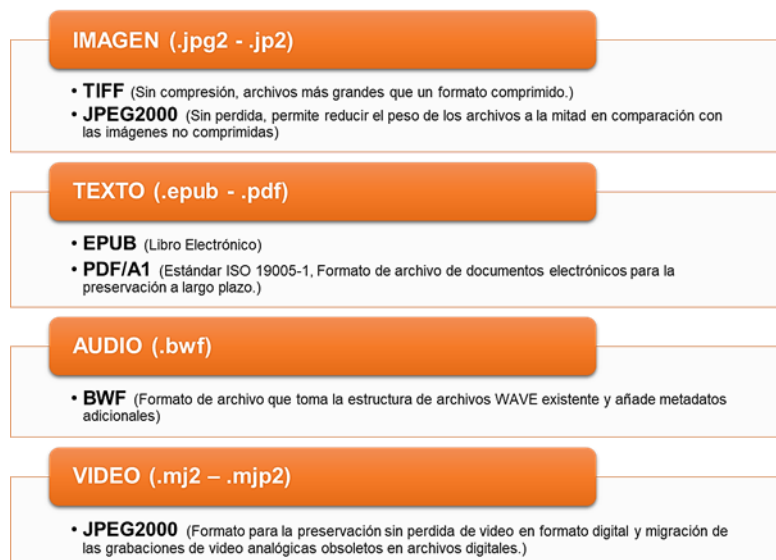
A continuación, se describen los principios en los que la Compañía se apoyará para guiar el avance, la ejecución y la gestión de la política de preservación digital.

- **Acceso:** El objetivo principal de las actividades de preservación digital es lograr el acceso al contenido a largo plazo. Con los recursos disponibles y la tecnología actual se fortalece la disponibilidad y uso de los registros digitales, pero, esto no garantiza que el contenido electrónico tenga acceso perpetuo.
- **Autenticidad:** Para establecer la procedencia y autenticidad de los registros digitales se tendrá el soporte de los metadatos asociados a este contenido, pueden ser los que inicialmente se capturaron o los nuevos metadatos adicionados como parte del proceso de preservación. Es importante que estos metadatos sean compatibles con el Sistema Abierto de Información de Archivo (OAIS) para que otras entidades y/o sistemas recolecten y de ser necesario se intercambie información.
- **Colaboración:** La preservación digital efectiva demanda la colaboración de varias oficinas y/o gerencias de la Compañía, así como la investigación y participación en acuerdos de colaboración con la comunidad de preservación digital, siempre y cuando sean en buen uso de los recursos de la Compañía.

- **Sostenibilidad:** Los recursos destinados a la preservación digital se deben administrar bajo la planificación e implementación de actividades que sean sostenibles en el futuro. El acceso y uso del contenido digital se debe garantizar con el compromiso organizacional de los recursos necesarios.
- **Capacitación:** La Compañía debe capacitar y divulgar información acerca de las mejores prácticas al personal relacionado con la preservación digital, en la creación y acceso en el tiempo de los registros digitales.
- **Tecnología:** Mediante el mantenimiento, fortalecimiento y actualización del software, hardware y los procesos, se debe dar cumplimiento a los objetivos de preservación digital a largo plazo.

Cada tipo de medio tiene variedad de tipos de formatos regulados por el Archivo General de la Nación, descritos a continuación:

### Ilustración 1. Normalización de formatos



*Nota:* Los datos son extraídos del documento “Fundamentos Preservación Digital Largo Plazo” del AGN.

#### 4.8.3 Beneficios

Los activos y registros importantes tradicionalmente se han almacenado en un entorno, como un soporte físico, que tiene condiciones ambientales precisas que impiden que la humedad y la luz deterioren su contenido almacenado. Sin embargo, estos entornos de almacenamiento puede que no sean lo bastante seguros o sólidos para proteger los datos a largo plazo y extraer valor adicional para la organización.

La estandarización de formatos es primordial para garantizar que los documentos digitales se encuentren disponibles para su uso actual y futuro, con esto se minimiza el manejo y aplicación de procesos de preservación como la migración para la normalización de formatos.

Adicionalmente, se minimiza la pérdida de datos e información aplicando las estrategias de preservación, buscando la organización del archivo digital, la consulta, y facilitando el acceso de la información articulado a las tablas de retención documental de la Compañía.

#### 4.8.4 Equipo interdisciplinario y roles

Para garantizar la Preservación Digital a Largo Plazo es necesario la conformación de un equipo interdisciplinario entre las áreas de la Oficina de Tecnología de la información, Gerencia Logística, Oficina de Gestión del Riesgo, Estrategia y Desarrollo, con el fin de articular y coordinar las acciones necesarias a implementar “Acuerdo 006 AGN artículo 9, artículo 18”.

A continuación, se describen los responsables y roles de los integrantes del equipo interdisciplinario:

**Ilustración 2** Responsables y roles de los integrantes del equipo interdisciplinario.

RESPONSABLE	ROL
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Gerencia Logística.</li> <li>✓ Oficina de Tecnología de la Información.</li> <li>✓ Oficina de Gestión del Riesgo.</li> <li>✓ Oficina de Estrategia y Desarrollo.</li> </ul>	Elaborar e implementar la Política de Preservación Digital a Largo Plazo, a través de un equipo interdisciplinario.
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Funcionarios y contratistas.</li> </ul>	Aplicar los lineamientos del Plan de Preservación Digital a Largo Plazo.
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Control Interno.</li> </ul>	Verificar el cumplimiento de la Política de Preservación Digital.
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Comité Institucional de Gestión y Desempeño.</li> </ul>	Instancia de aprobación.

Nota: Esta imagen es de creación propia y en ella se describen los responsables y sus roles.

#### 4.8.5 Selección y adquisición sistema de información

Positiva Compañía De Seguros S.A. basa sus procesos de contratación de acuerdo con el Manual de Contratación, que propende porque las actuaciones de los servidores públicos que intervienen en la contratación estatal se desarrollen de acuerdo con los postulados que rigen la función administrativa. A través del Manual de Contratación se pretende establecer directrices y parámetros claros y coherentes que sirvan de guía para el desarrollo de la gestión contractual y de cada una de las etapas de los procesos de selección adelantados por la Compañía, dentro del marco normativo que la rige, focalizando la transparencia como valor esencial en la contratación estatal y en el uso de los recursos públicos.

La Compañía debe considerar dentro del dimensionamiento del sistema de información que permita garantizar la integridad y disponibilidad de la información siempre que se requiera contar con esta y según los límites de tiempo definidos por la política. Lo anterior, cumpliendo con lineamientos de seguridad de los sistemas que garanticen mitigar riesgos de fuga y pérdida de información según las

mejores prácticas y documentos normativos emitidos por el gobierno como la circular 005 de la Superintendencia Financiera de Colombia.

El siguiente documento brinda información de requisitos necesarios a tener presentes al momento de realizar una contratación: **Requerimientos Adquisición de TI.**

Cada proceso o área debe tener presente que, al cambiar un sistema de información por obsolescencia, por nuevas necesidades, por requerimientos internos o externos o por cualquier otra necesidad, se debe garantizar que la nueva herramienta, sistema de información, servicio o demás, permita leer, actualizar, modificar y tratar la información del sistema que se pretende cambiar, esto garantizará la preservación de la información en el tiempo, lo anterior bajo el apoyo y asesoría de la Oficina de Tecnología de la Información.

#### **4.8.6 Acceso y uso**

El acceso a la información es un derecho fundamental e independiente, que tiene toda persona de acceder, solicitar o recibir la información pública que se encuentre en manos de los órganos, entidades y funcionarios del Estado.

La Compañía, en su calidad de Empresa Industrial y Comercial del Estado, se encuentra obligada a dar cumplimiento al derecho al acceso a la información, y a publicar o entregar su información pública, tal y como sea requerido por la normatividad vigente.

Bajo la Ley de Transparencia y Acceso a la Información, debemos partir del principio de publicidad de la información. En consecuencia, en principio, toda la información administrada, generada, obtenida, adquirida o controlada es considerada como Información Pública.

Positiva en concordancia con la Ley de Transparencia y Acceso a la Información (1712 de 2014) tiene catalogada su información como se describe a continuación:

- Pública: Aquella información que puede conocer cualquier persona y que de conocerse no tiene ningún impacto para la Compañía.
- Pública reservada: La información será reservada en aquellos casos en los que la entrega de esta pueda vulnerar el interés público.
- Pública clasificada: La información pública clasificada (Secretos Comerciales, secretos industriales y Datos Personales) se refiere a la información que, de divulgarse, puede vulnerar derechos de personas naturales o jurídicas, relacionados especialmente con la privacidad de estas.

Teniendo en cuenta lo anterior, La Compañía tiene establecido los lineamientos para definir la clasificación de la información, así mismo, en la matriz de activos de información se puede identificar los usuarios que deben tener acceso a los activos de acuerdo con la clasificación catalogada por los dueños de los activos.

## 5. RESPONSABLES DE LAS POLITICAS

- Todos los colaboradores de Positiva Compañía de Seguros S.A., incluido el personal de terceros.

## 6. DOCUMENTOS ASOCIADOS

Documentos y/o Formatos Asociados		
N°	NOMBRE	CÓDIGO DEL DOCUMENTO
1	Gestión documental	APO_13_2_CRP01
2	Matriz Tablas de Retención Documental 2013-2016	APO_13_2_OD01
3	Matriz Tablas de Retención Documental 2017	APO_13_2_OD02
4	Banco terminológico de series y subseries documentales 2017	APO_13_2_DO03
5	Tabla de Control de Acceso 2017	APO_13_2_DO04
6	Instructivo Gestor Documental	APO_13_2_IN06
7	Mapa de Riesgos Gestión Documental	EST_3_1_1_OD103
8	Programa de Gestión Documental	APO_13_2_PG01
9	Plan Institucional de archivos - PINAR	APO_13_2_PL01
10	Plan de conservación documental - SIC	APO_13_2_PL02
11	Gestión Documental	APO_13_2_MA02
12	Reporte de Riesgos Gestión Documental	EST_3_1_1_OD104
13	Planeación	APO_13_2_1_CPR01
14	Organización	APO_13_2_1_CPR02
15	Gestión y tramite	APO_13_2_1_CPR03
16	Transferencia	APO_13_2_1_CPR04
17	Disposición de Documentos	APO_13_2_1_CPR05
18	Preservación a Largo Plazo	APO_13_2_1_CPR06
19	Valoración	APO_13_2_1_CPR07
20	Hoja Control Expedientes	APO_13_2_1_FR01
21	Inventario Documental	APO_13_2_1_FR02
22	Registro Préstamo de Expedientes	APO_13_2_1_FR03
23	Remisión Documentos Suelos	APO_13_2_1_FR04
24	Tabla de Retención Documental	APO_13_2_1_FR05
25	Remisión Documentos Suelos Pólizas	APO_13_2_1_FR06
26	Reconstrucción de expedientes	APO_13_2_1_IN01
27	Comunicación Oficial	APO_13_2_2_FR01
28	Memorando Interno	APO_13_2_2_FR02
29	Tarjeta de Firmas	APO_13_2_2_FR04
30	Acta de anulación radicado	APO_13_2_2_FR05
31	Solicitud de documento Físico	APO_13_2_2_FR07
32	Entrega de Documento de Correspondencia	APO_13_2_2_FR08
33	Planilla control de entrega de Correspondencia para enviar con guía o mensajero	APO_13_2_2_FR09
34	Control de entrega de correspondencia masiva para enviar	APO_13_2_2_FR10
35	Producción y Recepción	APO_13_2_2_CPR01

36	Almacenamiento en repositorio de archivo digital	APO_13_2_2_IN02
37	Caracterización Gestión de Archivo	APO_13_2_1_CSP01
38	Caracterización de Correspondencia	APO_13_2_2_CSP01

## 7. INFORMACIÓN RELEVANTE Y COMPLEMENTARIA

### 7.1 GRUPO DE GESTION DOCUMENTAL

#### 4.8.7 7.1.1 Funciones

En cabeza de la Gerencia de Logística, el proceso de gestión documental tiene asignadas las siguientes funciones según el acto administrativo Resolución 2160 de 2016:

- Participar en la formulación de políticas y parámetros para la adquisición, seguimiento y control de recursos y servicios a nivel nacional necesarios para el funcionamiento de la Compañía, atendiendo la normatividad vigente.
- Determinar las herramientas metodológicas para el diseño y la administración del sistema de gestión documental de la Compañía. de acuerdo con las reglas y principios generales que regulan la función archivística.
- Asegurar el flujo de la correspondencia interna y externa y la adecuada protección, recuperación, retención, mantenimiento y disposición de los documentos de la Compañía, acorde con la normatividad vigente.
- Elaborar las tablas de retención documental e impartir los lineamientos para la depuración de archivos a nivel nacional.
- Preparar y presentar los reportes o informes que sean de su competencia y los requeridos por los entes de control, con la oportunidad y periodicidad requerida.
- Hacer el seguimiento a los procesos de la Gerencia, obedeciendo a las metas e indicadores establecidos.
- Garantizar que los procesos de las Gerencias respondan a los lineamientos establecidos en el Sistema Integral de Gestión -SIG- de la Compañía y se apliquen las normas de calidad, medio ambiente y seguridad.
- Participar en el proceso de identificación, medición y control de riesgos operativos, relacionados con los procesos que se desarrollan en la Gerencia y verificar las acciones, tratamientos y controles implementados.
- Las demás funciones asignadas por autoridad competente, de acuerdo con el nivel, la naturaleza y el área de desempeño del cargo.

#### 4.8.8 7.1.2 Comité Institucional de Gestión y Desempeño

De acuerdo con la Resolución No. SG 0225 del 22 de abril de 2019 que establece el Comité Institucional de Gestión y Desempeño de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS, el proceso de gestión documental, a través de la función que recita *“Aprobar las políticas, Instrumentos, los programas y los planes relativos a la función archivística Institucional, de conformidad con la Ley 594 de 2000 y demás normas reglamentarias. Así mismo asesorará a la alta dirección de Positiva*

*Compañía de Seguros en materia archivística y de gestión documental*” según Artículo 7, se presentará los productos o documentos que se requiera cuando se lleven a cabo las sesiones para la validación o aprobación por los miembros del comité, los cuales serán expuestos por el Gerente de Logística quien hace parte del equipo de trabajo.

## 8. MARCO NORMATIVO

A continuación, se presenta la legislación colombiana que sustenta la política de Gestión Documental de Positiva Compañía de Seguros para el desarrollo del proceso:

NUMERO	NOMBRE
<b>LEY 527 DE 1999</b>	Por medio de la cual se define y reglamenta el acceso y uso de 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 594 DE 2000</b>	Por medios de la cual se dicta la Ley General de Archivos y se dictan otras disposiciones
<b>LEY 1581 DE 2012</b>	Por la cual se dictan disposiciones para la protección de Datos Perdónales.
<b>LEY 1712 DE 2014</b>	Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional.
<b>ACUERDO 007 DE 1994 AGN</b>	Reglamento General de Archivos.
<b>ACUERDO 047 DE 2000 AGN</b>	Por el cual se desarrolla el capítulo V "Acceso a documentos de archivo", del Archivo General de la Nación, del Reglamento General de Archivos sobre "Restricciones por razones de conservación.
<b>ACUERDO 049 DE 2000 AGN</b>	Por el cual se desarrolla el artículo del Capítulo 7 "Conservación de Documentos" del Reglamento General de Archivos sobre "Condiciones de edificios y locales destinados a archivos".
<b>ACUERDO 050 DE 2000 AGN</b>	Por el cual se desarrolla el artículo 64 del título VII "Conservación de documento", del Reglamento General de Archivos sobre "Prevención de deterioro de los documentos de archivo y situaciones de riesgo.
<b>ACUERDO 056 de 2000 AGN</b>	Por el cual se desarrolla el artículo 45, "Requisitos para la Consulta “del capítulo V, "ACCESO A LOS DOCUMENTOS DE ARCHIVO", DEL REGLAMENTO GENERAL DE ARCHIVOS.



<b>ACUERDO 060 DE 2001 AGN</b>	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>ACUERDO 042 DE 2002 AGN</b>	Por el cual se establecen los criterios para la organización de los archivos de gestión en las entidades públicas y las privadas que cumplen funciones públicas, se regula el Inventario Único Documental y se desarrollan los artículos 21, 22, 23 y 26 de la Ley General de Archivos 594 de 2000.
<b>ACUERDO 038 DE 2002 AGN</b>	Por el cual se desarrolla el artículo 15 de la Ley General de Archivos, Ley 594 de 2000.
<b>ACUERDO 027 DE 2006 AGN</b>	Por el cual se modifica el Acuerdo No. 07 del 29 de junio de 1994" El Consejo Directivo del Archivo General de la Nación de Colombia.
<b>ACUERDO 006 DE 2011 AGN</b>	Por el cual se reglamenta la organización y manejo de expedientes pensionales.
<b>ACUERDO 004 DE 2013 AGN</b>	Por el cual se reglamentan parcialmente los Decretos 2578 y 2609 de 2012 y se modifica el procedimiento para la elaboración, presentación, evaluación, aprobación e implementación de las Tablas de Retención Documental y las Tablas de Valoración Documenta.
<b>ACUERDO 005 DE 2013 AGN</b>	Por el cual se establecen los criterios básicos para la clasificación, ordenación y descripción de los archivos en las entidades públicas y privadas que cumplen funciones públicas y se dictan otras disposiciones.
<b>ACUERDO 002 DE 2014 AGN</b>	Por medio del cual se establecen los criterios básicos para creación, conformación, control y consulta de los expedientes de archivo y se dictan otras disposiciones.
<b>ACUERDO 006 DE 2014 AGN</b>	Por medio del cual se desarrollan los artículos 46, 47 y 48 del Título XI "Conservación de Documentos" de la Ley 594 de 2000.
<b>ACUERDO 007 DE 2014 AGN</b>	Por medio del cual se establecen los lineamientos para la reconstrucción de expedientes y se dictan otras disposiciones.
<b>ACUERDO 008 DE 2014 AGN</b>	Por el cual se establecen las especificaciones técnicas y los requisitos para la prestación de los servicios de depósito, custodia, organización, reprografía y conservación de documentos de archivo y demás procesos de la función archivística en desarrollo de los artículos 13° y 14° y sus párrafos 1° y 3° de la Ley 594 de 2000.



<b>ACUERDO 003 DE 2015 AGN</b>	Por el cual se establecen los lineamientos generales para las Entidades del Estado en cuanto a la gestión electrónica de documentos generados como resultado del uso de medios electrónicos de conformidad con lo establecido en el capítulo IV de la Ley 1437 de 2011, se reglamenta el artículo 21 de 594 de 2000 y el capítulo IV del Decreto 2609 de 2012.
<b>ACUERDO 003 DE 2017 AGN</b>	Por el cual se adoptan y reglamentan las condiciones para la declaratoria de Bienes de Interés Cultural de Carácter Documental Archivística -BIC—CDA- y se dictan otras disposiciones.
<b>CIRCULAR 004 DE 2003 AGN</b>	Organización de Historias Laborales.
<b>CIRCULAR 003 DE 2015 AGN</b>	Directrices para la elaboración de tablas de retención documental.
<b>DIRECTIVA PRESIDENCIAL 04 DE 2012</b>	Eficiencia administrativa y lineamientos de la Política Cero Papel en la administración pública.
<b>DECRETO 1080 DE 2015</b>	Decreto Único Reglamentario del Sector Cultura
<b>NORMA TECNICA 5029 MEDICION DE LOS ARCHIVOS INCONTEC- AGN</b>	Esta Norma específica métodos para la medición de archivos con soporte en papel, de manera fácil y rápida con un mínimo margen de error. De acuerdo a lo anterior, La Compañía se registrará a los lineamientos para la medición de los archivos, la cual se establece en metros lineales.

## 9. BENEFICIOS Y PRINCIPIOS DE LA GESTIÓN DOCUMENTAL

La orientación, seguimiento y control de la gestión de documentos en Positiva Compañía de Seguros S.A. se encuentra liderado por la Gerencia de Logística en el proceso de Gestión Documental, bajo los principios que rigen la normatividad vigente en temas asociados a la producción, gestión, trámite, organización y consulta de la información resultado de los procesos que conforman el modelo operacional de la compañía. Por lo anterior y en contexto con las actividades de la administración pública es responsabilidad de los servidores y empleados públicos, así como contratistas que presten servicios a las entidades públicas; aplicar las normas que en esta materia establezca el Archivo General de la Nación (**Decreto 1080 de 2015**).

Los principios reglamentados por los cuales se rige la gestión documental se encuentra estipulada así:

- Planeación
- Eficiencia
- Economía
- Control y seguimiento
- Oportunidad
- Transparencia

- Disponibilidad
- Agrupación
- Vinculo archivístico
- Protección del medio ambiente
- Autoevaluación
- Coordinación y acceso
- Cultura archivística
- Modernización
- Interoperabilidad
- Orientación al ciudadano
- Neutralidad Tecnológica
- Protección de información y datos

Los beneficios que trae la gestión documental para la compañía son:

- El proceso permite la orientación a los colaboradores de la compañía en los subprocesos relacionados, permitiendo la organización de los documentos de acuerdo a las políticas en materia de archivo y correspondencia.
- El desarrollo de la gestión documental optimiza los tiempos de respuesta asociados a los procesos de la compañía y minimiza los riesgos relacionados a la pérdida de información.
- Fortalece los controles y seguimiento en el manejo de la información objeto de organización.
- Define políticas en materia de gestión documental, para mantener la memoria institucional.
- Promueve el uso de herramientas tecnológicas, apuntándole a la optimización y racionalización de procesos.

## 10. CODIFICACIÓN ESTRUCTURA ORGÁNICA

Con el fin de alinearnos a la estructura de la compañía, el proceso de gestión documental adopta la codificación aprobada en el centro de costos para la identificación de la producción documental en la generación de comunicaciones oficiales y la organización de los archivos.

Estructura Orgánica MINIHACIENDA .Decreto 1527 de 2013 (19 Julio) POSITIVA. Resolución 1591 de 2015 (25 Agosto)		Estructura Orgánica MINIHACIENDA .Decreto 1678 de 2016 (21 Oct) POSITIVA. Resolución SG -2160 de 2016 (21 Oct)	
CODIGO	DEPENDENCIA	CODIGO	DEPENDENCIA
<b>91001</b>	<b>Presidencia</b>	<b>91001</b>	<b>Presidencia</b>
10001	Oficina de Estrategia y Desarrollo	10001	Oficina de Estrategia y Desarrollo
		91005	Oficina de Gestión Integral de Riesgos
15001	Oficina de Control Interno	15001	Oficina de Control Interno
17001	Oficina de Control Disciplinario	17001	Oficina de Control Disciplinario
		91003	Oficina de Tecnología de Información
<b>95001</b>	<b>Secretaria General</b>	<b>95001</b>	<b>Secretaria General y Jurídica</b>
95003	Gerencia Jurídica	95003	Gerencia Jurídica
95005	Gerencia de Talento Humano	95005	Gerencia de Talento Humano
<b>20001</b>	<b>Vicepresidencia de Operaciones</b>	<b>20001</b>	<b>Vicepresidencia de Operaciones</b>
20003	Gerencia de Afiliaciones y Novedades	20003	Gerencia de Afiliaciones y Novedades

20005	Gerencia de Recaudo y Cartera	20005	Gerencia de Recaudo y Cartera
20007	Gerencia de Pensiones		
27005	Gerencia de Tesorería		
<b>23001</b>	<b>Vicepresidencia Técnica</b>	<b>23001</b>	<b>Vicepresidencia Técnica</b>
23003	Gerencia Medica	23003	Gerencia Medica
23005	Gerencia de indemnizaciones	23005	Gerencia de indemnizaciones
23007	Gerencia Técnica de Vida	23007	Gerencia Técnica de Vida
23010	Gerencia de Actuaría	23010	Gerencia de Actuaría
<b>25001</b>	<b>Vicepresidencia de Promoción y Prevención</b>	<b>25001</b>	<b>Vicepresidencia de Promoción y Prevención</b>
25003	Gerencia de investigación y control del Riesgo	25003	Gerencia de investigación y control del Riesgo Laboral
25005	Gerencia de Administración del Riesgo	25005	Gerencia de Administración del Riesgo
<b>27001</b>	<b>Vicepresidencia de Inversiones</b>	<b>27001</b>	<b>Vicepresidencia de Inversiones</b>
27003	Gerencia de Inversiones	27007	Gerencia de Negociación
118002	Gerencia de Estrategia de Inversiones		
<b>33001</b>	<b>Vicepresidencia Financiera y Administrativa</b>	<b>33001</b>	<b>Vicepresidencia Financiera y Administrativa</b>
33003	Gerencia de Logística	27005	Gerencia de Tesorería
33005	Gerencia de Gestión Financiera	33003	Gerencia de Logística
33007	Gerencia de Compras y Contratación	33005	Gerencia de Gestión Financiera
110007	Gerencia de Operaciones Financieras	33007	Gerencia de Abastecimiento Estratégico
<b>35001</b>	<b>Vicepresidencia de Negocios</b>	<b>35001</b>	<b>Vicepresidencia de Negocios</b>
35003	Gerencia de Mercadeo	35003	Gerencia de Mercadeo y Comunicaciones
35005	Gerencia de Productos ARL	35005	Gerencia de Producto de Riesgos Laborales
35007	Gerencia de Productos Vida	35007	Gerencia de Seguros de Vida
35013	Gerencia de Canales	35013	Gerencia de Canales
35010	Gerencia de Servicio al Cliente	35010	Gerencia de Experiencia al Cliente
		35023	Gerencia de Corredores
<b>37001</b>	<b>Gerencia Regional Bogotá</b>	<b>37005</b>	<b>Gerencia Sucursal Coordinadora Bogotá</b>
37003	Gerencia Sucursal Bogotá Norte	45003	Gerencia Sucursal Meta
37005	Gerencia Sucursal Bogotá Centro - sur	45013	Gerencia Sucursal Cundinamarca
37007	Gerencia Sucursal Bogotá Occidente		Punto de atención Bogotá
			Punto de atención Amazonas
<b>40001</b>	<b>Gerencia Regional Occidente</b>	<b>40003</b>	<b>Gerencia Sucursal Coordinadora Antioquia</b>
40003	Gerencia Sucursal Antioquia	50003	Gerencia Sucursal Risaralda
40005	Gerencia Sucursal Córdoba	50005	Gerencia Sucursal Quindío

40007	Gerencia Sucursal Apartado	50007	Gerencia Sucursal Caldas
40010	Gerencia Sucursal Choco		Punto de atención Chocó
40013	Gerencia Sucursal Sucre		Punto de atención Apartado
<b>43001</b>	<b>Gerencia Regional Oriente</b>	<b>43003</b>	<b>Gerencia Sucursal Coordinadora Santander</b>
43003	Gerencia Sucursal Santander	43005	Gerencia Sucursal Norte de Santander
43005	Gerencia Sucursal Norte de Santander	43007	Gerencia Sucursal Casanare
43007	Gerencia Sucursal Casanare	43010	Gerencia Sucursal Arauca
43010	Gerencia Sucursal Arauca	45005	Gerencia Sucursal Boyacá
			Punto de atención Barrancabermeja
			Punto de atención Sogamoso
<b>47001</b>	<b>Gerencia Regional Norte</b>	<b>47003</b>	<b>Gerencia Sucursal Coordinadora Atlántico</b>
47003	Gerencia Sucursal Atlántico	40005	Gerencia Sucursal Córdoba
47005	Gerencia Sucursal Bolívar	47005	Gerencia Sucursal Bolívar
47007	Gerencia Sucursal Cesar	47007	Gerencia Sucursal Cesar
47010	Gerencia Sucursal Magdalena	47010	Gerencia Sucursal Magdalena
47013	Gerencia Sucursal Guajira	47013	Gerencia Sucursal Guajira
		40013	Gerencia Sucursal Sucre
			Punto de atención San Andrés
<b>50001</b>	<b>Gerencia Regional Suroccidente</b>	<b>50015</b>	<b>Gerencia Sucursal Coordinadora Valle</b>
50003	Gerencia Sucursal Risaralda	45007	Gerencia Sucursal Tolima
50005	Gerencia Sucursal Quindío	45010	Gerencia Sucursal Huila
50007	Gerencia Sucursal Caldas	45015	Gerencia Sucursal Caquetá
50010	Gerencia Sucursal Cauca	45020	Gerencia Sucursal Putumayo
50013	Gerencia Sucursal Nariño	50010	Gerencia Sucursal Cauca
50015	Gerencia Sucursal Valle	50013	Gerencia Sucursal Nariño
45001	<b>Gerencia Regional Centro</b>		
45003	Gerencia Sucursal Meta		
45005	Gerencia Sucursal Boyacá		
45007	Gerencia Sucursal Tolima		
45010	Gerencia Sucursal Huila		
45013	Gerencia Sucursal Cundinamarca		
45015	Gerencia Sucursal Caquetá		
45017	Gerencia Sucursal San Andrés		
45020	Gerencia Sucursal Putumayo		
45023	Gerencia Sucursal Amazonas		
<b>30001</b>	<b>Vicepresidencia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones</b>		

30003	Gerencia de Infraestructura de Tecnología Informática TI	
30005	Gerencia de Soluciones de Tecnología Informática TI	
<b>103001</b>	<b>Vicepresidencia de Riesgo</b>	
103002	Gerencia de Riesgos de Inversión	
103003	Gerencia de Riesgos del Negocio	

NOTA: Esta codificación está sujeta a cambios atendiendo la estructura orgánica de Positiva Compañía de Seguros. Por ende, se describe la estructura anterior y actual para los procesos de transferencia documental.

## 11. BIBLIOGRAFÍA

**ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.** Guía Práctica Para la Elaboración de Tablas de Retención Documental. Bogotá D.C.: Proyecto Diseño e Implementación del Sistema Único Distrital de Archivos, 2001.

**EL TIEMPO**, Curso Practico de informática. Bogotá D.C.: IBM Propiedades de un Archivo, 2000. Página 78

**ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN**, Acuerdo No. 060. Octubre 30 de 2001, por el cual se establece pautas para la administración de las comunicaciones oficiales en las Entidades Públicas y las Privadas que cumplen funciones públicas. Página 02.

**PC MEDIA**, El disco duro aprenda a organizar su unidad. Madrid: España; Año IV, No 38, 1997. Página 54 – 56.

**UNIVERSIDAD DE LA SALLE** [[sistemaarchivo@jupiter.lasalle.edu.co](mailto:sistemaarchivo@jupiter.lasalle.edu.co)]. Gestión Documental. Proyecto Archivo. Bogotá D.C., 2002. [http://www.lasalle.edu.co/sarchivo/marco\\_teorico.htm](http://www.lasalle.edu.co/sarchivo/marco_teorico.htm).

**ZAPATA, Carlos Alberto**. Pautas y lineamientos para el manejo adecuado de la información electrónica. Bogotá D.C.: Revista Universidad de la Salle, 2002

**ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN**, Tablas de Retención y Transferencias Documentales: (Versión Actualizada). Bogotá: AGN, 2001.

..... ordenación Documental. Bogotá: AGN, 2003.

..... Sistema Nacional de Archivos. Boletín Nexos No. 56. Bogotá: AGN

..... Acuerdo No. 38 de 2002. Bogotá: AGN 2002.

**ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN Y DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA**. Circular No. 004 de 2003. Bogotá: AGN, 2003.

**ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN. COMITÉ DE CONSERVACIÓN DEL SNA. E ICONTEC**, Proyecto. Norma técnica colombiana. "Materiales para documentos de archivo con soporte en papel. Características de calidad." En estudio.

**ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN –** Guía de implementación de un Sistema De Gestión de documentos Electrónicos de Archivo – **SGDEA**, Bogotá 2017.

**MINISTERIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES. 2017**. Guía para la gestión de documentos y expedientes electrónicos.

**ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN. 2018**. Fundamentos de preservación digital a largo plazo.

**GTC ISO TR 18492:2013** Preservación a largo plazo de la información basada en documentos electrónicos.

**NTC ISO 13008: 2014** Información y documentación. Proceso de conversión y migración de registros digitales.

## **12. ANEXOS**

### **12.1 FORMAS Y FORMULARIOS ELECTRÓNICOS**

La normalización de formas y formularios electrónicos busca propiciar un control adecuado de la producción documental en medios electrónicos, garantizando la fiabilidad y autenticidad de los mismos, facilitando su posterior recuperación, y permitiendo el aprovechamiento de los datos consignados.

Los procesos de la compañía que diseñen formularios y formatos electrónicos deben alinearse a las políticas del *“Manual para la gestión de la documentación”* del Macroprocesos de Dirección Estratégica, y deben cumplir con las Políticas establecidas para la seguridad de la información implementadas por el Macroprocesos de gestión de riesgo, las características de los documentos electrónicos y cumplir con las políticas de identidad de la compañía. En esta clasificación podemos encontrar:



**Formulario:** “Es un documento, que puede ser físico o digital, diseñado con el fin de unificar preguntas y que el usuario complete los datos estructurados (nombre, apellidos, ocupación, dirección, sexo, etc.) en las zonas del documento destinadas a ese propósito, para ser almacenados y procesados posteriormente”

Colombia. Archivo General de la Nación. (2012). Guías de Cero Papel de la Administración Pública; Definiciones, características y Metadatos Para la Gestión de Documentos Electrónicos. Obtenido de Preservando para el futuro: <http://preservandoparaelfuturo.org>



**Formulario Electrónico:** “Formatos que pueden ser diligenciados por los ciudadanos para realizar trámites en línea. Por ejemplo: Formularios de contacto o Formularios para peticiones, quejas y reclamos”. Los formularios electrónicos agilizan y simplifican la recopilación de datos, de forma que pueda obtener la información necesaria para realizar cualquier proceso en Positiva Compañía de Seguros. Los formularios electrónicos específicos del usuario se ajustan a un sitio Web o portal, formularios internos (registros) de forma que cualquier usuario pueda completar y enviar información fácilmente.



**Formato:** Se entiende por formato la manera en que los datos están contenidos en un documento electrónico en el momento de su creación y la forma en que han sido codificados

6.

### 12.1.1 Administración

Dentro de la administración de formatos y formularios electrónicos se debe tener en cuenta los siguientes parámetros:

- Se requiere que el formulario contenga un instructivo para su diligenciamiento.
- El formulario debe ser accesible independientemente del tipo de hardware, software, infraestructura de red, idioma, cultura, localización geográfica y capacidades de los usuarios.
- El formulario debe ser de fácil uso y comprensión por parte de los usuarios.
- Cuando se incluyan formatos en un procedimiento este debe estar asociado a las tablas de retención documental.
- La producción, archivo, indexación y recuperación de los formatos y formularios deben estar asociados a los sistemas de información con los que cuenta cada uno de los procesos de la compañía.
- Es responsabilidad de cada proceso la administración de los formatos y formularios electrónicos.

## 12.2 REPROGRAFÍA

---

6LATORRE TAFANELL, Roser, El glossari “comparat” d’arxivística. En línea [http://www.santboi.cat/Publi077.nsf/BE5C52B9D8E5462BC125754500420D40/\\$FILE/Glossari\\_comparat\\_2011.pdf](http://www.santboi.cat/Publi077.nsf/BE5C52B9D8E5462BC125754500420D40/$FILE/Glossari_comparat_2011.pdf). [Consulta 18 de agosto de 2012]



### 12.2.1 Digitalización

En Positiva Compañía de seguros estamos comprometidos en Identificar, racionalizar, simplificar, automatizar los trámites, los procesos, procedimientos y servicios internos, con el fin de optimizar la prestación del servicio, dando cumplimiento a la normatividad vigente en la Gestión Ambiental, Documental y TIC; contribuyendo al desarrollo sostenible y la mejora continua en la preservación y conservación del medio ambiente. Por lo tanto, los colaboradores de Positiva realizarán una reducción gradual y sistemática del uso del papel, a través de la creación, gestión y almacenamiento de documentos de archivo en soportes electrónicos, mediante la utilización de tecnologías de la información y las comunicaciones. Para realizar el proceso de digitalización se deben acatar los siguientes lineamientos:

- Tener identificado los documentos a digitalizar (Series, Sub-series y tipos documentales).
- Validar que el documento reproducido sea una copia veraz, auténtica e íntegra.
- Validar la accesibilidad y permanencia a través del tiempo.
- Con el fin de garantizar la integridad de las imágenes digitales y la calidad de las mismas, será conveniente determinar el dispositivo de captura de la imagen más adecuado a la documentación (escáner de sobremesa A3, escáner de gran formato para planos, mesa de reproducción, cámara digital, etc.).
- Cuando aparezca una página en blanco, ésta no se digitalizará.
- Para verificar la adecuada calidad de imagen según los requisitos técnicos establecidos se pueden adoptar las siguientes pautas:

Tipo	Forma documental	Características materiales de los originales	Resolución de captura/tipos de archivo a obtener	Volumen Archivo (peso)	Modos de color
<b>Textuales</b>		Texto impreso A2 (42x59,4 cm) B/N	200 ppp/ PDF sin comprimir	14,7 MB	Escala de grises, a 8 bits
		Texto impreso A3 (29,7x42 cm) B/N	200 ppp/ PDF sin comprimir	7,4 MB	Escala de grises, a 8 bits
		Texto impreso A4 (21x29,7 cm) B/N	300 ppp/ PDF sin comprimir	8,3 MB	Escala de grises, a 8 bits

<b>Gráficos</b>	Planos, mapas, pergaminos	Texto manuscrito A2 (42x59,4 cm) Color (mapas, planos, pergaminos)	200 ppp/ TIFF sin comprimir	44 MB	Color, a 24 bits
		Texto manuscrito A3 (29,7x42 cm) Color (mapas, planos, pergaminos)	200 ppp/ TIFF sin comprimir	22 MB	Color, a 24 bits
		Texto manuscrito A4 (21x29,7 cm) Color (Protocolos Notariales...)	300 ppp/ TIFF sin comprimir	24,9 MB	Color, a 24 bits
	Fotografías (negativos)	Negativos vidrio o celuloide 4,5x6cm, 6x6cm,	2400 ppp/ TIFF sin comprimir	70 MB 81 MB	Color, a 24 bits
		Negativos vidrio o celuloide 6,5x9cm	2000 ppp/ TIFF sin comprimir	102 MB	Color, a 24 bits
		Negativos vidrio o celuloide 9x12cm, 10x15cm	1200 ppp/ TIFF sin comprimir	68 MB 94 MB	Color, a 24 bits
		Negativos vidrio o celuloide 13x18cm	1000 ppp/ TIFF sin comprimir	103 MB	Color, a 24 bits
		Negativos vidrio o celuloide 15x20 cm	800 ppp/ TIFF sin comprimir	84 MB	Color, a 24 bits
		Negativos vidrio o celuloide 18x24cm, 20x25cm, 24x30cm	600 ppp/ TIFF sin comprimir	70 MB 80 MB 114 MB	Color, a 24 bits
		Negativos y diapositivas de 35mm y 16 mm	4.000 ppp/ TIFF sin comprimir	103 MB	Color, a 24 bits
Fotografías (positivos)	Papel 9x12cm, 10x15 cm	1200 ppp/ TIFF sin comprimir	68 MB 94 MB	Color, a 24 bits	
	Papel 13x18, 15x20 cm	1000 ppp/ TIFF sin comprimir	103 MB	Color, a 24 bits	
	Papel 18x24cm, 20x25cm, 24x30cm	600 ppp/ TIFF sin comprimir	70 MB 80 MB 114 MB	Color, a 24 bits	

7

<sup>7</sup>Campuzano Juan, Francisco; Jiménez Chornet, Vicent (2005). “Recomendaciones técnicas para la captura y digitalización de fondos de Archivos del Reino de Valencia” [en línea]. 2005, mayo. [consulta 2010/04/22]

Especificaciones técnicas del documento digitalizado:

<b>Características</b>	<b>Especificaciones</b>
Formato del archivo	Tagged Image File Format (TIFF)
Resolución óptica	300 dpi
Color	Blanco y Negro
Cantidad de folios por archivo	sin límite
Tamaño máximo del archivo	1 MB
Modo de compresión	Debe tener modo de compresión

### 12.2.2 Fotocopiado e impresión

Con el fin de dar cumplimiento a las buenas prácticas en el proceso de fotocopiado e impresión la compañía se debe alinear a los parámetros:

- Imprimir documentos por ambas caras de la hoja.
- Cumplir con la política de cero papel vigente: Ambiental, Gestión Documental y TICS.
- Sustituir el consumo de papel contribuyendo a reducir el consumo de recursos naturales empleados en la fabricación, impresión y fotocopiado.
- Reducir los residuos contaminantes como tóner, cartuchos de tinta, etc.
- Contribuir al desarrollo sostenible, el consumo responsable de recursos que no comprometa el desarrollo social y ambiental de las generaciones futuras.
- Implementar el uso de herramientas tecnológicas para la producción del documento y expediente electrónico.

## 12.3 DOCUMENTOS ESPECIALES

Positiva en el transcurso de su gestión ha producido información en distintos formatos, entre los cuales se encuentran planos, fotografías, videos, audios entre otros. Esta información por poseer características especiales requiere de un tratamiento y conservación diferente a los archivos que se producen en soportes tradicionales.

### 12.3.1 Especificaciones técnicas generales:

De acuerdo al valor y la importancia que generan los documentos especiales, es necesario cumplir con una serie de parámetros de conservación de los mismos en sus diferentes soportes, con el fin de garantizar las unidades de almacenamiento adecuadas, espacios e instalaciones necesarias para el correcto funcionamiento de los archivos, así como proporcionar las correctas condiciones ambientales, mobiliarios, y prácticas de manipulación y mantenimiento.

DOCUMENTO ESPECIAL	FORMATO	CLASE DE DOCUMENTO	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN
REGISTROS FOTOGRÁFICOS	DIGITAL	FOTOGRAFÍAS	Recepción Casa Matriz	Entrega información y documentos digitales en carpetas o por formatos (JPG, PNG, ADOVA, PDF e ILUSTRATORJPG).
			Transferencia	Transferencia primaria. Remisión de los documentos digitales del archivo de gestión al central de conformidad con las TRD e inventario documental a fin de centralizar la documentación.
			Clasificación	Se organizan o agrupan las fotografías según las series de conformidad con las TRD. Fondo, serie, subserie, versión TRD, estado (activo o inactivo).
			Ordenación	Alfabético (general o por asuntos), Numérico (simple, numérico cronológico).
			Descripción	*Componente (misional, estratégico, de apoyo y evaluativo). *Proceso (gestión de bienes y servicios). *Oficina productora. * Código de la oficina. * Nombre de la serie. * Código de la serie. *Nombre de la subserie. * Código de la subserie. * Fechas extremas. *Número de folios.
			Conservar	Las fotografías análogas se organizan por tamaños en cajas normalizadas para su conservación y llevan claramente identificada la signatura topográfica.
AUDIOVISUALES	DIGITAL	BOLETINES Y BOLETINES DE PRENSA	Recepción de Documentos Casa Matriz	Entrega información y documentos digitales en carpetas o por formatos (WMV, MP4 y MP3).
		CUBRIMIENTO DE EVENTOS	Transferencia	Transferencia primaria. Remisión de los documentos digitales del archivo de gestión al central de conformidad con las TRD e inventario documental a fin de centralizar la documentación.
		AUDIOS DE ENTREVISTAS	Clasificación	Se organizan o agrupan las fotografías según las series de conformidad con las TRD. Fondo, serie, subserie, versión TRD, estado (activo o inactivo).
		VIDEO	Ordenación	Alfabético (general o por asuntos), Numérico (simple, numérico cronológico).
		AUDIOS CAMPAÑAS PUBLICITARIAS	Descripción	*Componente (misional, estratégico, de apoyo y evaluativo). *Proceso (gestión de bienes y servicios). *Oficina productora. * Código de la oficina. * Nombre de la serie. * Código de la serie. *Nombre de la subserie. * Código de la subserie. * Fechas extremas. *Número de folios.
			Conservar	Las fotografías análogas se organizan por tamaños en cajas normalizadas para su conservación y llevan claramente identificada la signatura topográfica.

DOCUMENTO ESPECIAL	FORMATO	CLASE DE DOCUMENTO	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN
PIEZAS PUBLICITARIAS	DIGITAL	PIEZAS GRAFICAS (REVISTAS PUBLICITARIAS )	Recepción en Casa Matriz	Entrega información y documentos digitales en carpetas o por formatos (WMV, MP4 y MP3).
		CUBRIMIENTO DE EVENTOS	Transferencia	Transferencia primaria. Remisión de los documentos digitales del archivo de gestión al central de conformidad con las TRD e inventario documental a fin de centralizar la documentación.
		AFICHE ESCARAPELA		
		FOLLETO	Clasificación	Se organizan o agrupan las fotografías según las series de conformidad con las TRD. Fondo, serie, subserie, versión TRD, estado (activo o inactivo).
		TARJETAS DE INVITACIÓN		
		BANNER		
		MAILING	Ordenación	Alfabético (general o por asuntos), Numérico (simple, numérico cronológico).
		BROCHURE		
		PLEGABLE		
		VOLANTE	Descripción	*Componente (misional, estratégico, de apoyo y evaluativo). *Proceso (gestión de bienes y servicios) *Oficina productora. * Código de la oficina. * Nombre de la serie. * Código de la serie. *Nombre de la subserie. * Código de la subserie. * Fechas extremas. *Número de folios.
MERCHANDISING				
MATERIAL POP				
PENDON	Conservar	Las fotografías análogas se organizan por tamaños en cajas normalizadas para su conservación y llevan claramente identificada la signatura topográfica.		
BACKING				

DOCUMENTO ESPECIAL	FORMATO	CLASE DE DOCUMENTO	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN
ICONOGRAFICO	FISICO y DIGITAL	PLANOS	Recepción Casa Matriz	Entrega de las unidades documentales y/o de conservación a las personas designadas por Positiva, ya sea en las instalaciones en el sitio del cliente o las instalaciones administradas por el proveedor.
			Transferencia	Enviar los documentos del archivo de gestión al central de conformidad con las TRD e inventario documental a fin de centralizar la documentación
			*Limpieza y Preparación Física	Eliminación del polvo y suciedad superficial mediante la utilización de técnicas manuales y mantener la integridad de la información. Retirar los elementos metálicos, cordeles, elásticos y los elementos extraños.
			Clasificación	Los planos de positiva se organizan o agrupan según las series de conformidad con las TRD. Fondo, serie, subserie, versión TRD, estado (activo o inactivo).
			Ordenación	En esta etapa se establecerán, secuencias naturales cronológicas y/o alfabéticas, dentro de las categorías y grupos definidos en la clasificación. Se encuentra, por lo tanto, dentro de la fase del tratamiento archivístico denominada identificación y respetando el principio de orden original.
			*Archivar (carpetas)	Respetando y teniendo en cuenta que el documento con la fecha más reciente se encontrara al final del expediente. Cada carpeta se debe identificar, marcar y rotular de tal forma que permita su ubicación y recuperación.
			Descripción	*Componente (misional, estratégico, de apoyo y evaluativo). *Proceso (gestión de bienes y servicios). *Oficina productora. * Código de la oficina. * Nombre de la serie. * Código de la serie. *Nombre de la subserie. * Código de la subserie. * Fechas extremas. *Número de folios.
			Conservar	De acuerdo con las normas y criterios que para el caso existan y según tiempo de conservación según TRD.
			Transferencia	Transferencia primaria. Remisión de los documentos digitales del archivo de gestión al central de conformidad con las TRD e inventario documental a fin de centralizar la documentación.
			Clasificación	Se organizan o agrupan las fotografías según las series de conformidad con las TRD. Fondo, serie, subserie, versión TRD, estado (activo o inactivo).
			Ordenación	Alfabético (general o por asuntos), Numérico (Simple, numérico cronológico).
			Descripción	*Componente (misional, estratégico, de apoyo y evaluativo). *Proceso (gestión de bienes y servicios). *Oficina productora. * Código de la oficina. * Nombre

				de la serie. * Código de la serie. *Nombre de la subserie. * Código de la subserie. * Fechas extremas. *Número de folios.
--	--	--	--	---

\*Aplican solo para planos en soporte físico.

### 12.3.2 Administración

Los documentos especiales mantienen la misma forma y estado de transmisión en el que han sido creados, recibidos o guardados, mediante la renovación constante y la migración periódica respectiva para lo cual se debe contemplar los siguientes aspectos:

- Renovación o reproducción completa de la información a formatos actualizados, con el fin de preservar la información en el tiempo.
- Determinar los soportes más confiables para llevar a cabo la migración de la información.
- Almacenar los documentos de acuerdo a las características y lineamientos establecidos.
- Aplicar procedimientos de control para la conservación.

## 12.4 DOCUMENTOS VITALES O ESENCIALES

Positiva Compañía de Seguros considera la información de vital importancia para su normal desempeño. Por este motivo, establece que los activos de Información son críticos y deben ser protegidos de todo tipo de amenazas deliberadas o accidentales para garantizar la continuidad del negocio. En este sentido Positiva velará por proteger y asegurar la integridad, disponibilidad y confidencialidad de los activos de Información durante su ciclo de vida independientemente de los medios de soporte y tratamiento, realizando la gestión de los riesgos de seguridad de la información por medio de la implementación, monitoreo, mejora continua de los controles y medidas que minimicen dichos eventos, fortaleciendo la cultura de seguridad en los colaboradores de la compañía en el marco de la normatividad legal vigente.

### 12.4.1 Administración

Se entiende por documentos esenciales aquéllos que resultan indispensables para que Positiva pueda alcanzar sus objetivos, cumplir con sus obligaciones diarias de servicio, respetar la legalidad vigente y los derechos de las personas. La categorización del sistema de conformidad con lo establecido en el “Plan de continuidad de negocio”, aportará criterios para identificar documentos esenciales y las medidas de seguridad y nivel requerido aplicables.

Los documentos que cumplan las siguientes características serán calificados como esenciales:

- Documentos que informan de las directrices, estrategias y planificación (actas, resoluciones, entre otros) de la compañía.
- Títulos de carácter jurídico: documentos que recogen derechos legales, económicos y patrimoniales tanto de la compañía como de cada uno de sus colaboradores (títulos de propiedad, nóminas, documentos de la seguridad social).

- Planos de los edificios e instalaciones y documentación sobre el funcionamiento de sus sistemas.
- Convenios y otros acuerdos.

Para la protección y recuperación de los documentos vitales de la compañía, se estableció en la "Políticas de Backup" generada por la Oficina de Tecnologías de la Información.

## **12.5 ARCHIVOS DESCENTRALIZADOS**

El programa de archivos descentralizados se basa en el mejoramiento de cada uno de los procesos que se derivan de la gestión documental de la compañía, con el fin de brindar un servicio eficaz y eficiente, en el acceso de la información.

Es por eso que Positiva cuenta con un proveedor para la custodia y administración de sus archivos, los cuales poseen depósitos con las características técnicas requeridas para el almacenamiento y custodia de sus archivos.

### **12.5.1 Administración**

El propósito del programa de archivos descentralizados se encuentra alineado a los siguientes objetivos:

- Establecer los parámetros para la administración y custodia de la información, con el prestador del servicio.
- Fijar niveles de seguridad, responsabilidades, costos, monitoreo y control al cumplimiento de la normatividad.
- Asegurar la transferencia de los archivos que cumplieron su tiempo de retención, según lo establecido en las TRD
- Facilitar la ubicación y acceso a la documentación.
- Asegurar la implementación adecuada de las técnicas reprográficas y de automatización de la información.
- Aplicar las TRD con el fin de determinar el ciclo de los documentos y la permanencia dentro de las oficinas de gestión.

## **12.6 SUPERVISIÓN CONTRATOS GESTIÓN DOCUMENTAL**

Con el objeto de realizar una supervisión constante y adecuada a los diversos proveedores del servicio de Gestión Documental de la Compañía, y previo al inicio del respectivo contrato, se efectuará la definición de los indicadores de gestión, acorde a las obligaciones contractuales adquiridas por el proveedor.

En tal sentido, dichos indicadores quedarán reflejados en los Acuerdos de Nivel de Servicio –ANS- establecidos por la Compañía con sus proveedores y podrán ser objeto de actualización y/o ajuste de



acuerdo con la necesidad propia del servicio de Gestión Documental, siempre y cuando, quede debidamente documentado en un ANS.

Así mismo, la supervisión se realizará a las actividades que reflejen las obligaciones contractuales según informe mensual que debe presentar el proveedor.

<b>Control de Cambios</b>				
<b>N°</b>	<b>Descripción del Cambio</b>	<b>Fecha del Cambio</b>	<b>Quien Aprueba el Cambio (Cargo)</b>	<b>Versión Anterior</b>
1	Se reemplaza la palabra (manual) por política, en el nombre del documento, quedando así como Política de Gestión Documental.	2020/11/06	Gerente de Logística	APO_13_2_MA01
2	Se actualiza el procedimiento para las devoluciones de Correspondencia física y electrónica, el almacenamiento de documentos electrónicos en Share, los perfiles del Gestor Documental y el procedimiento para la creación, activación e inactivación de usuarios de manera provisional o definitiva.	2021/02/25	Gerente de Logística	1
3	Se actualiza el punto 8.7 Radicación de comunicaciones de salida e internas (correspondencia enviada), se agrega correos habilitados y no habilitados para la recepción de comunicaciones.	2021/04/03	Gerente de Logística	2
4	Se actualiza el punto 8.1 y 8.10 contingencia para radicación de comunicaciones de entrada y salida e internas, se actualiza Marco Normativo, actualizando norma técnica de Medición de archivos, se actualiza datos de aprobador.	2021/09/10	Gerente de Logística	3
5	Se actualiza por cambios en el formato, pasa a ser Manual de Gestión documental, cambia nombre del Gerente, versión, fecha, ajustes de forma de acuerdo al formato dispuesto por la Compañía.	2021/12/13	Gerente de Logística	4
6	Se actualiza la estructura del Manual atendiendo al nuevo formato establecido por SIG. Se actualiza punto 4.5 Política de Documentos Electrónicos. Se incluye punto 4.7 Política de Medición de archivos. Se actualiza punto 6. Documentos asociados Y 10. Codificación Estructura orgánica. Se incluye punto 4.8 Política de Preservación Digital a largo plazo.	2022/07/29	Gerente de Logística	1

