



Superservicios



PROGRAMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL (PGD) 2023-2026

VIGENCIA 2026



Código GD-PG-001 Versión 12

Diciembre, 2025

Tabla de contenido

INTRODUCCIÓN	7
1. OBJETIVOS.....	8
2.1. Objetivo General:	8
2.2. Objetivos Específicos:	9
3. ALCANCE:	9
4. PÚBLICO A QUIEN VA DIRIGIDO:.....	10
5. MARCO LEGAL	11
6. REQUERIMIENTOS PARA EL DESARROLLO DEL PROGRAMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL (PGD).....	14
6.1. Normativo:	14
6.2. Administrativo:	15
6.3. Económicos y presupuestales:.....	16
6.4. Tecnológicos:.....	16
6.5. Gestión del cambio	19
7. LINEAMIENTOS PARA LOS PROCESOS DE LA GESTIÓN DOCUMENTAL.....	20
7.1. PLANEACIÓN.....	22
7.2. PRODUCCIÓN Y RECEPCIÓN DOCUMENTAL.....	26
7.3. GESTIÓN Y TRÁMITE.....	27
7.4. ORGANIZACIÓN	29
7.5. TRANSFERENCIAS	31
7.6. DISPOSICIÓN DE DOCUMENTOS	33
7.7. PRESERVACIÓN A LARGO PLAZO	35
7.8. VALORACIÓN	36
8. FASES DE IMPLEMENTACIÓN DEL PROGRAMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL	37

9.	ARMONIZACIÓN CON PLANES Y SISTEMAS DE LA ENTIDAD	38
10.	CRONOGRAMA DE IMPLEMENTACIÓN PGD.	39
11.	PROGRAMAS ESPECÍFICOS.....	46
11.1.	PROGRAMA DE FORMAS Y FORMULARIOS ELECTRONICOS.....	46
11.1.1.	Objetivo General	46
11.1.2.	Objetivos Específicos:	46
11.1.3.	Alcance.....	47
11.1.4.	Beneficios	47
11.1.5.	Lineamientos	47
11.1.6.	Metodología.....	48
11.1.7.	Dependencias Responsables	48
11.1.8.	Cronograma	49
11.2.	PROGRAMA DE DOCUMENTOS VITALES Y ESENCIALES	49
11.2.1.	Objetivo General	49
11.2.2.	Objetivos Específicos	50
11.2.3.	Alcance.....	50
11.2.4.	Beneficios	50
11.2.5.	Lineamientos	50
11.2.6.	Metodología.....	52
11.2.7.	Dependencias Responsables	57
11.2.8.	Cronograma	57
11.3.	PROGRAMA DE DOCUMENTOS ELECTRONICOS.....	58
11.3.1.	Objetivo General	58
11.3.2.	Objetivos Específicos:	58
11.3.3.	Alcance.....	58
11.3.4.	Beneficios	59
11.3.5.	Lineamientos	59
11.3.6.	Metodología.....	61
11.3.7.	Roles y Responsabilidades.....	69
11.3.8.	Cronograma	70
11.4.	PROGRAMA DE ARCHIVOS DESCENTRALIZADOS	72
11.4.1.	Objetivo General	72
11.4.2.	Objetivos Específicos:	72
11.4.3.	Alcance:	73

11.4.4. Beneficios	73
11.4.5. Lineamientos	73
11.4.6. Metodología.....	74
11.4.7. Dependencias responsables.....	74
11.4.8. Cronograma	74
11.5. PROGRAMA DE REPROGRAFIA	75
11.5.1. Objetivo General.....	75
11.5.2. Objetivos específicos	75
11.5.3. Alcance.....	76
11.5.4. Beneficios	76
11.5.5. Lineamientos	76
11.5.6. Metodología.....	77
11.5.7. Dependencias Responsables	80
11.5.8. Cronograma	80
11.6. PROGRAMA DE DOCUMENTOS ESPECIALES.....	81
11.6.1. Objetivo General	81
11.6.2. Objetivos Específicos	81
11.6.3. Alcance.....	81
11.6.4. Beneficios	81
11.6.5. Lineamientos	82
11.6.6. Metodología.....	82
11.6.7. Dependencias Responsables:.....	86
11.6.8. Cronograma	86
11.7. PLAN INSTITUCIONAL DE CAPACITACIÓN	87
11.7.1. Objetivo General	87
11.7.2. Objetivos Específicos:	87
11.7.3. Alcance:	87
11.7.4. Estrategia metodológica.....	87
11.7.5. Cronograma	92
11.8. PROGRAMA DE AUDITORIA Y CONTROL.....	92
11.8.1. Objetivo General	92
11.8.2. Objetivos Específicos	92
11.8.3. Alcance.....	93
11.8.4. Beneficios	93
11.8.5. Lineamientos	93

11.8.6. Metodología.....	93
11.8.7. Áreas responsables:	95
11.8.8. Cronograma	95

INDICE DE TABLAS

Ilustración 1. Procesos de Gestión	21
Ilustración 2. Características de los documentos electrónicos	60
Ilustración 3. Metodología.....	61
Ilustración 4. Tipo de documentos generados y recibidos	62
Ilustración 5.Tipo de firma que utilizan en los documentos	62
Ilustración 6. Tipo de formato de los documentos electrónicos	63
Ilustración 7. Sistema o medio de almacenamiento	63
Tabla 1. Roles y Responsabilidades.....	15
Tabla 2. Sistemas de información	19
Tabla 3. Definición de requisitos de acuerdo a su clasificación.....	22
Tabla 4. Plan de Trabajo – Planeación.....	26
Tabla 5. Plan de Trabajo - Producción y Recepción documental.....	27
Tabla 6. Plan de Trabajo - Gestión y Trámite.....	29
Tabla 7. Plan de Trabajo – Organización.....	31
Tabla 8. Plan de Trabajo – Transferencias.....	33
Tabla 9. Plan de Trabajo - Disposición final.....	34
Tabla 10. Plan de Trabajo - Preservación a Largo plazo.....	36
Tabla 11. Plan de Trabajo – Valoración Documental.....	37
Tabla 12. Fases de Implementación PGD.....	38
Tabla 13. Armonización con Planes, Programas y Proyectos.....	39
Tabla 14. Cronograma de Implementación.....	46
Tabla 15. Cronograma Programa Formas y Formularios	49
Tabla 16. Cronograma Programa Documentos Vitales y Esenciales.....	57
Tabla 17. Cronograma Programa Documento Electrónico.....	72
Tabla 18. Cronograma Programa Archivos Descentralizados	75



Superintendencia de
Servicios Públicos Domiciliarios

PROGRAMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL (PGD)



Tabla 19. Cronograma Programa de Reprografía	80
Tabla 20. Cronograma Programa Documentos Especiales	86
Tabla 21. Cronograma Plan Institucional de Capacitación	92
Tabla 22. Cronograma Programa Auditoría y control.....	95

INTRODUCCIÓN

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios – Superservicios, administra la gestión documental a partir de los instrumentos archivísticos, dentro de ellos el Programa de Gestión Documental – PGD, que contiene los lineamientos para tramitar los documentos y expedientes en ambiente físico y electrónico. Teniendo en cuenta que por medio de este instrumento se formula y documenta a corto, mediano y largo plazo, el desarrollo sistemático de los procesos de gestión documental, enfocados a la planeación, producción, gestión y organización de los documentos, desde su origen de creación hasta su disposición final, facilitando el uso, conservación y preservación documental.

El sustento a este documento se encuentra en la Ley 594 de 2000; la cual establece en el Título V, artículo 21, que *"las entidades públicas deberán elaborar Programas de Gestión Documental, pudiendo contemplar el uso de nuevas tecnologías y soportes, en cuya aplicación deberán observarse los principios y procesos archivísticos"*,¹ por otra parte el capítulo II del Decreto 2609 de 2012, establece la obligación y la metodología para la elaboración, aprobación e implementación del Programa de Gestión Documental². Así mismo el Acuerdo 001 de 2024 mediante el Artículo 1.2.4. se establece el Programa de Gestión Documental – PGD con sus programas específicos como un Instrumento archivístico para la planeación de la función archivística.

De esta manera, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios en cumplimiento del marco normativo señalado elabora el presente Programa de Gestión Documental, con el fin de lograr una óptima administración de la información de la entidad y de todos sus archivos ya sea que se encuentren dentro o fuera de sus instalaciones, además de poder garantizar la continuidad en la prestación de los servicios relacionados con los procesos documentales o de archivo ante cualquier tipo de calamidad.

Aunado a lo anterior, el reconocimiento de la importancia del Programa de Gestión Documental como un instrumento archivístico hace parte de la estrategia de

¹ Archivo General de la Nación Jorge Palacios. <https://normativa.archivogeneral.gov.co/ley-594-de2000/>

² Archivo General de la Nación Jorge Palacios: <https://normativa.archivogeneral.gov.co/decreto2609-de-2012/>

articulación y alineación de las actividades que garantizan la buena gestión y preservación de los archivos de la entidad, por tal motivo ha desarrollado cada uno de los ocho programas especiales (Programa de Normalización de Formas y Formularios Electrónicos, Programa de Documentos Vitales o Esenciales, Programa de Gestión de Documentos Electrónicos, Programa de Archivos Descentralizados, Programa de Reprografía, Plan de Capacitación y el Programa de Auditoría y Control) en línea con las directrices del Archivo General de la Nación, con el propósito de ser implementados en la gestión documental de la organización.

Para el correcto desarrollo de este programa ha de generarse una sinergia entre diferentes dependencias de la entidad como la Oficina Asesora de Planeación, Grupo de Gestión Documental y Correspondencia, Oficina de Informática, Oficina de Control Interno y todas las demás dependencias, con el firme propósito de alinear y concatenar el PGD de manera armónica con cada uno de los planes y programas institucionales, logrando que sea un instrumento archivístico útil y aportante para las metas de la entidad; que brinde beneficios para los usuarios internos y externos garantizando el acceso a la información.

Así las cosas, el Programa de Gestión Documental en la Superservicios se convierte en un mapa de ruta con planificación estratégica, objetivos, planes y metas que tienen como fin conservar los activos de información de la manera más adecuada.

1. OBJETIVOS

2.1. Objetivo General:

Fortalecer la Gestión Documental en la Superservicios a través del instrumento archivístico PGD en el que se establecen lineamientos técnicos para cada uno de los procesos de la entidad en lo que respecta a la gestión documental, mediante directrices claras, precisas y medibles, a corto, mediano y largo plazo, con las que se pretende garantizar la gestión, seguridad, conservación y preservación de la información de la entidad y su acceso de forma ágil y oportuna a los ciudadanos ya sea en soportes físicos, análogos y/o digitales permitiendo el control de los flujos de información.

2.2. Objetivos Específicos:

- Definir y consolidar los lineamientos para el desarrollo del Programa de Gestión Documental (PGD) identificados desde la planeación, producción y recepción, gestión trámite, organización, transferencias, disposición de documentos, preservación a largo plazo y la valoración documental.
- Aplicar y actualizar los procedimientos, instructivos, programas específicos e instrumentos archivísticos que articulados con el Sistema Integrado de Gestión y Mejora (SIGME) y con los planes de acción de la entidad, garanticen la eficiencia de las actividades del proceso de Gestión Documental.
- Racionalizar y controlar la producción documental, en atención a los procesos, procedimientos y funciones de la Superservicios.
- Garantizar la conservación, preservación y difusión de la información de la Superservicios en cualquier tipo de soporte, junto con la organización de los archivos que puedan llegar a tener un valor de carácter histórico o cultural.
- Procurar la trasparencia en la Superservicios garantizando la adecuada organización de la información producida por la entidad.
- Mejorar la capacidad de respuesta y satisfacción a las solicitudes de cualquier tipo realizadas por los usuarios internos o externos y que sean de competencia del área de gestión documental.
- Garantizar el correcto uso de los recursos financieros, técnicos y humanos promoviendo la preservación del acervo documental.
- Capacitar, sensibilizar y crear cultura archivística (políticas, procesos y procedimientos archivísticos) a todos los usuarios de la Superservicios dando la importancia que le corresponde al Grupo Centro Gestión Documental y Correspondencia.

3. ALCANCE:

El Programa de Gestión Documental (PGD) de la Superservicios, se aplica para toda la información física, electrónica y digital que se produce o recibe por los diferentes medios establecidos, convirtiéndose en el instrumento que permite a corto, mediano y largo plazo definir las estrategias, programas y proyectos, para la adecuada administración de la información desde su planeación hasta su disposición final, evitando la posible pérdida del patrimonio documental de la Superservicios.

En relación con lo anterior, el Programa de Gestión Documental (PGD), determina los lineamientos y procedimientos para cada uno de los ocho procesos de la gestión documental (planeación, producción, gestión y trámite, organización, transferencias, disposición, preservación y valoración) junto con los ocho programas específicos (normalización de formas y formularios electrónicos, documentos vitales o esenciales, gestión de documentos electrónicos, archivos descentralizados, reprografía, documentos especiales, plan institucional de capacitación y auditoría y control), fundamentales para la normalización de la Gestión Documental en la entidad, el cual debe estar articulado con los objetivos estratégicos y misionales, con el plan de acción institucional, con el Sistema Integrado de Gestión y Mejora (SIGME) y el PINAR, en busca de la eficiencia y transparencia administrativa.

Las actividades del proceso de gestión documental argumentadas en este Programa se encuentran bajo la dirección de la Secretaría General, así mismo la Dirección Administrativa, a través del Grupo Centro de Gestión Documental y Correspondencia, es responsable de la implementación del Programa, para lo cual deberá socializar y capacitar a los colaboradores de la entidad. Aunado a lo anterior y en conjunto con la Oficina de Informática se realizará las acciones pertinentes para dar cumplimiento a la normatividad archivística para la correcta gestión electrónica de documentos y expedientes electrónicos de archivo en el sistema de gestión documental de la entidad, así como también se realizarán las acciones concernientes para la implementación de la Ley Estatutaria 1581 de 2012 *“Por el cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales”* y la Ley 1712 de 2014 *“Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional”*.

4. PÚBLICO A QUIEN VA DIRIGIDO:

El presente Programa de Gestión Documental (PGD), está dirigido a directivos, funcionarios y contratistas que en general participan de manera directa o indirecta en la creación, mantenimiento, gestión, trámite y disposición final de registros de información y documentación pública institucional, teniendo un accionar responsable y proactivo para contribuir de manera coordinada en la adopción de estrategias, su implementación y alcanzar las metas establecidas en el actual PGD.

Así mismo, a la comunidad en general y grupos específicos interesados en la misionalidad de entidad así:

- Ciudadanía en general, personas naturales o jurídicas, públicas o privadas.
- Entidades sujetas a vigilancia por parte de la Superservicios, como potenciales destinatarios de derechos que pretendan ejercer a través de los mecanismos de participación ciudadana.
- Organismos de control, operadores judiciales y los facultados para inspección y vigilancia de la gestión documental.

5. MARCO LEGAL

A través de la Ley 57 de 1985, el Congreso de la República de Colombia, ordenó la publicidad de los actos y documentos oficiales que la opinión pública deba conocer para informarse del manejo de los asuntos públicos y para ejercer control y los demás que según la ley deban publicarse para que produzcan efectos jurídicos.

De conformidad con los artículos 8, 15 y 74 de la Constitución Política de Colombia, es obligación del Estado y de las personas," (...) *proteger las riquezas culturales y naturales de la Nación (...)"*; "(...) *conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en los bancos de datos y en archivos de entidades públicas y privadas (...)"*; y "(...) *acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley (...)"*.

En desarrollo del mandato constitucional, expidió la Ley 594 de 2000 - Ley General de Archivos- que establece las reglas y principios que regulan la función archivística del estado señalando en su Título V - Gestión de Documentos -, que es obligación de las entidades públicas y privadas que cumplen funciones públicas, elaborar programas de gestión documental, independientemente del soporte en que produzcan la información para el cumplimiento de su cometido estatal, o del objeto social para el que fueron creadas aplicando los principios y procesos archivísticos.

Asimismo, la Ley 1712 de 2014 en su artículo 15, señala la obligatoriedad de los sujetos obligados para adoptar el Programa de Gestión Documental "*Dentro de los seis (6) meses siguientes a la entrada en vigencia de la presente ley, los sujetos obligados*

deberán adoptar un Programa de Gestión Documental en el cual se establezcan los procedimientos y lineamientos necesarios para la producción, distribución, organización, consulta y conservación de los documentos públicos. Este Programa deberá integrarse con las funciones administrativas del sujeto obligado. Deberán observarse los lineamientos y recomendaciones que el Archivo General de la Nación y demás entidades competentes expidan en la materia”.

La Ley 1581 de 2012 en su artículo 1º señala: La presente ley tiene por objeto desarrollar el derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bases de datos o archivos, y los demás derechos, libertades y garantías constitucionales a que se refiere el artículo 15 de la Constitución Política; así como el derecho a la información consagrado en el artículo 20 de la misma.

Por Decreto 2527 de 1950, la Presidencia de la República, autorizó el uso del microfilm en los archivos y les da valor probatorio.

Posteriormente, el Decreto 1080 de 2015, define el Programa de Gestión Documental como “*el plan elaborado por cada sujeto obligado para facilitar, la identificación, gestión, clasificación, organización, conservación y disposición de la información pública, desde su creación hasta su disposición final, con fines de conservación permanente y eliminación*”, y lo clasifica como un instrumento archivístico y de gestión de la información pública, que debe obedecer a una estructura normalizada y armonizarse con los otros sistemas administrativos y de gestión establecidos por el gobierno nacional.

Ahora bien, el artículo 370 de la Constitución Política dispone, que “*...corresponde al Presidente de la República señalar, con sujeción a la ley, las políticas generales de administración y control de eficiencia de los servicios públicos domiciliarios y ejercer por medio de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, el control, la inspección y vigilancia de las entidades que los presten*”, mientras que el artículo 367 determina que: “*La ley fijará las competencias y responsabilidades relativas a la prestación de los servicios públicos domiciliarios, su cobertura, calidad y financiación, y el régimen tarifario que tendrá en cuenta además de los criterios de costos, los de solidaridad y redistribución de ingresos*”.

En desarrollo de este precepto constitucional, el legislador expidió la Ley 142 de 1994, en cuyo *artículo 75*, determinó que las funciones presidenciales de control, inspección y vigilancia de las entidades prestadoras de servicios públicos domiciliarios, estarían en cabeza de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, y en el *artículo 79* de la citada ley, modificado por el *artículo 13* de la ley 689 de 2001, determinó de manera específica las funciones a cargo de esta entidad, las cuales posteriormente se consagraron en el artículo 5º del Decreto 990 de 2002.

Sobre el particular vale precisar, que si bien el artículo 76 de la Ley 142 citada, creó la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios como un organismo de carácter técnico, con personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonial, adscrita al Ministerio de Desarrollo Económico, con la expedición del Decreto 1363 de 2000, derogado por el Decreto 195 de 2004, por el cual se modificó la estructura del Departamento Nacional de Planeación, el Gobierno Nacional determinó que este Departamento tendría a su cargo la orientación del ejercicio de las funciones de las entidades adscritas y vinculadas al mismo, dentro de las cuales se incluyó a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, como adscrita.

Actualmente, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios fundamenta su estructura en la Ley 142 de 1994, los Decretos 990, 991 de 2002 y Decreto 1369 del 2020. La fuente de su presupuesto son los recursos propios, derivados de la tarifa de contribución especial que liquida y cobra a las empresas vigiladas y hace presencia en con las Direcciones Territoriales de Centro, Norte, Occidente, Sur Occidente y Oriente.

El Decreto 1369 del 2020, en el artículo 28, numeral 12, le asigna a la Dirección Administrativa la función de *"Dirigir y coordinar la planeación, ejecución, control y seguimiento de la gestión documental de la entidad, garantizando la correcta prestación de los servicios de correspondencia y archivo, de conformidad con las normas aplicables y los lineamientos impartidos por el Archivo General de la Nación"*. y a través de la Resolución 20211000000715 del 19 de enero 2021, "Por la cual se modifica la Resolución Interna SSPD No. 010649 del 9 de julio de 2002 y la Resolución Interna SSPD No. 001080 del 13 de abril de 2004" crea el Grupo Centro de Gestión Documental y Correspondencia, con la finalidad de desarrollar las actividades administrativas y técnicas tendientes a la planificación, administración y organización de los documentos en la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

El Departamento Administrativo de la Función Pública y el Archivo General de la Nación Jorge Palacios Preciado, emitieron la Circular Conjunta N° 100-004 el 31 de julio de 2018, de conformidad con el Decreto 1080 de 2015 de articulación del Sistema Nacional de Archivos y en armonía de las instancias de coordinación y seguimiento a la gestión establecidas en el Decreto 1083 de 2015, estableció unas directrices para la transición al Comité Institucional de Gestión y Desempeño, del Comité de archivo o Comité de Desarrollo Administrativo, para los organismos y entidades del orden Nacional y territorial de la rama Ejecutiva del Poder Público a quienes les aplica el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.

En consecuencia y de conformidad con la normativa vigente, mediante Resolución N° SSPD - 20191000011535 del 03 de mayo del 2019, se creó el Comité Institucional de Gestión y Desempeño de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, encargado de orientar la implementación y operación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.

Finalmente, el Archivo General de la Nación en el artículo 1.2.4. del Acuerdo 001 del 29 de febrero de 2024, señala que, para la armonización de la planeación de la función archivística con la planeación estratégica institucional, los sujetos obligados deben formular, actualizar e implementar demás de otros instrumentos archivísticos, el Programa de Gestión Documental – PGD con sus programas específicos.

6. REQUERIMIENTOS PARA EL DESARROLLO DEL PROGRAMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL (PGD).

6.1. Normativo:

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios conforme a su naturaleza se acoge a la normativa sobre Servicios Públicos Domiciliarios, disposiciones sobre la administración pública y atención al ciudadano, las estrategias de Gobierno Digital emanadas por el MINTIC, así como el marco normativo archivístico: Ley General de Archivos 594 del 2000, y Decreto 1080 de 2015 del Ministerio de Cultura, Acuerdo 001 de 2024, entre otros; los estándares nacionales e internacionales, así como la regulación interna de la Entidad, la cual se encuentra en nuestro Sistema Integrado de Gestión y Mejora (SIGME).

6.2. Administrativo:

La Superservicios mediante La Resolución 20221000826265 de 2022. "Por el cual se crea el Comité Institucional de Gestión y Desempeño Institucional de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y se deroga una resolución", se conformó el equipo de trabajo temático para la Política de Gestión Documental, el cuál es el responsable de adelantar políticas, propuestas y estrategias para la implementación, seguimiento y sostenibilidad de las políticas competentes a la normatividad vigente."

Las responsabilidades de la Gestión Documental y la administración de los archivos de la Superservicios son las siguientes:

INSTANCIA/ROLES	RESPONSABILIDADES
Directores y Asesores	*Aprobación e impulso estratégico. *Promover en sus equipos de trabajo el cumplimiento de la política y los lineamientos en materia de gestión documental.
Comité de Evaluación y Desempeño	*Aprobar los planes, programas, proyectos, herramientas a instrumentos de la gestión documental.
Dirección Administrativa, Oficina Asesora de Planeación, el Grupo Gestión Documental y Correspondencia y Control Interno	*Planear, controlar y hacer seguimiento de los planes, programas y proyectos, herramientas e instrumentos de la gestión documental.
Oficina de Informática	*Ejecución y seguimiento en Tecnologías de la información y comunicación
Todas las dependencias	*Responsabilidad legal de la aplicación de las Normas de Gestión Documental.
Servidores Públicos de la SSPD	*Responsables de la producción, uso adecuado salvaguarda de los documentos de la entidad, así correcta aplicación de normas y procedimientos.

Tabla 1. Roles y Responsabilidades

6.3. Económicos y presupuestales:

El Grupo Centro de Gestión Documental y Correspondencia anualmente cuenta con los recursos necesarios para el fortalecimiento de su gestión, estos recursos se focalizan en la formulación e implementación de las diferentes estrategias definidas a mediano, corto y a largo plazo, por el cual se fijan directrices para la integración y financiación para la apropiación de los recursos para el cumplimiento de los objetivos, metas y actividades de los siguientes planes y proyectos institucionales:

- PINAR - Plan Institucional de Archivos
- SIC- Plan Sistema Integrado de Conservación
- PGD - Programa de Gestión Documental
- Proyecto de fortalecimiento SGDE
- Plan de Acción Institucional

6.4. Tecnológicos:

En el transcurso del tiempo la Superservicios ha venido trabajando en el proceso de actualización y modernización de la infraestructura tecnológica, tanto a nivel de hardware y software, esto ha fortalecido la capacidad del procesamiento de información en la entidad.

Lo anterior ha llevado a la adquisición de nuevos desarrollos y sistemas de información, que han permitido la correcta gestión de la misionalidad institucional de manera efectiva. Para el sostenimiento de esta infraestructura, se requiere de personal idóneo en capacidad de administrar, monitorear y hacer seguimiento al correcto y adecuado funcionamiento de cada uno de los componentes de hardware, software y servicios puestos a disposición tanto de los funcionarios y colaboradores internos como de la ciudadanía en general.

A continuación, se relacionen los aplicativos de sistemas de información con los que cuenta la Superservicios en la actualidad y que apoyan los diferentes procesos de la entidad.



Superintendencia de
Servicios Públicos Domiciliarios

PROGRAMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL (PGD)



APLICACIÓN	COMPONENTE
HABILITADOR DE CARGUES	ADMINISTRADOR WEB
HABILITADOR DE CARGUES	MATRIZ DE HABILITACION AUTOMATICA
HABILITADOR DE CARGUES	ADMINISTRADOR MATRIZ GENERAL DE HABILITACIONES
PLAN CONTABLE	PLAN CONTABLE REPORTES
PLAN CONTABLE	PLAN CONTABLE CARGUE
PLAN CONTABLE	PLAN CONTABLE DETALLE
REGISTRO UNICO DE PRESTADORES DE SERVICIOS PÚBLICOS (RUPS)	RUPS ADMINISTRADOR
REGISTRO UNICO DE PRESTADORES DE SERVICIOS PÚBLICOS (RUPS)	RUPS EMPRESA
REGISTRO UNICO DE PRESTADORES DE SERVICIOS PÚBLICOS (RUPS)	RUPS REPORTES
REGISTRO UNICO DE PRESTADORES DE SERVICIOS PÚBLICOS (RUPS)	SERVICIOS DE INTEGRACION (RUPS SOA)
REGISTRO DE PROYECTOS DE INVERSIÓN	REGISTRO DE INVERSIONES POR PARTE DE ESP
REGISTRO DE PROYECTOS DE INVERSIÓN	ADMINISTRADOR REGISTRO DE INVERSIONES
CARGUE MASIVO	ALCALDÍAS
CARGUE MASIVO	EMPRESAS
CARGUE MASIVO	EMPRESAS (OPCIÓN NO APLICA)
FABRICA DE FORMULARIOS	OPCIÓN NO APLICA
FABRICA DE FORMULARIOS	SUI RURAL
MESA DE AYUDA SUI	APLICACIÓN
MESA DE AYUDA SUI	BASE DE CONOCIMIENTO SUI
TONELADAS APROVECHADAS DE ASEO	ADMINISTRADOR

APLICACIÓN	COMPONENTE
TONELADAS APROVECHADAS DE ASEO	PRESTADOR
FINANZAS WEB	CONTABILIDAD, CUENTAS POR PAGAR (cxp), PRESUPUESTO, TESORERIA, INTERFÁZ DE NÓNIMA
SIGEP	NOMINA
CUENTAS POR COBRAR Y COBRO (cxc)	APLICACIÓN
CUENTAS POR COBRAR Y COBRO (cxc)	SERVICIOS DE INTEGRACION (SERVICIOS WEB)
SANCIONADOS	APLICACIÓN
SANCIONADOS	SERVICIOS DE INTEGRACION (SERVICIOS WEB)
RECURSOS FISICOS	MENU PRINCIPAL, PARAMETRIZACIÓN (MÓDULO GENERAL), INVENTARIOS, ALMACÉN ACTIVOS FIJOS, SEGURIDAD, INVENTARIO INDIVIDUAL
CERTIFICADOS EN LINEA	FIRMA MECÁNICA
CONTROL HORARIOS	REGISTRO
CERTIFICADOS EN LINEA	SOLICITUD Y CONSULTA DE CERTIFICADOS
AUDITORIAS INTERNAS	APLICACIÓN
ADMINISTRADOR ZNI	APLICACIÓN
FLUJOS CARGUE	APLICACIÓN
CARGUE SIG	APLICACIÓN
GENERADOR DE REPORTES CxC	APLICACIÓN
AUTOLIQUIDACION	APLICACIÓN
ADAPTADORCOMB	APLICACIÓN

Tabla 2. Sistemas de información

6.5. Gestión del cambio

Se requiere desarrollar actividades que promuevan el acercamiento hacia los funcionarios con el fin de permitir la aceptación de las estrategias planteadas y fortalecer las competencias de los funcionarios en los nuevos retos que acompañan las Tecnologías de la información y las Comunicaciones (TIC's).

Además de las capacitaciones previstas en el Plan Institucional de Capacitación (PIC) de la entidad, se implementarán talleres prácticos y jornadas de sensibilización, apoyadas en la publicación de piezas de comunicación a través de los canales institucionales. Estas piezas abordarán temas clave relacionados con la gestión documental, promoviendo la apropiación, el compromiso y la cultura archivística

7. LINEAMIENTOS PARA LOS PROCESOS DE LA GESTIÓN DOCUMENTAL

La Gestión documental se fundamenta en ocho (8) procesos que deben desarrollarse en todos los niveles en la Superintendencia de Servicios Públicos, como lo define el Decreto 1080 de 2015, en su artículo 2.8.2.5.9, Estos procesos son los siguientes:



Los procesos anteriormente mencionados están incluidos dentro de las etapas de creación, mantenimiento, difusión y administración señaladas en el Decreto 1080 de 2015 y se fundamentan en los principios de la Gestión Documental: Planeación, control y seguimiento, economía, agrupación, vínculo archivístico, eficiencia, oportunidad, transparencia, disponibilidad, protección del medio ambiente, autoevaluación, coordinación y acceso, cultura archivística, modernización, interoperabilidad, orientación al ciudadano, neutralidad tecnológica, protección de la información y los datos.

De manera que, partiendo de los procesos de gestión documental, la normativa vigente y las necesidades internas, la Superservicios ha definido los lineamientos, procesos, procedimientos, instructivos y una serie de actividades que deben

ejecutarse para la correcta administración de la información y aseguramiento de la gestión documental en la entidad.

De acuerdo con el literal a) Planeación, del artículo 2.8.2.5.9 del Decreto 1080 de 2015. A continuación, se describen los aspectos/criterios, las actividades a desarrollar y el tipo de requisito clasificado como: Administrativo **A**, Legal **L**, Funcional **F** y Técnico **T**, por cada lineamiento:

Administrativo	A	Legal	L	Funcional	F	Técnico	T
Necesidades cuya solución implica actuaciones organizacionales propias de la Superservicios.		Necesidades tomadas explícitamente en normativa y legislación.		Necesidades que tienen los usuarios en la gestión diaria de los documentos.		Necesidades en cuya solución interviene un Importante componente tecnológico.	

Tabla 3. Definición de requisitos de acuerdo a su clasificación.

7.1. PLANEACIÓN

“Conjunto de actividades encaminadas a la planeación, generación y valoración de los documentos de la entidad, en cumplimiento con el contexto administrativo, legal, funcional y técnico. Comprende la creación y el diseño de formas, formularios y documentos, análisis de procesos, análisis diplomáticos y sus registros en el sistema de gestión documental”³.

Corresponde a la planificación técnica de los documentos durante su ciclo de vida, es así como el proceso de gestión documental debe tener en cuenta los procesos que lo fundamentan y dan viabilidad a este, como lo son: Programa de Gestión Documental (PGD) , Plan Institucional de Archivos (PINAR), Cuadros de Clasificación Documental (CCD), Tablas de Retención Documental (TRD), Tablas de Valoración Documental (TVD), Inventarios Documentales, Banco Terminológico de series, Tablas de Control

³ COLOMBIA. ARCHIVO GENERAL DE LA NACION. Decreto 1080 (del 26 de mayo 2015). Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del sector cultura. Art Artículo 2.8.2.5.9. Procesos de la Gestión documental Bogotá D.C.: Archivo General de la nación, 2015. 263 p.

de Acceso, Sistema Integrado de Conservación (SIC), Modelo de Requisitos para la gestión de documentos electrónicos, mapa de procesos y flujos documentales, así como con los procedimientos de Producción, Gestión y Trámite, Organización, Transferencias y Disposición de acuerdo con la normatividad vigente.

ASPECTO/CRITERIO	ACTIVIDADES	Tipo de Requisito			
		A	L	F	T
Administración Documental	Aprobar, publicar y mantener actualizado el Programa de Gestión Documental (PGD) GD-PG-001, puesto que es en este documento donde se plasman y dictan las directrices para el manejo y desarrollo de la gestión documental acorde con las necesidades de la Superservicios.	✓	✓	✓	
	Actualizar aprobar y publicar el Plan Institucional de Archivos (PINAR) GD-PL001, hacer su seguimiento e implementación de acuerdo con las metas trazadas en este documento.	✓	✓	✓	
	Actualizar el Modelo de Requisitos MOREQ y hacer evaluación de su cumplimiento en el sistema de gestión documental vigente de acuerdo a los términos estipulados en la misma, publicar y socializar el modelo de requisitos para la gestión uso y manejo de documentos electrónicos.		✓	✓	✓
	Mantener actualizado el Banco terminológico bajo las disposiciones técnicas en materia de lenguaje de acuerdo al desarrollo de la gestión documental en la Superservicios y sus necesidades que se encuentra dispuesto en la intranet de la entidad (https://www.superservicios.gov.co/sites/default/archivos/quienessomos/tablacontroldeaccesov1-1.pdf).		✓	✓	
	Mantener actualizada y publicada la tabla de control de acceso GD-PG-003 de acuerdo con el plan de seguridad y privacidad de la información.	✓	✓	✓	✓

ASPECTO/CRITERIO	ACTIVIDADES	Tipo de Requisito			
		A	L	F	T
	Mantener el control de los documentos de la entidad GD-PG-003 desde el sistema integrado de gestión SIG puesto que estos son los que soportan cada uno de los procedimientos del proceso de la gestión documental en la Superservicios.	✓	✓		
	Mantener actualizados instrumentos de gestión de información pública, de conformidad con la ley de transparencia y de acceso a la información, Ley 1712 de 2014 (Registro de Activos de Información, Índice de información clasificada y reservada, esquema de publicación de información).	✓	✓	✓	✓
	Mantener actualizados los instrumentos archivísticos (CCD, TRD Y TVD), en conformidad con el Acuerdo 001 de 2024 "Por el cual se establece el Acuerdo Único de la Función Archivística, se definen los criterios técnicos y jurídicos para su implementación en el Estado Colombiano y se fijan otras disposiciones." Capítulo 1 Tablas de Retención Documental y Tablas de Valoración Documental.	✓	✓		
	Implementar cada uno de los programas específicos definidos en el Programa de Gestión Documental (PGD) GD-PG-001. <ul style="list-style-type: none"> • Programa de normalización de formas y formularios electrónicos. • Programa Documentos Vitales • Programa de gestión de documentos electrónicos. • Programa de archivos descentralizados. • Programa de reprografía. • Programa de Documentos Especiales. • Plan de capacitación. • Programa de auditoría y control. 	✓	✓	✓	✓
	Seguimiento a la implementación del Programa de Gestión Documental (PGD), Plan institucional de Archivos, Sistema Integrado de Conservación.	✓	✓		

ASPECTO/CRITERIO	ACTIVIDADES	Tipo de Requisito			
		A	L	F	T
Directrices para la creación y diseño de documentos	Aplicar los diferentes lineamientos que se establecen en el Manual de Identidad Visual COM-002 donde se establecen directrices y parámetros para la elaboración de documentos (http://sigme.superservicios.gov.co/sigme-calidad/CALIDAD/MAPA_DE_PROCESO/GESTION_MEJORA_CONTINUA/DOCUMENTACION_ASOCIADA/MC_I_001_INSTRUCTIVO_ELABORACION_Y_CONTROL_DE_DOCUMENTOS.pdf) que a su vez se encuentra articulado con el sistema integrado de gestión de la Superservicios, para este fin también se debe tener en cuenta los requisitos establecidos en cuanto a papel, tintas y calidad del soporte de acuerdo con lo establecido en el Manual de Gestión Documental	✓			✓
Mecanismos de autenticación.	Mantener actualizado el instructivo de firma mecánica GD-I-008 de acuerdo con la resolución número 20201000057315 por la cual se autoriza la firma mecánica a algunas dependencias de la Superservicios y digital GD-I-008 adoptada mediante número 20201000057305 para todos los niveles directivos, coordinadores de grupos internos de trabajo y funcionarios designados como notificadores de la entidad.	✓	✓	✓	
Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo – SGDEA	Realizar un análisis y evaluación de la situación actual de la entidad en gestión electrónica de documentos para la optimización a partir de SGDEA.	✓	✓	✓	✓
	Realizar seguimiento al Programa para la gestión de documentos electrónicos de archivo.	✓		✓	
Tipo de requisito: A=Administrativo, L=Legal, F=Funcional, T=Técnico					

ASPECTO/CRITERIO	ACTIVIDADES	Tipo de Requisito			
		A	L	F	T
Procedimientos.	<ul style="list-style-type: none"> • Programa de Gestión Documental (PGD) GD-PG-001 • Plan Institucional de Archivos – PINAR. GD-PL-001 • Procedimiento de acciones correctivas, preventivas, de mejora y de corrección MI-P-001. • Instructivo identificación y clasificación de activos de información MI-I-03. • Instructivo para la protección de la información MI-I-004. • Instructivo firma digital y mecánica GD-I-008. 				

Tabla 4. Plan de Trabajo – Planeación

7.2. PRODUCCIÓN Y RECEPCIÓN DOCUMENTAL

*"Actividades destinadas al estudio de los documentos en la forma de producción o ingreso, formato y estructura, finalidad, área competente para el trámite, proceso en que actúa y los resultados esperados."*⁴

ASPECTO/CRITERIO	ACTIVIDADES	Tipo de Requisito			
		A	L	F	T
<i>Estructura de los documentos</i>	Dentro del Sistema Integrado de Gestión y Mejora SIGME se identifican los manuales, instructivos y formatos asociados a la producción documental de la entidad.	✓		✓	

⁴ COLOMBIA. ARCHIVO GENERAL DE LA NACION. Decreto 1080 del 26 de mayo 2015. *"Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del sector cultura"* Artículo 2.8.2.5.9. Procesos de la Gestión documental Bogotá D.C.: Archivo General de la nación, 2015. 263 p.

ASPECTO/CRITERIO	ACTIVIDADES	Tipo de Requisito			
		A	L	F	T
	Planeación y desarrollo de los metadatos de la entidad.	✓		✓	✓
<i>Forma de producción o ingreso</i>	Realizar la revisión, análisis, diagnóstico y desarrollo del procedimiento para la elaboración de documentos asociados a la gestión documental alineados con el proceso de Mejora Integral Institucional CO-M-002.	✓		✓	✓
<i>Área competente para el trámite</i>	<p>Las comunicaciones internas y externas se deben firmar de acuerdo con lo establecido en las resoluciones 20201000057315 y 20201000057305 del 09 de diciembre de 2020 donde se establecen las directrices para firma mecánica y digital y los responsables de estas.</p> <p>Cada uno de los formatos se encuentra predeterminados con lo cual se quiere decir que no es posible modificar el logo de la entidad, datos de esta, tipo de letra y los campos como fecha, asunto, elaboración, revisión y aprobación deben ser diligenciados en su totalidad.</p>	✓		✓	✓
Tipo de requisito: A=Administrativo, L=Legal, F=Funcional, T=Técnico					
<i>Procedimientos.</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Instructivo producción y recepción documental. GD-I-001 • Circular 20115000000084 de 07 de abril de 2011, pautas y requisitos para el manejo documental. • Resolución 20101300043985 del 18 de noviembre del 2011, autorización firmas para correspondencia oficial. • Resoluciones autorización de firma mecánica y digital 20201000057315 y 20201000057305 del 09 de diciembre de 2020. • Circular Interna 20155000000184 del 23 de noviembre del 2015, Directrices para el uso racional del papel. • Circular Interna No 20185000000094 del 18 de julio del 2018, Radicación de documentos. 				

Tabla 5. Plan de Trabajo - Producción y Recepción documental

7.3. GESTIÓN Y TRÁMITE

"Conjunto de actuaciones necesarias para el registro, la vinculación de un trámite, la distribución incluidas las actuaciones o delegaciones, la descripción (metadatos), la disponibilidad, recuperación y acceso para la consulta de los documentos, el control y seguimiento a los trámites que surte el documento hasta la resolución de los asuntos."⁵

ASPECTO/CRITERIO	ACTIVIDADES	Tipo de Requisito			
		A	L	F	T
<i>Registro y distribución de documentos</i>	<p>El registro para los documentos se debe realizar de acuerdo con los procedimientos establecidos en la Superservicios, para las comunicaciones externas recibidas, externas enviadas e internas GD-I-001 deben ser radicadas en el sistema de Gestión Documental de la entidad de acuerdo con los procedimientos establecidos para tal fin. Los documentos electrónicos deben contener los metadatos para su acceso de acuerdo con los niveles establecidos en las tablas de control de acceso y el índice de información clasificada.</p> <p>El control de los documentos físicos y electrónicos debe ser realizado mediante la captura de metadatos con estructura y contenido y así poder tener la trazabilidad de estos.</p>	✓		✓	
<i>Acceso y consulta</i>	Promoción y divulgación de los canales y medios de comunicación que permitan realizar el seguimiento constante y continuo desde la recepción, distribución, trámite y respuesta por parte y hacia los ciudadanos.	✓		✓	✓

⁵ COLOMBIA. ARCHIVO GENERAL DE LA NACION. Decreto 1080 (del 26 de mayo 2015). Por medio del cual se expide el

ASPECTO/CRITERIO	ACTIVIDADES	Tipo de Requisito			
		A	L	F	T
<i>Control y seguimiento</i>	Realizar el control y el seguimiento de la documentación que ingresa y es enviada de acuerdo con el instructivo de Gestión y Trámite Documental GD-I-002 en la entidad por medio del Sistema de Gestión Documental y el proceso de Gestión Documental asociado el Sistema Integrado de Gestión y Mejora.			✓	
Tipo de requisito: A=Administrativo, L=Legal, F=Funcional, T=Técnico					
<i>Procedimientos.</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Instructivo gestión y trámite documental GD-I-002. • Circular interna 2013500000024 del 6 de febrero 2013, modificación del número de copias exigidas en el proceso de envío documental. • Circular 20205000000304 del 23 de junio del 2020, implementación de correo electrónico interno. • Circular 20205000000324 del 23 de junio del 2020, uso adecuado del servicio correo certificado. • Circular interna 2010500000084 del 23 de junio del 2010, tipificación y archivo de documentos en el sistema de Gestión Documental. • Circular interna 20135000000264 del 20 de junio del 2013, clases de correo para envío de documentos. • Circular interna 20165000000054 del 04 de marzo del 2016, Radicación de correspondencia recibida por la entidad. • Circular Interna 20175000000094 del 14 de noviembre del 2017, Servicio de Correo certificado. 				

Tabla 6. Plan de Trabajo - Gestión y Trámite

7.4. ORGANIZACIÓN

"Conjunto de operaciones técnicas para declarar el documento en el sistema de gestión documental, clasificarlo, ubicarlo en el nivel adecuado, ordenarlo y describirlo adecuadamente."⁶

⁶ COLOMBIA. ARCHIVO GENERAL DE LA NACION. Decreto 1080 (del 26 de mayo 2015). Por medio del cual se expide el

ASPECTO/CRITERIO	ACTIVIDADES	Tipo de Requisito			
		A	L	F	T
<i>Organización</i>	Administrar Tablas de Retención Documental - TRD en el Sistema de Gestión Documental.	✓		✓	✓
	Clasificar los documentos de acuerdo con las TRD de cada dependencia, asignando la tipificación y expediente respectivo, manteniendo así el vínculo con el trámite y el proceso que le dio origen.	✓		✓	✓
<i>Ordenación</i>	Cada uno de los documentos se deben ordenar respetando el principio de orden original reflejando el procedimiento o trámite del documento para dar cumplimiento al instructivo organización documental			✓	
<i>Foliación</i>	Realizar la foliación y alistamiento en documentos físicos para su posterior almacenamiento y custodia en las unidades de conservación y archivos dispuestos para este fin. Se debe tener en cuenta también los documentos en soporte electrónico o híbridos que surjan de los procesos misionales en la entidad de acuerdo con el instructivo de organización.			✓	
	Implementación del índice electrónico en el sistema de gestión documental, para garantizar la integridad de los expedientes electrónicos.		✓		✓
<i>Descripción</i>	Elaborar los Inventarios documentales en el formato establecido por la entidad FUID GD-F006 y mantenerlos actualizados.		✓	✓	
	Fortalecer el uso adecuado de metadatos en el Sistema de Gestión Documental.	✓	✓	✓	✓
	Realizar la descripción de los expedientes electrónicos en el Sistema de Gestión Documental.				

ASPECTO/CRITERIO	ACTIVIDADES	Tipo de Requisito			
		A	L	F	T
Tipo de requisito: A=Administrativo, L=Legal, F=Funcional, T=Técnico					
<i>Procedimientos.</i>	Instructivo de organización documental.				
<i>Instrumentos</i>	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Cuadro de Clasificación Documental <input type="checkbox"/> Tabla de Retención Documental - TRD <input type="checkbox"/> Tabla de Valoración Documental – TVD <input type="checkbox"/> Formato único de inventario Documental GD-F-006. <input type="checkbox"/> Esquema de Metadatos. <input type="checkbox"/> Circular Interna No 20185000000014 creación expedientes virtuales para PQR y Comités de Desarrollo y Control social (CDCS) - Vocales de Control. 				

Tabla 7. Plan de Trabajo – Organización

7.5. TRANSFERENCIAS

"Conjunto de operaciones adoptadas por la entidad para transferir los documentos en las fases de archivo, verificando la estructura, la validación de formato de generación, la migración, refreshing, emulación o conversión, los metadatos técnicos de formatos, los metadatos de preservación y los metadatos descriptivos."⁷

⁷ COLOMBIA. ARCHIVO GENERAL DE LA NACION. Decreto 1080 (del 26 de mayo 2015). Por medio del cual se expide el

ASPECTO/CRITERIO	ACTIVIDADES	Tipo de Requisito			
		A	L	F	T
<i>Preparación y validación de la Transferencia</i>	Para las transferencias primarias se debe realizar un diagnóstico del estado de la organización de los archivos de gestión para identificar las posibilidades de mejora en los procesos de gestión archivísticos de acuerdo con la clasificación, ordenación y descripción documental. Así las cosas, se deberán dar los lineamientos al personal encargado de esta función en cada una de las áreas para realizar las transferencias al archivo central GD-F-003.				
	De acuerdo con estas directrices el área de gestión documental deberá realizar un cronograma de transferencias que debe ser socializado con cada una de las dependencias haciendo salvedad en la entrega de los inventarios y el acta de entrega de acuerdo con las directrices impartidas a cada una de ellas.	✓	✓		
	Para las transferencias secundarias se realizarán de acuerdo con las TVD y TRD de la Superintendencia dando cumplimiento a los dispuesto en el Decreto 1080 de 2015 capítulo IX artículos 2.8.9.1 al 2.8.9. y disposiciones del Archivo General de la Nación.				
<i>Migración, refreshing, emulación o conversión</i>	Realizar sensibilizaciones a los colaboradores de la entidad el cierre correcto de los expedientes creados en el Sistema de Gestión Documental.		✓	✓	
	Aplicar los tiempos de Retención definidos en las TRD.	✓		✓	
Metadatos	Establecer lineamientos para la transferencia de metadatos.		✓		✓

ASPECTO/CRITERIO	ACTIVIDADES	Tipo de Requisito			
		A	L	F	T
Tipo de requisito: A=Administrativo, L=Legal, F=Funcional, T=Técnico					
<i>Procedimientos.</i>	<input type="checkbox"/> Instructivo de organización documental. <input type="checkbox"/> Instructivo de transferencia documental.				
<i>Instrumentos</i>	<input type="checkbox"/> Entrega y Recibo de Transferencias Documentales GD-F-003. <input type="checkbox"/> Formato único de inventario GD-F-006. <input type="checkbox"/> Tablas de Retención Documental – TRD. <input type="checkbox"/> Tablas de Valoración Documental – TVD.				

Tabla 8. Plan de Trabajo – Transferencias

7.6. DISPOSICIÓN DE DOCUMENTOS

"Selección de los documentos en cualquier etapa del archivo, con miras a su conservación temporal, permanente o a su eliminación, de acuerdo con lo establecido en las tablas de retención documental o en las tablas de valoración documental⁸.

ASPECTO/CRITERIO	ACTIVIDADES	Tipo de Requisito			
		A	L	F	T
<i>Directrices generales</i>	Aplicar la disposición final teniendo en cuenta las TRD y TVD según el procedimiento descrito.	✓		✓	✓
	Analizar la configuración en el Sistema de Gestión Documental para la identificación de disposición de los expedientes conforme a las TRD en el módulo de archivo.	✓		✓	✓

⁸ COLOMBIA. ARCHIVO GENERAL DE LA NACION. Decreto 1080 (del 26 de mayo 2015). Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del sector cultura. Art Artículo 2.8.2.5.9. Procesos de la Gestión documental Bogotá D.C.: Archivo General de la nación, 2015. 263 p.

ASPECTO/CRITERIO	ACTIVIDADES	Tipo de Requisito			
		A	L	F	T
<i>Conservación total, Selección y Microfilmación y/o Digitalización</i>	Para dar aplicación a la disposición final de los documentos en la Superservicios se deben aplicar las TRD convalidadas por el Archivo General de la Nación y las TVD donde se encuentran definidos los tiempos de conservación para cada uno de los documentos y el tipo de disposición que debe aplicarse a cada uno de ellos ya sea conservación total, selección o eliminación sin olvidar la aplicación de la norma establecida en el acuerdo 001 de 2024 emitido por el Archivo General de la Nación.			✓	✓
<i>Eliminación</i>	Para dar aplicación a la eliminación documental se debe diligenciar el inventario GD-F-006 y GD-F-031 Acta de eliminación establecido en la Superintendencia, además debe tenerse en cuenta el acta de eliminación que debe ser entregada anexa a los inventarios.			✓	✓
	Definir procedimiento de eliminación de los documentos acorde con las políticas de seguridad, dónde se defina mecanismos de destrucción segura de los documentos de información física y eliminación de los documentos en soporte electrónico.				
Tipo de requisito: A=Administrativo, L=Legal, F=Funcional, T=Técnico					
<i>Procedimientos.</i>	<input type="checkbox"/> Instructivo Disposición de documentos. GD-I-005				
<i>Instrumentos</i>	<input type="checkbox"/> Acta de eliminación GD-F-31. <input type="checkbox"/> Tablas de Retención Documental - TRD <input type="checkbox"/> Tablas de Valoración Documental - TVD				

Tabla 9. Plan de Trabajo - Disposición final

7.7. PRESERVACIÓN A LARGO PLAZO

Conjunto de acciones y estándares aplicados a los documentos durante su gestión para garantizar su preservación en el tiempo, independiente de su medio y forma de registro o almacenamiento⁹.

ASPECTO/CRITERIO	ACTIVIDADES	Tipo de Requisito			
		A	L	F	T
<i>Sistema Integrado de Conservación SIC</i>	En el SIC GD-M-001 de la Superintendencia se encuentran establecidos los lineamientos para conservación documental, independiente al tipo de soporte en el que se encuentre, validando el mismo desde su recepción u origen hasta su disposición final dando cumplimiento a la ley 594 de 2000, título XI, artículo 46.				
	Mantener actualizado el Plan de Preservación Digital a largo plazo del Sistema Integrado de Conservación GD-PL-002	✓	✓	✓	
<i>Seguridad de la Información</i>	Establecer los mecanismos asociados a la gestión de las Tecnologías de la Información que permitan garantizar la seguridad de la información de la entidad asociada a la producción de documentos y los mecanismos tecnológicos definidos por la entidad.	✓		✓	✓
<i>Requisitos para la preservación y conservación de los documentos electrónicos de archivo</i>	Identificar los documentos electrónicos que se reciben y se producen en la entidad.			✓	✓
	Definir lineamientos para la preservación de la información electrónica acorde con el plan de preservación digital.	✓		✓	✓
<i>Requisitos para las técnicas de preservación a largo plazo</i>	Determinar los criterios y métodos de conversión (refreshing, emulación y migración) que permitan prevenir la pérdida de información o degradación de los documentos electrónicos.	✓	✓	✓	✓
Tipo de requisito: A=Administrativo, L=Legal, F=Funcional, T=Técnico					

⁹ COLOMBIA. ARCHIVO GENERAL DE LA NACION. Decreto 1080 (del 26 de mayo 2015). Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del sector cultura. Art Artículo 2.8.2.5.9. Procesos de la Gestión documental Bogotá D.C.: Archivo General de la nación, 2015. 263 p.

ASPECTO/CRITERIO	ACTIVIDADES	Tipo de Requisito			
		A	L	F	T
<i>Procedimientos.</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Plan de Preservación Digital a largo plazo del Sistema Integrado de Conservación. GD-PL-002 • Plan de Conservación del Sistema Integrado de Conservación GD-PL003 • Manual del sistema integrado de gestión y mejora MC-M-001. • Instructivo identificación y clasificación de activos de información MC-I002. • Instructivo para la protección de la información MC-I-004. 				

Tabla 10. Plan de Trabajo - Preservación a Largo plazo

7.8. VALORACIÓN

"Proceso permanente y continuo, que inicia desde la planeación de los documentos y por medio del cual se determinan sus valores primarios y secundarios, con el fin de establecer su permanencia en las diferentes fases del archivo y determinar el destino final (eliminación, conservación temporal o definitiva)"¹⁰.

ASPECTO/CRITERIO	ACTIVIDADES	Tipo de Requisito			
		A	L	F	T
<i>Directrices generales</i>	Se aplicarán los criterios establecidos para valoración documental donde se definen los tipos de soporte, garantizando la integridad para cada uno de los documentos que hacen parte del acervo documental de la Superservicios.		✓	✓	✓
	Se debe tener en cuenta cada uno de los valores de los documentos ya sean primarios o secundarios de acuerdo con lo estipulado en las TVD y TRD de la Superservicios.	✓	✓	✓	✓
	De ser necesario se ajustarán las TVD y TRD de acuerdo con la estructura orgánica de la Superservicios y los cambios que se puedan generar en los procesos y procedimientos al interior de la entidad.	✓	✓	✓	

¹⁰ COLOMBIA. ARCHIVO GENERAL DE LA NACION. Decreto 1080 del 26 de mayo 2015. *"Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del sector cultura"*. Art Artículo 2.8.2.5.9. Procesos de la Gestión documental Bogotá D.C.: Archivo General de la nación, 2015. 263 p.

ASPECTO/CRITERIO	ACTIVIDADES	Tipo de Requisito			
		A	L	F	T
	Parametrizar con el sistema de Gestión Documental las Tablas de Retención Documental – TRD convalidadas por el Archivo General de la Nación.	✓	✓		
Tipo de requisito: A=Administrativo, L=Legal, F=Funcional, T=Técnico					
<i>Procedimientos</i>	Proceso permanente y continuo, que inicia desde la planificación de los documentos y por medio del cual se determinan sus valores primarios y secundarios, con el fin de establecer su permanencia en las diferentes fases del archivo y determinar su destino final (eliminación o conservación temporal o definitiva). Para la Superservicios los criterios de valoración documental están basados en el análisis de la documentación, en relación con sus valores primarios: Administrativo, Contable, Legal, Fiscal, Técnico y secundarios: Histórico, Cultural o Científico; determinando si tienen importancia para la historia, la ciencia y la cultura.				
<i>Instrumentos</i>	<input type="checkbox"/> Tablas de Retención Documental –TRD <input type="checkbox"/> Tablas de Valoración Documental – TVD				

Tabla 11. Plan de Trabajo – Valoración Documental

8. FASES DE IMPLEMENTACIÓN DEL PROGRAMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL

La implementación y seguimiento del Programa de Gestión Documental – PGD de la Superservicios, establece metas a corto, mediano y a largo plazo. Las responsabilidades y los roles de cada una de las áreas que participan en las fases se detallan en la siguiente tabla, de acuerdo con las directrices del Decreto 1080 de 2015 y correspondiente a las fases de: elaboración, ejecución, seguimiento y mejora:

FASE	ACTIVIDADES	ÁREAS RESPONSABLES	CORTO PLAZO	MEDIANO PLAZO		LARGO PLAZO
			2023	2024	2025	2026
<i>i. Elaboración</i>	Actualización PGD	Dirección Administrativa				
	Aprobación	Comité de la Política de Gestión Documental				

FASE	ACTIVIDADES	ÁREAS RESPONSABLES	CORTO PLAZO	MEDIANO PLAZO		LARGO PLAZO
			2023	2024	2025	2026
<i>ii Ejecución – Implementación</i>	Divulgación	Grupo Comunicaciones				
	Desarrollo cronograma de actividades PGD	Grupo de Gestión Documental y Correspondencia				
	Capacitaciones	Talento Humano				
<i>iii. Seguimiento</i>	Evaluar el cumplimiento de las metas	Oficina de Control Interno				
	Supervisar el funcionamiento a la implementación del PGD.	Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional				
	Evaluación pertinencia del PGD					
<i>iv. Mejora</i>	Acciones correctivas preventivas	Grupo de Gestión Documental y Correspondencia Control Interno				
	Acciones de mejora a través de indicadores de gestión.					

Tabla 12. Fases de Implementación PGD

9. ARMONIZACIÓN CON PLANES Y SISTEMAS DE LA ENTIDAD.

En el marco de la política de la eficiencia administrativa, la gestión documental está dirigida a identificar, racionalizar, simplificar y automatizar trámites, así como optimizar el uso de recursos.¹¹

¹¹ Archivo General de la Nación Colombia. Manual Implementación de un Programa de Gestión Documental – PGD, páginas 39 y 40. Bogotá 2014

A continuación, se detalla la armonización del Programa de Gestión Documental de la Superservicios con los objetivos estratégicos, planes, programas y proyectos de la entidad así:

PLANES Y SISTEMAS DE GESTIÓN	ARMONIZACIÓN
Plan Institucional de Archivos-PINAR.	Contribuir al fortalecimiento institucional, la transparencia, la eficiencia y el acceso a la información, mediante la gestión y cuantificación de los recursos humanos, financieros, tecnológicos y de infraestructura que permitan la modernización de la gestión documental a través del ciclo vital de los documentos.
Plan Institucional de Capacitación.	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Bitácora a seguir, para fortalecer las competencias de los servidores públicos y para brindar una mejor prestación de servicio a la ciudadanía. <input type="checkbox"/> Cerrar la brecha en las necesidades de capacitación frente a los objetivos institucionales
Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Permite dirigir, planear, ejecutar, controlar, hacer seguimiento y evaluar la gestión institucional de las entidades públicas, en términos calidad e integridad del servicio para generar valor público. <input type="checkbox"/> Agrupa políticas, prácticas, herramientas o instrumentos con un propósito común, y que, puestas en marcha de manera articulada e intercomunicada, permitirán que el Modelo opere eficaz y eficientemente.
Plan Estratégico Institucional	Avanzar hacia un modelo de excelencia en la implementación de planes programas y proyectos que aporte a la sostenibilidad ambiental, gobierno legítimo, la transparencia, la participación ciudadana, un ambiente sano y el servicio a la ciudadanía.
Plan Anual de Adquisiciones	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Mejorar la satisfacción del ciudadano en su interacción. <input type="checkbox"/> Aumentar la eficiencia, eficacia y transparencia administrativa de la Entidad.
Plan de seguridad y privacidad de la información.	Fortalecer las buenas prácticas en seguridad y privacidad de la información, dando cumplimiento a la política de gobierno digital incluyendo el tratamiento relacionado con seguridad digital.

Tabla 13. Armonización con Planes, Programas y Proyectos

10. CRONOGRAMA DE IMPLEMENTACIÓN PGD.

GGDC: Grupo de Gestión Documental y Correspondencia

OTIC: Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones

OAPII: Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional



Superintendencia de
Servicios Públicos Domiciliarios

PROGRAMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL (PGD)



DTH: Dirección de Talento Humano

LP: Lideres de Procesos

 Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios	PROGRAMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL (PGD)	 SIGME
--	---	---

PROGRAMAS ESPECIFICOS- PGD	No	Actividad	Proyecto	Responsable	Producto	2026	
						Inicio	Fin
1. PROGRAMA DE NORMALIZACIÓN DE FORMAS Y FORMULARIOS ELECTRÓNICOS	1.	Realizar la creación, actualización y/o eliminación de formas y formularios que hacen o harán parte del SGDEA CRONOS, determinando cuales son susceptibles o necesarios para su automatización	Proyecto de Transformación y Automatización de Procesos Institucionales a través del SGDEA	GGDC, OAPII y OTIC.	Matriz de parametrización, creación, actualización y/o eliminación de formas y formularios	19/01/2026	15/12/2026
	2.	Realizar Seguimiento y control semestral las formas y formularios electrónicos modificados o creados en el SGDEA.				19/01/2026	15/12/2026
2. PROGRAMA DOCUMENTOS VITALES Y ESENCIALES	1.	Realizar seguimiento al programa en articulación con el SIC teniendo en cuenta, los lineamientos y/o las estrategias definidas para la adecuada conservación y/o preservación	Proyecto de Seguimiento y Fortalecimiento de la Planeación y los Procesos de Gestión Documental	GGDC	Informe de seguimiento al cumplimiento	19/01/2026	15/12/2026
	2.	Actualizar la matriz de identificación de documentos vitales y esenciales a partir de la producción documental definida mediante las TRD y sus correspondientes versiones.				19/01/2026	15/12/2026
3. PROGRAMA DOCUMENTOS ELECTRÓNICOS	1	Realizar la validación del MoReq actual		OTIC GGD	MoReq validado		

 Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios	PROGRAMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL (PGD)	 SIGME
--	---	---

PROGRAMAS ESPECIFICOS- PGD	No	Actividad	Proyecto	Responsable	Producto	2026	
						Inicio	Fin
		con los requisitos funcionales, no funcionales con la respectiva medición.	Proyecto de Reingeniería Funcional y Descongestión del SGDEA			19/01/2026	15/12/2026
	2	Realizar el Levantamiento de matriz de información con la identificación de metadatos contrastados con los contenidos en el SGDEA		OTIC GGD	Matriz de Esquema de Metadatos	19/01/2026	15/12/2026
	3	Realizar seguimiento al cierre de expedientes			Informe de seguimiento Cierre de Expedientes	19/01/2026	15/12/2026
	4	Realizar la revisión del flujo de transferencia primarias electrónicas y transferencias secundarias				19/01/2026	15/12/2026
	5	Realizar la revisión del flujo de disposición final (Eliminación (borrado seguro), Selección (Técnica de muestreo), Conservación Total (verificar preservación a largo plazo)		OTIC GGDC	Informe de Revisión de Flujos	19/01/2026	15/12/2026
	6	Elaborar el procedimiento para transferencias electrónicas primarias y secundarias		GGDC	Procedimiento Transferencias Documentales electrónicas	19/01/2026	15/12/2026
	7	Elaborar el procedimiento de disposición final de		GGDC	Procedimiento Disposición final de documentos electrónicos		

 Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios	PROGRAMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL (PGD)	 SIGME
--	---	---

PROGRAMAS ESPECIFICOS- PGD	No	Actividad	Proyecto	Responsable	Producto	2026	
						Inicio	Fin
		documentos electrónicos				19/01/2026	15/12/2026
	8	Identificar los procesos institucionales susceptibles de automatización o mejora.	Proyecto de Transformación y Automatización de Procesos Institucionales a través del SGDEA	GGDC	Plan de Análisis de Procesos y Procedimientos de la Producción Documental	19/01/2026	15/12/2026
	9	Diseñar y documentar los flujos de trabajo y requerimientos funcionales del SGDEA.			Documento de requerimientos funcionales y diagramas de flujo.		
	10	Proponer las mejoras o módulos funcionales en el SGDEA.		GGDC	Documento de propuesta técnica y plan de implementación de mejoras.	19/01/2026	15/12/2026
	11	Actualizar el Modelo de requisitos para la gestión de documentos electrónicos – MOREQ			MOREQ - Actualizado		
	12	Revisar y ajustar la política de preservación según estándares y buenas prácticas.	Proyecto de Implementación del Modelo Institucional de Preservación Digital a Largo Plazo	GGDC	Política de preservación digital actualizada	19/01/2026	15/12/2026
	13	Evaluuar el estado técnico y funcional de los repositorios institucionales para identificar brechas y necesidades.			Informe de evaluación de repositorios		
	14	Determinar qué repositorios requieren integración con el SGDEA según criterios técnicos.		GGDC	Informe de repositorios interoperables	19/01/2026	15/12/2026

 Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios	PROGRAMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL (PGD)	 SIGME
--	---	---

PROGRAMAS ESPECIFICOS- PGD	No	Actividad	Proyecto	Responsable	Producto	2026	
						Inicio	Fin
4. Programa Archivo Descentralizados	1	Actualizar los inventarios documentales de los archivos de gestión y central de la Entidad en GD-F-006 formato único inventario documental dispuesto en SIGME.	Proyecto de Integración y validación de Inventarios Documentales Institucionales	GGDC	inventarios documentales actualizados	19/01/2026	15/12/2026
	2	Verificar el estado de las unidades de conservación donde se almacena el acervo documental.	Proyecto de Seguimiento y Fortalecimiento de la Planeación y los Procesos de Gestión Documental	GGDC	Informe de validación del estado de conservación del acervo documental (Semestral)	19/01/2026	15/12/2026
	3	Realizar Seguimiento a la Implementación de las actividades establecidas en el GD-PL-003 Plan de Conservación Documental del Sistema integrado conservación vigente.	Seguimiento y Fortalecimiento de la Planeación y los Procesos de Gestión Documental	GGDC	Informe de seguimiento Bimensual	19/01/2026	15/12/2026
5. Programa de Reprografía	1	Definir en un solo documento las técnicas, requisitos, características, metadatos, identificación, renombrado, entre otros aspectos a aplicar en el proceso de digitalización		GGDC	Protocolo de Digitalización	19/01/2026	15/12/2026

 Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios 	PROGRAMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL (PGD)	 SIGME
---	---	---

PROGRAMAS ESPECIFICOS- PGD	No	Actividad	Proyecto	Responsable	Producto	2026	
						Inicio	Fin
6. PROGRAMA DE DOCUMENTOS ESPECIALES	1	Realizar seguimiento a la actualización del inventario de los documentos especiales a partir de los cambios y/o las actualizaciones dadas en los inventarios documentales de los archivos de gestión de la Entidad.	Proyecto de Seguimiento y Fortalecimiento de la Planeación y los Procesos de Gestión Documental	GGDC	Inventario de documentos especiales actualizado	19/01/2026	15/12/2026
	2	Socializar los lineamientos para la organización y conservación de los documentos especiales		GGDC	Infografía	19/01/2026	15/12/2026
	3	Realizar seguimiento al programa en articulación con el SIC teniendo en cuenta, los lineamientos y/o las estrategias definidas para la adecuada conservación y/o preservación		GGDC	Informe de seguimiento al cumplimiento	19/01/2026	15/12/2026
7. PLAN INSTITUCIONAL DE CAPACITACION - PIC	1	Realizar capacitación Instrumentos Archivísticos	Proyecto de Seguimiento y Fortalecimiento de la Planeación y los Procesos de Gestión Documental	GGDC	Actas de reunión	01/02/2026	30/06/2026
	2	Realizar jornadas de sensibilización para el uso del SGDEA		GGDC	Actas de reunión	01/19/2026	15/12/2026
	3	Realizar capacitación para la correcta organización del acervo documental de la entidad.		GGDC	Actas de reunión	01/02/2026	30/06/2026

 Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios	PROGRAMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL (PGD)	 SIGME
--	---	---

PROGRAMAS ESPECIFICOS- PGD	No	Actividad	Proyecto	Responsable	Producto	2026	
						Inicio	Fin
8. PROGRAMA DE AUDITORIA Y CONTROL	1	Desarrollar seguimiento y control a la implementación de los proyectos	Proyecto de Seguimiento y Fortalecimiento de la Planeación y los Procesos de Gestión Documental	GGDC	Matrices e informes	01/19/2026	15/12/2026
	2	Elaborar informe con acciones necesarias para el desarrollo de la mejora continua, en la implementación de los proyectos archivísticos		GGDC	Informe de Medición de productos asociados a los proyectos	01/19/2026	15/12/2026

Tabla 14. Cronograma de Implementación

11. PROGRAMAS ESPECÍFICOS

11.1. PROGRAMA DE FORMAS Y FORMULARIOS ELECTRONICOS

11.1.1. Objetivo General

Estandarizar la producción de las formas y formularios electrónicos, de manera unificada, controlada y actualizada, mediante un método sistemático para su elaboración (edición, revisión, aprobación) y manejo (distribución, modificación), cumpliendo con los parámetros establecidos por la Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional OAPII de la Superservicios y en los lineamientos definidos en el Decreto 2609 del 2012 y el Decreto 1080 del 2015 Artículo 2.8.2.5.10.

11.1.2. Objetivos Específicos:

- Revisar con una periodicidad semestral las formas y formularios electrónicos, susceptibles a ser automatizados de acuerdo con la importancia y uso de estos.
- Definir las características de contenido para las formas y formularios de la entidad, en el Plan de Preservación Digital a Largo Plazo del Sistema Integrado de Conservación.
- Alinear las formas y formularios electrónicos al esquema de metadatos definidos y por definir en la entidad de acuerdo con los manuales e instructivos en SIGME.

 Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios 	PROGRAMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL (PGD)	 SIGME
---	---	---

- Definir los lineamientos que permitan la creación de manera uniforme de las formas y formularios electrónicos en la Superservicios.

11.1.3. Alcance

Controlar la producción de formas y formularios electrónicos, identificados en este programa que se encuentren en uso y los que sean creados de acuerdo a las necesidades que se presenten al interior de la entidad, dando respuesta a los requerimientos de los usuarios internos (funcionarios y contratistas) y a los externos que requieran de ellos, socializar el resultado del informe de Formas y Formularios.

11.1.4. Beneficios

El programa de normalización de formas y formularios electrónicos para la Superservicios permitirá un mejor desarrollo en la eficiencia administrativa a partir de la estandarización de sus formas y formularios electrónicos, optimizando los tiempos de respuesta y la toma de decisiones en los siguientes aspectos:

- Interactuar con los diferentes sistemas de información de la Superservicios.
- Estandarizar las formas y formularios electrónicos mediante la captura de metadatos establecidos para tal fin.
- Definir lineamientos para la creación, conservación y preservación de las formas y formularios electrónicos de la Superservicios, garantizando su permanencia y trazabilidad independiente al cambio continuo de las tecnologías sin afectar cumplimiento a las características de calidad y pertinencia.

11.1.5. Lineamientos

- Garantizar la creación, gestión y administración de las formas y formularios electrónicos de acuerdo con el procedimiento definido por la Superservicios, en los instructivos de producción y recepción de documentos identificado con el código GD-I-001.
- Todo formulario electrónico debe contener atributos que permitan la identificación y parametrización para la captura de metadatos acorde al Decreto 1080 del 2015, el cual dicta los lineamientos sobre características y atributos tales como contenido estable (el contenido del documento no debe cambiar), forma documental fija (asegura que el contenido del documento permanece intacto en el tiempo), vínculo archivístico (se mantiene la trazabilidad en cuanto a procedencia, trámite, contenido a través de metadatos) y equivalente

 Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios 	PROGRAMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL (PGD)	 SIGME
---	---	---

funcional (se determina la relación entre su origen, trámite y disposición de acuerdo a su función).

11.1.6. Metodología

- El Grupo de Gestión Documental y Correspondencia junto con los líderes de proceso, realizarán la priorización de formas y formularios que harán parte del SGDEA CRONOS y el Sistema Integrado de Gestión y Mejora - SIGME.
- El Grupo de Gestión Documental y Correspondencia junto con los líderes de proceso, crearán y diseñarán las formas o formularios electrónicos vinculados a los procesos o flujos documentales de forma uniforme y controlada.
- El Grupo de Gestión Documental y Correspondencia junto con los líderes de proceso, realizarán el levantamiento de información para la asociación de las formas y formularios a las tipologías documentales que harán parte del SGDEA CRONOS.
- El Grupo de Gestión Documental y Correspondencia junto con los líderes de proceso, deberán determinar las formas y formularios susceptibles o necesarios para la automatización de los flujos documentales.
- El Grupo de Gestión Documental y Correspondencia junto con los líderes de proceso, analizarán el mapa de procesos de la entidad determinando los procesos y/o procedimientos que actualmente requieren la eliminación, modificación y creación de las formas y formularios.
- El Grupo de Gestión Documental y Correspondencia junto con los líderes de proceso, realizarán seguimiento y control de las formas y formularios electrónicos modificados o creados.

11.1.7. Dependencias Responsables

El Grupo de gestión documental y correspondencia será quien estará encargado de liderar el proceso de implementación de este programa, de ser necesario podría solicitar el acompañamiento de las siguientes dependencias para el correcto desarrollo del programa:

- Grupo de Gestión Documental y Correspondencia: Quien será la responsable de la articulación de la actualización, creación, modificación y eliminación de las formas y formularios en el SGDEA CRONOS.

 Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios	PROGRAMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL (PGD)	 SIGME
--	---	---

- Oficina Asesora de Planeación: Delegará un funcionario, quien será el encargado de realizar el acompañamiento para definir la estructura de los documentos.
- Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones: Delegará un funcionario quien será el encargado de realizar el acompañamiento para la parametrización de los metadatos que sean necesarios en la creación de las formas y formularios electrónicos.
- Dependencias Técnicas de la SSPD, delegarán un funcionario, quien será el encargado de apoyar el proceso de construcción de las formas y formularios electrónicos, de acuerdo con los parámetros establecidos.

11.1.8. Cronograma

No	Actividad	Proyecto	Responsable	Producto	2026	
					Inicio	Fin
1.	Realizar la creación, actualización y/o eliminación de formas y formularios que hacen o harán parte del SGDEA CRONOS, determinando cuales son susceptibles o necesarios para su automatización	Proyecto de Transformación y Automatización de Procesos Institucionales a través del SGDEA	GGDC, OAPII y OTIC.	Matriz de parametrización, creación, actualización y/o eliminación de formas y formularios	19/01/2026	15/12/2026
2.	Realizar Seguimiento y control semestral las formas y formularios electrónicos modificados o creados en el SGDEA.		GGDC, OAPII y OTIC.	Actas de reunión	19/01/2026	15/12/2026

Tabla 15. Cronograma Programa Formas y Formularios

11.2. PROGRAMA DE DOCUMENTOS VITALES Y ESENCIALES

11.2.1. Objetivo General

Identificar y evaluar los documentos de archivos que son vitales y esenciales, con el fin de proteger, conservar, preservar y recuperar aquellos documentos que por su valor y su contenido son importantes e indispensables para la continuidad del negocio ante una eventual materialización de riesgos causados por alguna emergencia provocada por factores naturales y/o humanos.

 Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios 	PROGRAMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL (PGD)	 SIGME
---	---	---

11.2.2. Objetivos Específicos

- Identificar los documentos que sean vitales y/o esenciales para la Superservicios.
- Identificar y evaluar el grado de riesgo al que se encuentran expuestos los documentos identificados como vitales o esenciales.
- Implementar las acciones correspondientes para salvaguardar la documentación que se encuentre en posible riesgo de pérdida, a través de la implementación de los aspectos técnicos definidos en el Sistema Integrado de Conservación – SIC.

11.2.3. Alcance

El programa de documentos vitales y debe ser aplicado a todos los documentos de archivo de la descritos en las Tablas de Retención Documental que sean identificados o definidos como vitales y esenciales. Este programa está enfocado a la prevención ante una posible pérdida de información causada por eventos tales como: desastres naturales o factores externos provocados de manera consciente o accidental que puedan generar afectación a los documentos físicos y electrónicos identificados como vitales o esenciales para la entidad.

11.2.4. Beneficios

Con la implementación del programa la Superservicios contara con los siguientes beneficios:

- Disponibilidad de la información vital o esencial de la Entidad ante cualquier situación de riesgo presentada.
- Aseguramiento en la prestación de los servicios de la entidad que requieran información vital o esencial de forma permanente y sin interrupciones.
- Garantizar la preservación de la memoria histórica de la entidad

11.2.5. Lineamientos

Para la implementación de este programa se tendrán en cuenta lo siguiente:

a) Consideraciones para los documentos vitales y esenciales

 Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios 	PROGRAMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL (PGD)	 SIGME
---	---	---

Los documentos vitales y esenciales son indispensables para que la Entidad este en la capacidad de funcionar y de ellos, lograr la continuidad del negocio, por lo tanto, dichos documentos son necesarios para reiniciar las labores y/o las actividades en condiciones anormales, es decir, deberán contener información que permita recrear la situación jurídica y financiera de la Entidad y de esta forma poder valer los derechos y las obligaciones de las partes interesadas (entidad, usuarios, ciudadanos, empresas prestadoras de servicios públicos – ESP, proveedores, etc.). Por lo anterior los criterios deben estar enfocados a:

- Protección de los derechos legales
- Protección de los derechos financieros y/o económicos

Los registros y/o documentos deben ser clasificados como vitales y esenciales por el tiempo que apoyan las actividades críticas en cumplimiento con los requisitos descritos anteriormente; teniendo en cuenta los aspectos anteriormente enunciados, el grupo de gestión documental establece la matriz que contiene los documentos vitales y esenciales para la Entidad.

b) Clasificación de los documentos vitales y esenciales

Teniendo en cuenta las características que determinan que una parte o porción de la documentación producida por la Entidad y sus dependencias pueden ser críticos en caso de una emergencia, es fundamental identificar dichos documentos que resultan indispensables para mantener el funcionamiento inmediatamente después de ocurrido un desastre, por lo tanto, es preciso distinguir entre documentos vitales, importantes y útiles:

Documentos Vitales

- Contiene información crítica para la continuidad de las actividades de la Entidad
- Son únicos e irremplazables y su reproducción es muy costosa
- Son indispensables para la protección de los derechos y obligaciones del personal y los ciudadanos en general
- Contiene información indispensable para confirmar la condición legal y financiera de la Entidad
- Sin ellos, la Entidad podría incurrir en la materialización de riesgos de alto nivel y por lo tanto verse envuelta en consecuencias negativas.

Documentos importantes

- Tienen un valor moderado para la entidad y pueden servir de ayuda para

 Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios 	PROGRAMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL (PGD)	 SIGME
---	---	---

restaurar las actividades durante y después de una emergencia.

- Pueden generar inconvenientes en caso de perdida, pero no detendrían las actividades de la entidad.
- Su reemplazo podría generar un costo moderado.

Documentos útiles:

- Sirven para mantener las funciones y actividades cotidianas, pero no son críticos en caso de emergencia.
- No generan un impacto negativo importante en caso de daño o pérdida.
- Se pueden reemplazar fácilmente sin necesidad de incurrir en costos elevados.

c) Características de los documentos vitales y esenciales

Los documentos vitales y esenciales por su importancia y teniendo en cuenta las consideraciones enunciadas en este apartado, contiene algunas características que los reconocen como tal:

- Recogen y amparan derechos y obligaciones tanto de la Entidad como de los ciudadanos y funcionarios en general.
- Contienen información completa e inmediata para dar continuidad a las operaciones propias de la entidad, es decir, información de carácter misional.
- Son indispensables para la toma de decisiones
- Contienen información de las acciones (actos administrativos) para resolver las situaciones y la toma de decisiones concretas de la administración y sus funciones.
- Requieren de equipos especiales para su reproducción (software y aplicativos).

11.2.6. Metodología

Para el desarrollo del programa se abordaron las siguientes etapas:

- Recolección de información
- Análisis e Interpretación de la Información
- Identificación de los documentos vitales y esenciales
- Identificación de los riesgos
- Definición de actividades a implementar

a) Recolección De Información

 Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios 	PROGRAMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL (PGD)	 SIGME
---	---	---

Para la identificación de los documentos vitales y esenciales en la entidad como base para la identificación de la producción documental de la entidad se revisaron las Tablas de Retención Documental.

Por otra parte, se realizaron mesas de trabajo donde se aplicó una encuesta a los funcionarios, contratistas y/o colaboradores responsables de las oficinas productoras con el propósito de identificar los documentos vitales y esenciales.

b) Análisis e Interpretación de la información

En primera instancia como base para la identificación de la producción documental de la entidad se revisaron las Tablas de Retención Documental que estaban vigentes en su momento, se identificaron en principio 4.520 tipologías documentales en 233 series y/o subseries documentales en 63 dependencias:

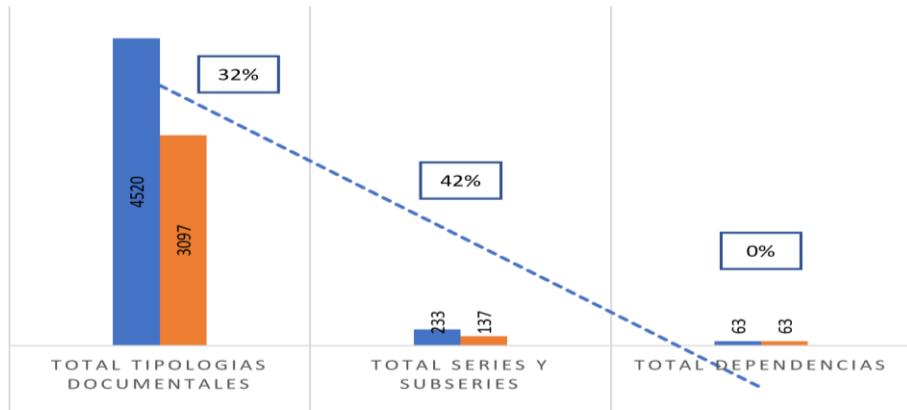
RECOLECCION DE INFORMACION		
TOTAL TIPOLOGIAS DOCUMENTALES	TOTAL SERIES Y SUBSERIES	TOTAL DEPENDENCIAS
4520	233	63

Por otra parte, desde el grupo de gestión documental y correspondencia se realizaron alrededor de 58 mesas de trabajo en las cuales se aplicó una encuesta, se identificaron 3097 tipologías documentales las cuales se encuentran contenidas en 137 series y/o subseries documentales, en 63 dependencias.

RESULTADO DE LA APLICACIÓN DE LA ENCUESTA		
TOTAL TIPOLOGIAS DOCUMENTALES	TOTAL SERIES Y/O SUBSERIES DOCUMENTALES	TOTAL DEPENDENCIAS IDENTIFICADAS
3097	137	63

En este sentido conforme con los resultados de las encuestas se puede evidenciar que el 42% de las series y subseries documentales y el 32% de las tipologías documentales son considerados vitales y esenciales

RESULTADOS ENCUESTA



c) Identificación de los documentos vitales y esenciales

Teniendo en cuenta las consideraciones enmarcadas en el capítulo 4 de este documento, se procedió a identificar los documentos que son vitales y esenciales para la entidad en una matriz contemplando los siguientes datos:

- Nombre de la serie y subserie
- Código de serie y subserie
- Una descripción de la serie y la subserie
- Nombre del documento o la tipología documental
- Norma o función del documento o la tipología documental
- Proceso que está definido a nivel entidad
- Clasificación de acceso a la información
- Tipo de soporte que contiene la información
- Localización de los documentos

En la matriz de documentos vitales y esenciales se identificó la ubicación actual, los responsables de su custodia, los medios en que se conservan según su soporte, los niveles de seguridad y acceso, a partir de lo contemplado en la ley 1712 de 2014 *"Por medio del cual se crea la ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional."*, entre otros.

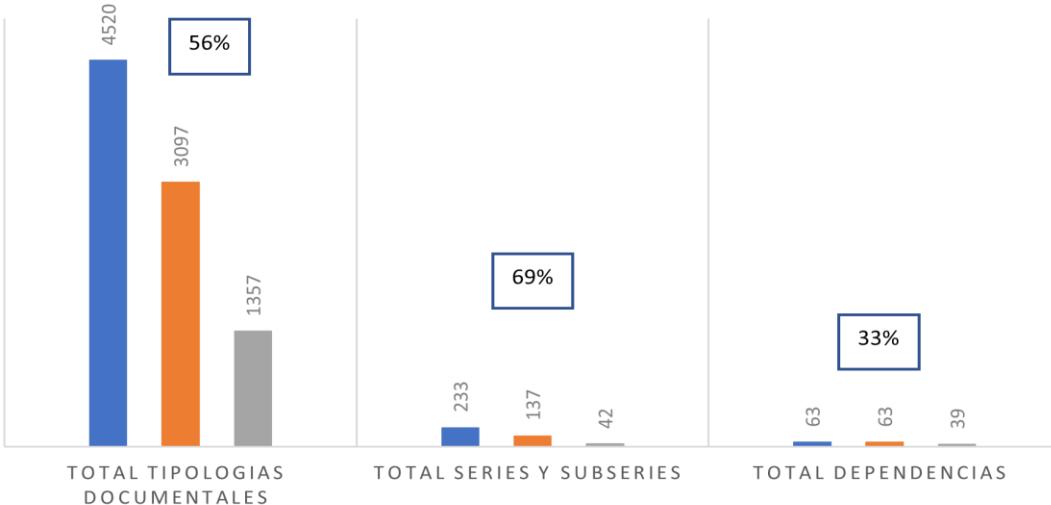
Algunos documentos vitales y esenciales se encuentran en soporte electrónico, analógico y digital y contienen un nivel de importancia media y alta, los primeros se pueden tomar como documentos para una inmediata recuperación y continuidad de

las actividades cotidianas y para los segundos significa que contienen información clave para la continuidad y la supervivencia de la entidad durante e inmediatamente después de una emergencia, están contenidos en series únicas, su recuperación no es fácil y pueden representar un alto costo.

Para la elección e identificación de los documentos vitales y esenciales de la entidad, no solo, se tuvieron en cuenta los aspectos anteriormente mencionados, sino también, se realizaron unas mesas de trabajo con la Oficina de Tecnologías de la información y la Oficina Asesora de Planeación e innovación institucional, en la cual, se puso a consideración de los profesionales de cada una sus conocimientos y sugerencias respecto de las series y subseries que son consideradas como tal, y a su vez, se incluyen aquellas series y subseries resultantes del trabajo realizado con la actualización de las Tablas de Retención Documental – TRD 2021. Por lo anterior el resultado es el siguiente:

RESULTADO DE LAS MESAS DE TRABAJO CON OTIC Y OAPII		
TOTAL TIPOLOGIAS DOCUMENTALES	TOTAL SERIES Y SUBSERIES	TOTAL DEPENDENCIAS
1357	42	39

COMPARACION Y VARIACION RESULTADO FINAL



Como resultado del proceso identificación de los documentos vitales y esenciales para la Entidad a partir de la matriz diligenciada, se puede concluir que 39 dependencias y/o grupos internos en la entidad tienen 1357 tipologías documentales a su cargo como documentos vitales y esenciales, de las cuales 34 se generan electrónicamente y 1206 se encuentran en soporte papel y en soporte electrónico, y de ellas 1031 pueden contener soportes especiales tales como CD, DVD, USB, discos duros, etc.

d) Riesgos de los documentos

Los riesgos más comunes o usuales tienen que ver con ataques informáticos, hurto, acceso sin autorización, filtración, perdida o sustracción total o parcial de la información. La entidad cuenta con un mapa de riesgos y unos indicadores asociados que permiten tomar medidas con el objetivo de garantizar la seguridad de la información.

Es importante tener una articulación asociada a los riesgos y al tratamiento de estos, que deben estar contemplados en el plan de emergencias de la entidad y en el plan de seguridad de la información, por supuesto, todo esto debe estar en el marco de las estrategias definidas en estos planes en concordancia con lo estipulado en el Sistema Integrado de Conservación – SIC.

e) Definición de actividades a Implementar

La implementación del programa se plantea a corto y mediano plazo, toda vez, que los desastres causados por una emergencia no son enunciados ni permanentes. La implementación debe estar articulada y debe contemplar las acciones y los lineamientos contemplados en:

- Plan continuidad del negocio
- GD -PL-003 V4 Plan de conservación documental
- GD -PL-003 V3 Plan de preservación digital

Por otra parte, se deben realizar las siguientes actividades:

- Implementar las estrategias definidas y contempladas en los diferentes planes enunciados en el numeral 5.4
- Organizar los documentos vitales y esenciales conforme con los lineamientos descritos en el GD-I-003 Instructivo de Organización.
- Articular el Programa de Documentos Vitales y esenciales con el Sistema Integrado de Conservación, conforme con los lineamientos y actividades establecidas en el Plan de Conservación Documental del Sistema Integrado de

 Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios 	PROGRAMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL (PGD)	 SIGME
---	---	---

Conservación GD-PL-003 y el Plan de Preservación Digital a largo plazo GD-PL-002 y/o los informes emitidos producto del seguimiento a la implementación del Sistemas Integrado de Conservación para su articulación, con el propósito de proteger los documentos vitales.

- Digitalizar los documentos vitales y esenciales conforme a los lineamientos establecidos en el programa de reprografía.
- Articular el programa de documentos vitales y esenciales con el Plan para la prevención, preparación y respuesta ante emergencias de la entidad, indicando los lineamientos y actividades para la manipulación, tratamiento de los documentos vitales y esenciales, antes, durante y después de una emergencia para el restablecimiento de las funciones propias de la Entidad.
- Reforzar el conocimiento entre funcionarios y contratistas de la entidad frente a cuáles son los documentos vitales y esenciales, así como las medidas de seguridad para su protección

11.2.7. Dependencias Responsables

El Grupo de Gestión Documental y Correspondencia, será quien está encargado de liderar la implementación del programa, de ser necesario podrá solicitar el acompañamiento de la Oficina de Tecnologías de la Información para los mecanismos para conservación de documentos vitales y esenciales en soporte electrónico.

11.2.8. Cronograma

No	Actividad	Proyecto	Responsable	Producto	2026	
					Inicio	Fin
1.	Realizar seguimiento al programa en articulación con el SIC teniendo en cuenta, los lineamientos y/o las estrategias definidas para la adecuada conservación y/o preservación	Proyecto de Seguimiento y Fortalecimiento de la Planeación y los Procesos de Gestión Documental	GGDC	Informe de seguimiento al cumplimiento	19/01/2026	15/12/2026
2.	Actualizar la matriz de identificación de documentos vitales y esenciales a partir de la producción documental definida mediante las TRD y sus correspondientes versiones.	Proyecto de Seguimiento y Fortalecimiento de la Planeación y los Procesos de Gestión Documental	GGDC	Matriz para la identificación de documentos vitales y esenciales	19/01/2026	15/12/2026

Tabla 16. Cronograma Programa Documentos Vitales y Esenciales

 Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios 	PROGRAMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL (PGD)	 SIGME
---	---	---

11.3. PROGRAMA DE DOCUMENTOS ELECTRONICOS

11.3.1. Objetivo General

Establecer estrategias y acciones necesarias para la planeación, producción, gestión y trámite, organización, transferencia y disposición final de los documentos electrónicos de Superservicios, a fin de asegurar su autenticidad, integridad, fiabilidad, confidencialidad y disponibilidad durante todo su ciclo de vida, de acuerdo con lo establecido en el Decreto 1080 de 2015 y la normatividad vigente aplicable en materia archivística y de documentos electrónicos.

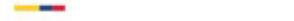
11.3.2. Objetivos Específicos:

- Definir las estrategias y acciones a desarrollar para los procesos de planeación, producción, gestión y trámite, organización, transferencia y disposición de los documentos electrónicos que se producen y reciben en la Entidad, acorde a la normatividad vigente.
- Formular los criterios y procedimientos para que los documentos electrónicos cuenten con las características de autenticidad, integridad, fiabilidad y usabilidad durante todo su ciclo de vida.
- Actualizar las estrategias establecidas en el Programa de documentos electrónicos Versión 1.
- Definir las actividades a realizar en el Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo (SGDEA) de Superservicios, para los procesos de producción, gestión, organización y administración de los documentos y expedientes electrónicos.

11.3.3. Alcance

El presente programa aplica para todos los documentos electrónicos producidos y/o recibidos por Superservicios en el ejercicio de las funciones administrativas, abarcando los procesos de gestión documental (planeación, producción, gestión y trámite, organización, transferencias y disposición).

Este programa no contempla estrategias y aspectos para el proceso de preservación

 Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios 	PROGRAMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL (PGD)	 SIGME
---	---	---

digital a largo plazo, dado que estas se documentan y desarrollan específicamente en el plan de preservación digital de Superservicios.

11.3.4. Beneficios

Este programa de documentos electrónicos permitirá a la entidad a establecer las estrategias y acciones a desarrollar para contar con documentos y expedientes electrónicos íntegros, fiables, auténticos y accesibles cumpliendo con la normatividad en relación. Así como garantizar la preservación de los documentos electrónicos de archivo de la Entidad.

11.3.5. Lineamientos

Los conceptos referentes en este programa están fundamentados en la "G.INF.08 Guía para la gestión de documentos y expedientes electrónicos", versión 1.1 de octubre de 2019 del Archivo General de la Nación y en la normatividad archivística asociada.

a) Valor probatorio de los documentos electrónicos

La Ley 527 de 1999, otorga valor probatorio a los documentos electrónicos que se producen y reciben en la entidad, el artículo 5 de dicha ley, reconoce jurídicamente los mensajes de datos, por lo cual otorga efectos jurídicos, validez o fuerza probatoria a todo tipo de información que se genera de forma electrónica, en este sentido **cualquier documento electrónico podrá contar con el valor probatorio siempre y cuando asegure que¹²:**

Escrito	Cuando una norma requiera o exija que la información se encuentre por escrito, este quedara satisfecho a través de un documento electrónico (art. 6 – Ley 527 de 1999)
---------	--

¹² Ley 527 de 1999: Por medio de la cual se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales, y se establecen las entidades de certificación y se dictan otras disposiciones

 Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios	PROGRAMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL (PGD)	 SIGME
--	---	---

Firma	<p>Se define que cuando una norma exija la presencia de una firma este requisito quedara satisfecho siempre y cuando se asegure:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Un método que permita identificar el autor o iniciador del mensaje de datos • El método usado sea confiable y apropiado para el propósito por el cual fue creado el mensaje de datos
Original	<p>Se considera un mensaje de datos como original si se puede asegurar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Garantizar que la información se ha conservado de forma íntegra, desde el momento de su creación. • Asegurar la presentación de la información en el momento que se requiera
Integridad	<p>Todo mensaje de datos se considera íntegro si la información consignada en este permanece completa e inalterada durante el tiempo que se requiera</p>
Conservación	<p>Se debe asegurar la conservación de los documentos cumpliendo con los siguientes requisitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Todo documento sea accesible para posteriores consultas • Que el documento sea conservado en el formato que se generó, envío o recibió. • Que se conserve la información de contexto que permita determinar el origen, el destino, fechas y otros elementos.

b)Características de los documentos electrónicos de archivo



Ilustración 2. Características de los documentos electrónicos

 <p>Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios</p>	<p>PROGRAMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL (PGD)</p>	 <p>SIGME</p>
---	--	---

11.3.6. Metodología

Se plantea que el Programa de Documentos Electrónicos se desarrolle e implemente en (3) fases que se describen en el siguiente diagrama:

FASE I. DE ELABORACIÓN

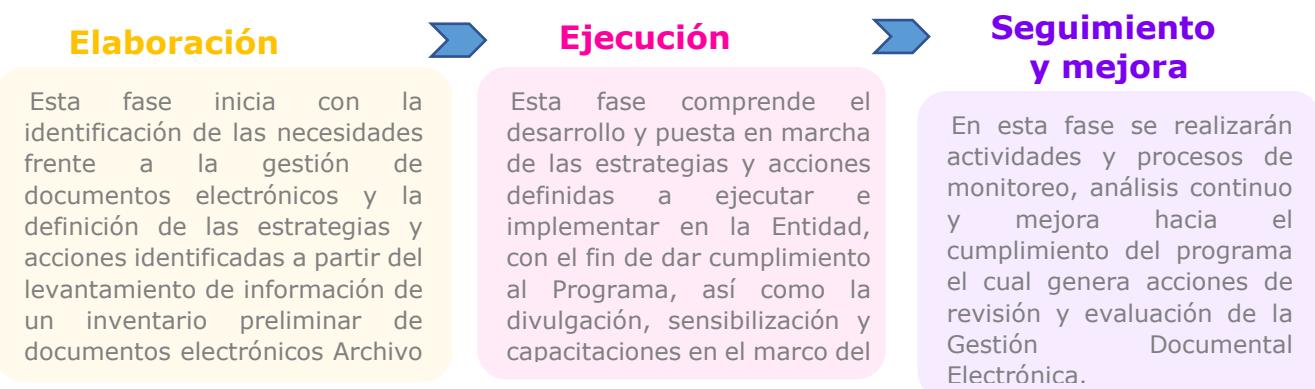


Ilustración 3. Metodología

Para la elaboración de este programa se basa inicialmente en un inventario general realizado en la vigencia 2021 y su análisis en relación con los documentos electrónicos producidos y recibidos por la Entidad, con el fin de conocer el tipo de documentos electrónicos, su formato, mecanismos de autenticación y medios de almacenamiento.

En tal sentido se desarrollaron previamente las siguientes actividades:

- Se elaboró una Matriz para el levantamiento de información del inventario general de los Documentos Electrónicos producidos y recibidos en la Entidad.
- Se realizó el levantamiento de información, aplicando la matriz de inventario por cada dependencia de la Entidad.
- Se realizó un análisis de resultados del inventario y caracterización de los documentos electrónicos.

Resultados del Inventario de documentos electrónicos

A continuación, se presenta el resultado del análisis del inventario y caracterización de los documentos electrónicos, el cual se aplicó por medio de una matriz a 62 dependencias de Superservicios

• **Tipo de documentos generados y recibidos**

- El 93% de los documentos generados y recibidos en Superservicios son de tipo **Electrónicos**.
- El 5% son documentos Electrónicos y análogos.

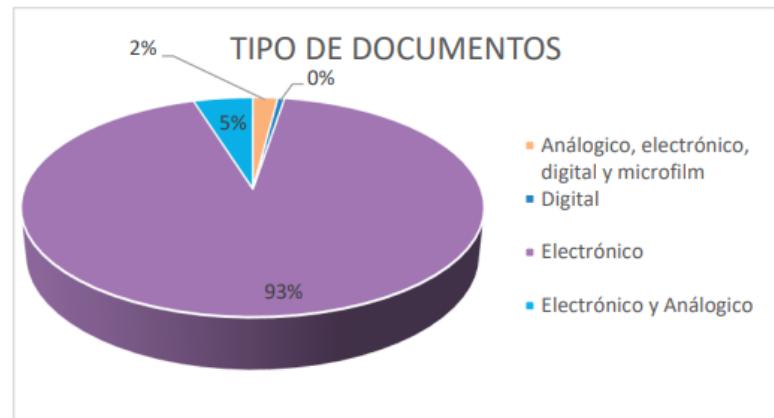


Ilustración 4. Tipo de documentos generados y recibidos

• **Tipo de firma que utilizan en los documentos**

- El 32% de las firmas que usan en los documentos es la Escaneada y mecánica
- El 20% son Imagen del grafo Digitalizada
- El 19% de los documentos no requieren ningún tipo de firma
- El 14% utilizan firma manuscrita

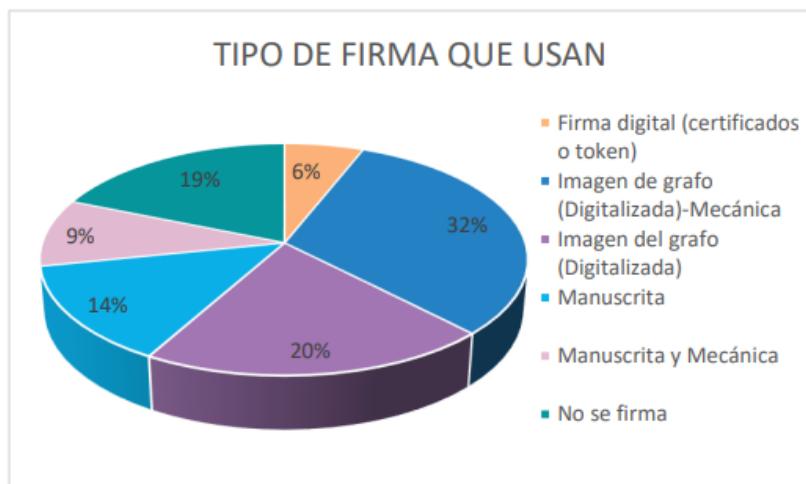


Ilustración 5. Tipo de firma que utilizan en los documentos

- Tipo de formato de los documentos electrónicos**

Aunque se generan documentos en formato de audio, imagen y Excel.

El 100% aproximadamente de los documentos se guardan en formato PDF

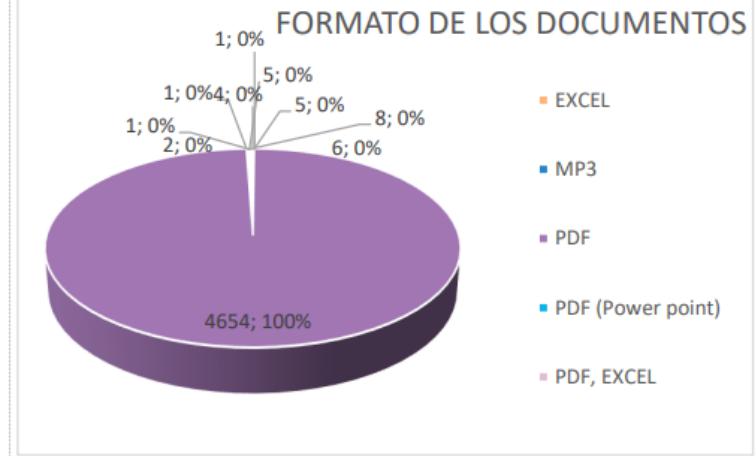


Ilustración 6. Tipo de formato de los documentos electrónicos

- Sistema o medio de almacenamiento**

- El 90% de los documentos electrónicos son almacenados sistema Orfeo.
- El 7% en otros sistemas
- El 1% en la nube
- Sin embargo, también se están almacenando documentos en carpetas compartidas, Memoria y Discos Extraíbles

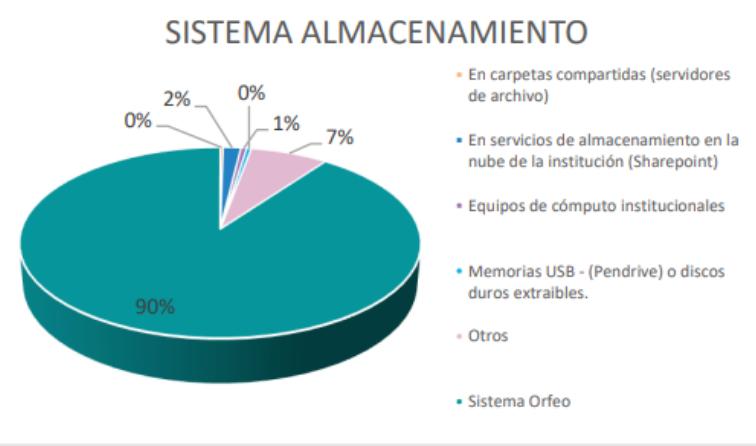


Ilustración 7. Sistema o medio de almacenamiento

FASE II. DE EJECUCIÓN - ESTRATEGIAS PARA DESARROLLAR

A partir del análisis de la Fase I, se plantean estrategias para cada proceso de la gestión documental (Planeación, Producción, Gestión y trámite, Organización, transferencia y disposición). Es importante reiterar, así como se estableció en el alcance de este documento, que no se contempla el proceso de preservación digital en este programa, dado que estas se documentan y desarrollan específicamente en el GD-PL-002 Plan de preservación digital a largo plazo del sistema integrado de conservación de Superservicios.

Actividades a desarrollar proceso de Planeación

Objetivo	Estrategias	Actividades / Tácticas
I. PROCESO DE PLANEACIÓN		
Planear, generar y valorar los documentos electrónicos de cada Dependencia de la Superservicio, en cumplimiento de sus funciones, a partir de formas y formularios electrónicos.	Formular e implementar un diagnóstico integral de archivos orientado específicamente a los documentos electrónicos.	<ol style="list-style-type: none">1. Desarrollar instrumentos o herramientas para el levantamiento de información de la gestión de los documentos electrónicos actual en la entidad.2. Elaborar plan de trabajo para realizar el levantamiento de información sobre el estado actual de la gestión de los documentos electrónicos en la entidad.3. Realizar levantamiento de información en las dependencias de Superservicios sobre el estado actual de la gestión de los documentos electrónicos.4. A partir del levantamiento de información, desarrollar un diagnóstico integral de archivos que evidencie la situación actual de la entidad5. Formulación y autodiagnóstico MGDA (Modelo de gestión documental y administración de archivos) del AGN, e implementación en Superservicios.

 <p>Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios</p>	<p>PROGRAMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL (PGD)</p>	
---	--	---

Actividades a desarrollar proceso de Producción

Objetivo	Estrategias	Actividades / Tácticas
II. PROCESO DE PRODUCCIÓN		
Generar los documentos electrónicos a partir de procedimientos planificados y documentados. Así como asegurar su integridad, autenticidad, fiabilidad, disponibilidad y valor probatorio	<p>1. Análisis del diagnóstico integral de archivos y del mapa de procesos de la Entidad determinando los procesos y/o procedimientos que son susceptibles o necesarios para automatizar su flujo documental.</p> <p>2. Mecanismos tecnológicos, archivísticos y/o Jurídicos para asegurar la integridad, autenticidad y disponibilidad de los documentos electrónicos de la entidad, durante su ciclo de vida.</p>	<p>1.1. Establecer una hoja de ruta de los procesos o procedimientos a automatizar, basado en la matriz de priorización, estableciendo un plan de ejecución de tiempo y recurso económico.</p> <p>1.2. Diseñar y elaborar un GAP (análisis de brechas) análisis de la situación actual y la situación deseada de la gestión de los documentos electrónicos de la Entidad</p> <p>2.1. Actualizar los lineamientos y criterios de los mecanismos tecnológicos que se deben aplicar en las diferentes etapas de los documentos electrónicos para asegurar la integridad, autenticidad, fiabilidad y disponibilidad (como firmas electrónicas simples y avanzadas, hash etc.).</p> <p>2.2. Identificar e implementar los mecanismos de autenticación, integridad, fiabilidad y disponibilidad para cada tipo de documento de los flujos documentales de los procesos priorizados en el SGDEA.</p>
RESPONSABLES		
<p>Grupo de Gestión Documental y Correspondencia, Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional y Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.</p>		

 Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios	PROGRAMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL (PGD)	 SIGME
--	---	---

Actividades a desarrollar proceso de Gestión y Trámite

Objetivo	Estrategias	Actividades / Tácticas
III. PROCESO DE GESTIÓN Y TRAMITE		
Registrar, vincular, distribuir, recuperar y consultar los documentos de los trámites. Y uso de metadatos	Definición y aplicación del esquema de metadatos para el ciclo de vida de los documentos electrónicos de la Entidad.	<ol style="list-style-type: none"> Realizar un diagnóstico de los metadatos que se están aplicando en el SGDEA de Superservicios Definir, actualizar y documentar el esquema de metadatos específico para el SGDEA.
RESPONSABLES	Grupo de Gestión Documental y Correspondencia, Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional y Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.	

Actividades a desarrollar proceso de Organización

Objetivo	Estrategias	Actividades / Tácticas
IV. PROCESO DE ORGANIZACIÓN		
2. Organizar los documentos electrónicos de la Entidad, mediante la clasificación, ordenación y descripción.	Lineamientos para la adecuada administración y organización de los documentos y expedientes electrónicos	<ol style="list-style-type: none"> Actualizar manual para la administración y gestión de los documentos y expedientes electrónicos en la Entidad, donde se definan las características a aplicar de los documentos (estructura semántica y formatos a utilizar) y procedimiento para la conformación de los expedientes electrónicos y su descripción, uso y momento de generación del índice electrónico con su firma digital en el SGDEA.
RESPONSABLES	Grupo de Gestión Documental y Correspondencia	

Actividades a desarrollar proceso de Transferencias

Objetivo	Estrategias	Actividades / Tácticas
V. IV. PROCESO DE TRANSFERENCIAS		
Transferir las series documentales que cumplieron los tiempos de retención en los archivos de gestión, así como en los centrales de acuerdo con la TRD.	<ol style="list-style-type: none"> Piloto configuración para el proceso de transferencias Lineamientos para el proceso de transferencias de 	<ol style="list-style-type: none"> Realizar parametrización del sistema un piloto del proceso de transferencias Elaborar un manual/instructivo o protocolo sobre el proceso de las transferencias de documentos

 Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios	PROGRAMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL (PGD)	 SIGME
--	---	---

Objetivo	Estrategias	Actividades / Tácticas
V. IV. PROCESO DE TRANSFERENCIAS		
	documentos electrónicos	electrónicos a partir del SGDEA. 2.2. Parametrizar y configurar el módulo de Archivematica en el SGDEA, para la trasferencia de documentos electrónicos.
RESPONSABLES	3. Plan de transferencias de documentos electrónicos de archivo	3.1. Elaborar un Plan de Transferencias Primarias de los documentos electrónicos de archivo en el SGDEA, que describa cada una de las actividades y estrategias a desarrollar para las transferencias primarias, teniendo en cuenta los tiempos de retención y tipo de formato de documentos. 3.2. Elaborar un Plan de Transferencias Secundarias (si aplica) de los documentos electrónicos archivo en el SGDEA, que describa cada una de las actividades y estrategias a desarrollar para las transferencias secundarias, teniendo en cuenta los tiempos de retención y tipo de formato de documentos.

Actividades a desarrollar proceso de Disposición

Objetivo	Estrategias	Actividades / Tácticas
V. PROCESO DE DISPOSICIÓN		
Seleccionar los documentos electrónicos con el propósito de su conservación temporal, permanente o su eliminación, de acuerdo con lo establecido en las TRD.	1. Lineamientos y directrices en la disposición final de los documentos electrónicos	1.1. Manual sobre los lineamientos para la disposición final aplicables a la gestión de documentos electrónicos en dispositivos, medios y sistemas de información. 1.2. Desarrollar e implementar el proceso de eliminación segura de documentos electrónicos, teniendo en cuenta la eliminación de información

Objetivo	Estrategias	Actividades / Tácticas
V. PROCESO DE DISPOSICIÓN		
		personal, reservada y las disposiciones descritas en los instrumentos archivísticos que previamente fueron convalidados.
	2. Análisis y definición de técnicas para la disposición de los documentos electrónicos.	2.1. Definir, documentar y aplicar Técnicas de borrado seguro de documentos electrónicos. 2.2. Definir, documentar y aplicar Técnicas de destrucción de soportes (solo si aplica).
	3. Parametrización e implementación del proceso de disposición final de los documentos electrónicos en el SGDEA	3.1. Parametrizar e implementar las reglas de selección y eliminación automáticas del SGDEA, conforme a los lineamientos y directrices previas.
RESPONSABLES	Grupo de Gestión Documental y Correspondencia y Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.	

Actividades a desarrollar proceso de Valoración

Objetivo	Estrategias	Actividades / Tácticas
VI. PROCESO DE VALORACIÓN		
Determinan los valores primarios y secundarios de los documentos electrónicos, con fin de su permanencia en las diferentes fases del archivo y determinar su destino final (eliminación o conservación temporal o definitiva)	1. Generación de directrices para determinar los valores primarios y secundarios de los documentos electrónicos 2. Definición de estrategias e implementación del programa de documentos vitales y esenciales de la	1.1. Elaborar un plan de valoración de documentos electrónicos de archivo teniendo en cuenta los valores administrativos, jurídicos, fiscales, contables, informativos e históricos de los documentos que forman parte de una serie o subserie documental. 2.1. Establecer las estrategias y técnicas para la valoración de documentos electrónicos primaria (administrativo, jurídico, legal, fiscal, contable, técnico) y determinar los tiempos de retención.

	Entidad	2.2. Definir y documentar las estrategias y técnicas para la valoración secundaria de documentos electrónicos (histórico, cultural y científico, patrimonial) establecer su disposición final (Conservación total, Selección y/o Eliminación). 2.3. Desarrollar las actividades y estrategias establecidas en el cronograma del programa de documentos vitales y esenciales.
RESPONSABLES	Grupo de Gestión Documental y Correspondencia y Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.	

11.3.7. Roles y Responsabilidades

ROL: **E**= Elaboración

A=Acompañamiento

S= Seguimiento

Fase	Dependencia / Grupo	ROL	Responsabilidad		
Elaboración del Programa de Documentos Electrónicos	Grupo de Gestión Documental y Correspondencia	E A S	Elaborar y/o apoyar en la construcción de los documentos soporte o insumo del programa		
	Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.	A	Identificar y analizar las herramientas tecnológicas y su infraestructura; Y apoyar en la elaboración de insumos conceptuales tecnológicos para la implementación del Programa		
	Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional	S	Aportar y articular la documentación relacionada con los planes de acción, adquisición y estratégicos de la Entidad, así como el acompañamiento en la construcción de los documentos insumos para el Programa		
Ejecución del Programa de Documentos Electrónicos	Grupo de Gestión Documental y Correspondencia	E A S	Desarrollar las actividades y fases establecidas en el plan de trabajo del Programa		
	Dirección de Tecnologías de la Información	E A	Apoyar y coordinar los componentes e insumos tecnológicos necesarios para la implementación del Programa.		
	Oficina de control interno	S	Seguimiento durante la implementación.		

 Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios	PROGRAMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL (PGD)	 SIGME
--	---	---

Fase	Dependencia / Grupo	ROL			Responsabilidad
		E	A	S	
Seguimiento y Mejora del Programa de Documentos Electrónicos	Grupo de Gestión Documental y Correspondencia	E	A	S	Monitoreo, control y seguimiento al cumplimiento de las actividades y mejora a las estrategias establecidas
	Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.		A		Apoyo en el monitoreo, control y seguimiento al cumplimiento de las actividades y estrategias tecnológicas establecidas.
	Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional			S	Acompañamiento en el monitoreo, control y seguimiento al cumplimiento de las actividades y mejora en las estrategias establecidas
	Oficina de control interno			S	Control y seguimiento al cumplimiento de las actividades y mejora en las estrategias establecidas

Almacenamiento de productos

Las estrategias y actividades propuesta en este programa se desarrollarán en el tiempo establecido y sus productos o evidencias serán almacenados en el expediente electrónico correspondiente en el SGDEA

FASE DE SEGUIMIENTO Y MONITOREO

Se deberá hacer seguimiento al cumplimiento y calidad de las actividades a realizar en este programa de manera semestral.

11.3.8. Cronograma

No	Actividad	Proyecto	Responsable	Producto	2026	
					Inicio	Fin
1	Realizar la validación del MoReq actual con los requisitos funcionales, no funcionales con la respectiva medición.	Proyecto de Reingeniería Funcional y Descongestión del SGDEA	OTIC GGD	MoReq validado	19/01/2026	15/12/2026
2	Realizar el Levantamiento de matriz de información con la identificación de metadatos contrastados con los contenidos en el SGDEA		OTIC GGD	Matriz de Esquema de Metadatos		

No	Actividad	Proyecto	Responsable	Producto	2026	
					Inicio	Fin
3	Realizar seguimiento al cierre de expedientes			Informe de seguimiento Cierre de Expedientes	19/01/2026	15/12/2026
4	Realizar la revisión del flujo de transferencia primarias electrónicas y transferencias secundarias		OTIC GGDC	Informe de Revisión de Flujos	19/01/2026	15/12/2026
5	Realizar la revisión del flujo de disposición final (Eliminación (borrado seguro), Selección (Técnica de muestreo), Conservación Total (verificar preservación a largo plazo)		GGDC	Procedimiento Transferencias Documentales electrónicas	19/01/2026	15/12/2026
6	Elaborar el procedimiento para transferencias electrónicas primarias y secundarias		GGDC	Procedimiento Disposición final de documentos electrónicos	19/01/2026	15/12/2026
7	Elaborar el procedimiento de disposición final de documentos electrónicos		GGDC	Plan de Análisis de Procesos y Procedimientos de la Producción Documental	19/01/2026	15/12/2026
8	Identificar los procesos institucionales susceptibles de automatización o mejora.	Proyecto de Transformación y Automatización de Procesos Institucionales a través del SGDEA	GGDC	Documento de requerimientos funcionales y diagramas de flujo.	19/01/2026	15/12/2026
9	Diseñar y documentar los flujos de trabajo y requerimientos funcionales del SGDEA.		GGDC	Documento de propuesta técnica y plan de implementación de mejoras.	19/01/2026	15/12/2026
10	Proponer las mejoras o módulos funcionales en el SGDEA.		GGDC	MOREQ - Actualizado	19/01/2026	15/12/2026
11	Actualizar el Modelo de requisitos para la gestión de documentos electrónicos - MOREQ		GGDC	Política de preservación digital actualizada	19/01/2026	15/12/2026
12	Revisar y ajustar la política de preservación según estándares y buenas prácticas.	Proyecto de Implementación del Modelo Institucional	GGDC			

 Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios 	PROGRAMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL (PGD)	 SIGME
---	---	---

No	Actividad	Proyecto	Responsable	Producto	2026	
					Inicio	Fin
		de Preservación Digital a Largo Plazo			19/01/2026	15/12/2026
13	Evaluar el estado técnico y funcional de los repositorios institucionales para identificar brechas y necesidades.		GGDC	Informe de evaluación de repositorios	19/01/2026	15/12/2026
14	Determinar qué repositorios requieren integración con el SGDEA según criterios técnicos.		GGDC	Informe de repositorios interoperables	19/01/2026	15/12/2026

Tabla 17. Cronograma Programa Documento Electrónico

11.4. PROGRAMA DE ARCHIVOS DESCENTRALIZADOS

11.4.1. Objetivo General

Establecer las condiciones para el adecuado control de los depósitos destinados para la conservación del acervo documental de la Superservicios, para la administración, custodia de los archivos de gestión y central de la entidad. Acorde con los estándares definidos por el Acuerdo 042 de 2002 AGN y el Decreto 1080 del 2015 del Ministerio de Cultura.

11.4.2. Objetivos Específicos:

- Realizar centralización de los archivos de gestión almacenados en las diferentes territoriales de la entidad, en la ciudad de Bogotá en la bodega de almacenamiento provista por el proveedor que presta los servicios de outsourcing y bodegaje de la Entidad.
- Realizar actualización de los inventarios de los archivos de gestión y central en GD-F-006 formato único de inventario documental del sistema integrado de gestión y mejora SIGME.
- Realizar cambio de las unidades de conservación que se identifiquen con biodeterioro o en malas condiciones.

 Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios 	PROGRAMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL (PGD)	 SIGME
---	---	---

- Hacer seguimiento de las condiciones técnicas en las instalaciones de las bodegas externas, con el fin de garantizar la disponibilidad y salvaguarda de los documentos de la entidad.
- Definir los niveles de seguridad, control, vigilancia para la adecuada administración de los archivos descentralizados en las bodegas externas y en las instalaciones de la Superservicios.

11.4.3. Alcance:

El programa de archivos descentralizados es aplicable a cada una de las series y subseries que se encuentren en los archivos de gestión y central de la entidad, almacenados en la bodega dispuesta por el contratista que presta los servicios de outsourcing y bodegaje.

11.4.4. Beneficios

- Tener un acervo documental centralizado en la ciudad de Bogotá el cual facilitará al Grupo de Gestión Documental la organización documental y fortalecer los procesos de aplicación de las TRD de la entidad.
- Fortalecer las condiciones de almacenamiento del acervo documental de la Superservicios, de acuerdo con el cumplimiento de la normatividad establecida para los depósitos de archivo.
- Dar cumplimiento a los estándares establecidos por la normatividad archivística colombiana para la conservación documental.
- Asegurar un correcto almacenamiento, optimización de espacios y georreferenciación clara de los documentos de la Superservicios.
- Optimizar en tiempos de respuesta a los requerimientos realizados por los usuarios internos o externos.
- Mayor eficiencia en los tiempos de respuesta en las consultas.

11.4.5. Lineamientos

- Se tendrán en cuenta los parámetros establecidos en la normatividad vigente de acuerdo con lo establecido por el Archivo General de la Nación mediante el Acuerdo 001 de 2024.

 Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios 	PROGRAMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL (PGD)	 SIGME
---	---	---

- La implementación y seguimiento de este programa se armonizará con el cumplimiento del GF-PL-003 Plan de Conservación Documental del Sistema Integrado de Conservación

11.4.6. Metodología

El Grupo de Gestión Documental y Correspondencia realizará el desarrollo metodológico de la siguiente manera:

- Se realizará la centralización de los archivos almacenados en las diferentes territoriales de la Superservicios en la ciudad de Bogotá por medio del contratista que provee los servicios de outsourcing y bodegaje en la entidad.
- Actualizar los inventarios documentales de los archivos de gestión y central de la Entidad en GD-F-006 formato único de inventario documental dispuesto en SIGME.
- Realizar la verificación del estado de las unidades de conservación donde se almacena el acervo documental, y las que se evidencie alto nivel de biodeterioro o mal estado, se realizará el cambio correspondiente.
- Realizar la organización documental de acuerdo con los procesos establecidos para la aplicación de las TRD vigentes de la entidad.
- Implementación de las actividades establecidas para la conservación documental en los programas definidos en el GD-PL-003 Plan de Conservación Documental del sistema integrado de conservación vigente.
- Realizar control y seguimiento a las condiciones técnicas en las instalaciones de las bodegas externas, con el fin de garantizar la disponibilidad y salvaguarda de los documentos de la entidad.

11.4.7. Dependencias responsables

Grupo de Gestión Documental y correspondencia de la Superservicios.

11.4.8. Cronograma

No	Actividad	Proyecto	Responsable	Producto	2026	
					Inicio	Fin
1	Actualizar los inventarios documentales de los archivos de	Proyecto de Integración y validación de Inventarios	GGDC	inventarios documentales actualizados		

 Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios	PROGRAMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL (PGD)	 SIGME
--	---	---

No	Actividad	Proyecto	Responsable	Producto	2026	
					Inicio	Fin
	gestión y central de la Entidad en GD-F-006 formato único inventario documental dispuesto en SIGME.	Documentales Institucionales			19/01/2026	15/12/2026
2	Verificar el estado de las unidades de conservación donde se almacena el acervo documental.	Proyecto de Seguimiento y Fortalecimiento de la Planeación y los Procesos de Gestión Documental	GGDC	Informe de validación del estado de conservación del acervo documental (Semestral)	19/01/2026	15/12/2026
3	Realizar Seguimiento a la Implementación de las actividades establecidas en el GD-PL-003 Plan de Conservación Documental del Sistema integrado de conservación vigente.	Seguimiento y Fortalecimiento de la Planeación y los Procesos de Gestión Documental	GGDC	Informe de seguimiento Bimensual	19/01/2026	15/12/2026

Tabla 18. Cronograma Programa Archivos Descentralizados

11.5. PROGRAMA DE REPROGRAFIA

11.5.1. Objetivo General

Establecer estrategias y acciones para la aplicación de técnicas de reprografía (digitalización microfilmación y fotocopiado) a los documentos que ingresan, se producen y se conservan en soporte papel en la Entidad, esto con fines de gestión, consulta y preservación a largo plazo de los archivos mediante los diferentes medios tecnológicos.

11.5.2. Objetivos específicos

- Identificar las series documentales objeto de digitalización y/o microfilmación con cada una de las dependencias de acuerdo con la disposición final definida en las Tablas de Retención Documental.
- Establecer los lineamientos, requisitos y alternativas requeridas para la aplicación de las técnicas de la reprografía ya sea microfilmación, digitalización o fotocopiado.
- Identificar y analizar los recursos técnicos-tecnológicos, financieros y humanos para la aplicación de las técnicas de reprografía requeridas.

 Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios 	PROGRAMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL (PGD)	 SIGME
---	---	---

- Definir los procedimientos a aplicar para la digitalización, microfilmación o fotocopiado de los documentos en Superservicios, conforme a los recursos estimados.

11.5.3. Alcance

El alcance del presente programa abarca la definición de los criterios y requisitos que deben cumplir las técnicas de reprografía que se aplicarán a los archivos físicos seleccionados de la Entidad, esto conforme con las Tablas de Retención Documental y Tablas de Valoración Documental.

Así mismo prevé y planifica el desarrollo de las acciones a corto (1 año), mediano (2 años) y largo plazo (3 y 4 años) a ejecutarse durante la vigencia 2023 (Cuarto trimestre) al 2026.

11.5.4. Beneficios

Con la implementación del programa, la Superservicios contará con documentos reproducidos técnicamente en óptimas condiciones de almacenamiento, conservación, descripción y acceso en las distintas fases del ciclo de vida del documento, teniendo en cuenta los siguientes beneficios:

- Evitar el deterioro de los documentos físicos por desgaste o manipulación.
- Evitar el deterioro biológico de los documentos físicos y análogos.
- Garantizar el acceso a la información contenida en los soportes análogos, digitales o electrónicos.
- Recuperar la información en caso de desastre.

11.5.5. Lineamientos

Para la implementación de este programa se tendrán en cuenta los siguientes lineamientos:

- Los lineamientos del programa se enmarcan en la política archivística institucional de la Superservicios, en concordancia con el Programa de

 Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios 	PROGRAMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL (PGD)	 SIGME
---	---	---

Gestión de Documentos (metas del PGD) y el Plan Institucional de Archivos – PINAR (Proyectos archivísticos).

- Validar las recomendaciones establecidas para llevar a cabo los procesos de digitalización y comunicaciones oficiales electrónicas en la Circular Externa # 005 del 11 de septiembre del 2012 expedida por el Archivo General de la Nación.
- De acuerdo con el protocolo para la digitalización de documentos con fines probatorios por el Comité de Reprografía y Automatización del Sistema Nacional de Archivos de AGN, se tendrán sus lineamientos y directrices para la aplicación de las mejores prácticas para la implementación de la digitalización probatoria en la Superservicios.

11.5.6. Metodología

Se plantea que el programa de reprografía se desarrolle en (3) tres etapas que se describen a continuación:

1. Actualizar Diagnóstico de los documentos pertinentes a aplicar técnicas reprográficas de digitalización o microfilmación.
2. Definir las técnicas y procesos de reprografía a aplicar, determinando las características, requisitos y criterios específicos de cada técnica.
3. Aplicar las técnicas de reprografía definidas, conforme a los recursos y estrategias establecidos.

ACTIVIDADES A DESARROLLAR

De acuerdo con la metodología definida, se establecen de manera general las actividades a desarrollar por cada etapa:

Diagnóstico de los documentos pertinentes a aplicar técnicas reprográficas de digitalización o microfilmación

- ✓ Elaborar el plan de trabajo para la elaboración del diagnóstico de los documentos pertinentes a aplicar técnicas reprográficas.
- ✓ Aplicar los valores secundarios (valor histórico, valor científico y valor cultural) de las series y/o subseries documentales, estos valores permiten

 Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios 	PROGRAMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL (PGD)	 SIGME
---	---	---

identificar cuál información es relevante para la reconstrucción de la historia de la entidad y es patrimonio de la sociedad por su utilidad para la investigación, la ciencia y la cultura.

- ✓ Definir las series y/o subseries documentales pertinentes a aplicar técnicas reprográficas de acuerdo a la valoración secundaria realizada.
- ✓ Definir la volumetría en metros lineales por serie y/o subserie a aplicar técnicas reprográficas.

Definir las técnicas y procesos de reprografía a aplicar, determinando sus características, requisitos y criterios específicos de cada técnica.

- ✓ Elaborar una matriz de definición de las técnicas y procesos de reprografía que se deben aplicar por cada serie, conforme al resultado del diagnóstico anterior.
- ✓ Definir las características y requisitos que se deben aplicar en este proceso de digitalización, basado en los lineamientos emitidos por el AGN, estándares y buenas prácticas.
- ✓ Para el proceso de Digitalización se debe:
 - Definir el tipo de digitalización a realizar en cada una de las series identificadas, teniendo en cuenta la siguiente tabla de tipos de digitalización¹³:

Tipo de Digitalización	Nivel de seguridad	Descripción
Digitalización con fines de control y trámite.	Bajo	<ul style="list-style-type: none"> - Digitalización en ventanillas. - Seguir las pautas de digitalización del Archivo General de la Nación.
Digitalización con fines archivísticos.	Medio	<ul style="list-style-type: none"> - Uso y aplicación tanto de estándares técnicos como de normas archivísticas expedidas por el Archivo General de la Nación y adoptadas por el Comité de Archivo de la entidad.

¹³ Guía No 5 Cero papel - Digitalización Certificada de Documentos - Archivo general de la Nación

 Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios 	PROGRAMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL (PGD)	 SIGME
---	---	---

Digitalización con fines de contingencia y continuidad del negocio.	Bajo	<ul style="list-style-type: none"> - Ley 527 de 1999 y sus normas reglamentarias.
Digitalización certificada Digitalización para preservación – con fines probatorios	Alta	<ul style="list-style-type: none"> - Requiere protocolo de digitalización certificada. Estándares adoptados por los organismos competentes. - Requiere firma digital o electrónica.

- Definir y documentar un protocolo de digitalización y su respectivo procedimiento, conforme a los lineamientos establecidos por el AGN, estándares y buenas prácticas. Este protocolo debe contener los requisitos y características específicas a aplicar en el proceso de digitalización de los documentos.
- Elaborar y establecer el esquema de metadatos que se debe aplicar a los documentos digitalizados.
- Definir y documentar los formatos de archivo que se deben aplicar en el proceso de digitalización de los documentos.
- Definir y documentar un estándar de renombrado de los documentos digitalizados, es decir una nomenclatura estándar. Conforme a los lineamientos emitidos por el AGN, estándares y buenas prácticas.

Aplicación de las técnicas de reprografía definidas, conforme a los recursos y estrategias establecidos.

- ✓ Análisis de los recursos físicos, financieros y humanos asignados para aplicar las técnicas de digitalización y/o microfilmación.
- ✓ Definir y elaborar el plan de trabajo detallado para el proceso de digitalización y/o microfilmación, conforme a los recursos asignados.
- ✓ Validar y priorizar las series y subseries documentales a digitalizar y/o microfilmar, conforme a los recursos y su valoración realizada.

 Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios	PROGRAMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL (PGD)	 SIGME
--	---	---

- ✓ Aplicar las técnicas de digitalización y microfilmación a los documentos, conforme al plan de trabajo y los requisitos establecidos.

11.5.7. Dependencias Responsables

El Grupo de Gestión Documental y Correspondencia y líderes del proceso, serán los responsables de la implementación de este programa:

- Grupo de Gestión Documental y Correspondencia: Será el encargado en ejecutar la mayor parte de este programa, debido a que tendrá el control, administración y custodia de la documentación que se genera en la Superservicios.
- Líderes del proceso: Serán los encargados de validar el cumplimiento de los procedimientos e instructivos de microfilmación, copiado y digitalización al interior de la Superservicios.

Se deberán establecer los roles y responsables de las actividades que se desarrollarán para adelantar el programa de reprografía, conforme a las acciones establecidas en cada etapa de la metodología.

11.5.8. Cronograma

No	Actividad	Proyecto	Responsable	Producto	2026	
					Inicio	Fin
1	Definir en un solo documento las técnicas, requisitos, características, metadatos, identificación, renombrado, entre otros aspectos a aplicar en el proceso de digitalización	Proyecto de Integración y validación de Inventarios Documentales Institucionales Proyecto de Implementación del Modelo Institucional de Preservación Digital a Largo Plazo Proyecto de Seguimiento y Fortalecimiento de la Planeación y los Procesos de Gestión Documental	GGDC	Protocolo de Digitalización	19/01/2026	15/12/2026

Tabla 19. Cronograma Programa de Reprografía

 Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios 	PROGRAMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL (PGD)	 SIGME
---	---	---

11.6. PROGRAMA DE DOCUMENTOS ESPECIALES

11.6.1. Objetivo General

Definir los lineamientos y las actividades para el tratamiento archivístico de los diferentes tipos de documentos de acuerdo con el soporte en que se encuentren ya sean fotográficos, cartográficos, planos, sonoros, audiovisuales, entre otros formatos análogos y/o soportes cuyas características no convencionales y particularidades con el propósito de garantizar su organización, conservación y disponibilidad en el tiempo.

11.6.2. Objetivos Específicos

- Identificar los documentos especiales de las series y subseries documentales, del Archivo Central y fondos documentales de la Superservicios
- Establecer responsabilidades de gestión, organización y custodia de los documentos especiales producidos en la entidad
- Definir las actividades que sean necesarias para asegurar la preservación, conservación y recuperación de la información de los documentos especiales.

11.6.3. Alcance

Este programa es aplicable a todos los documentos de archivo de la entidad que estén identificados o definidos como documentos especiales, ya sea por el medio de almacenamiento usado (CD, DVD, casete, disquete, USB, Discos Duros) para contenerlo o el formato físico en el que fue creado (Mapas, planos, fotografía, revistas, periódicos, etc.)

11.6.4. Beneficios

Con la implementación del programa la Superservicios contara con los siguientes beneficios:

- Optimizar los tiempos de respuesta para el acceso a la información de los documentos especiales
- Posibilitar la lectura de la información independiente del soporte en el que se encuentren dispuestos los documentos.
- Conservar y salvaguardar la memoria histórica de la entidad

 Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios 	PROGRAMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL (PGD)	 SIGME
---	---	---

11.6.5. Lineamientos

A continuación, se definen los siguientes lineamientos para el manejo de los documentos especiales:

- Se considerarán documentos especiales en la Superservicios aquellos que cumplan con las siguientes características: discos, cintas, casetes, CD, disquete, grabaciones, fotos, planos, dibujos.
 - ✓ Soporte Papel: Planos, Mapas, libros, revistas etc.
 - ✓ Medios de almacenamiento: CD, DVD, casete, disquete, USB, Discos Duros, etc.
 - ✓ Tipos de Información: Fotografías, audio, video
- Se incluirá en el diagnóstico integral de archivo, todos los documentos especiales que cuente la entidad.
- Se tendrán en cuenta los parámetros establecidos en el Plan de preservación digital a largo plazo del sistema integrado de conservación GD-PL-002 y el Plan de Conservación Documental del sistema integrado de conservación GD-PL-003, en lo concerniente a las estrategias para la conservación documental.
- Se realizarán las actividades requeridas para la conservación y la custodia de los documentos especiales.

11.6.6. Metodología

A continuación, se describe las actividades desarrolladas para identificar los documentos Especiales en la entidad:

- Recolección de información
- Análisis e Interpretación de la Información
- Identificación de los documentos especiales existentes
- Definición de actividades para asegurar la preservación, conservación y recuperación de la información de los documentos especiales

Recolección De Información

Esta actividad fue vital y esencial dado que para identificar los tipos de documentos especiales tales como planos, soportes magnéticos, soportes ópticos, fotografías,

 Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios 	PROGRAMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL (PGD)	 SIGME
---	---	---

entre otros existentes al interior de los archivos de gestión y central de la entidad, se aplicó una encuesta a los funcionarios, contratistas y/o colaboradores que tienen a su cargo archivos físicos.

Por otra parte, se revisaron las Tablas de Retención Documental, con el fin de identificar la información sobre los documentos especiales para la Entidad.

Análisis e Interpretación de la Información

Se realizó el análisis e interpretación de la información recolectada, los resultados fueron los siguientes:

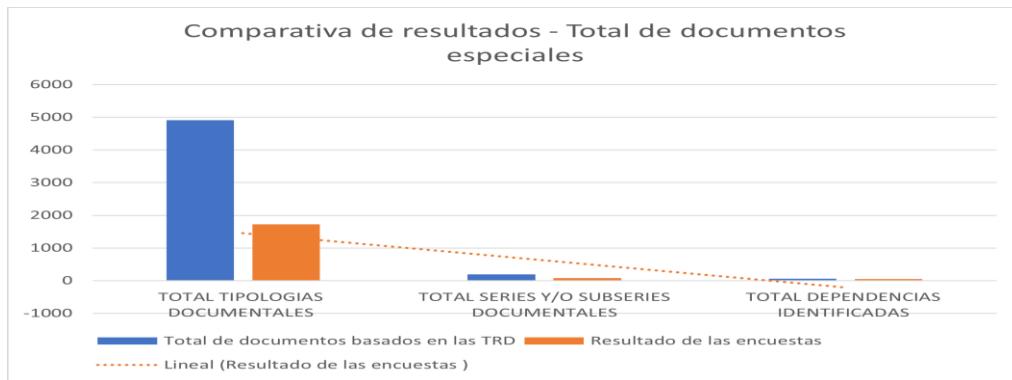
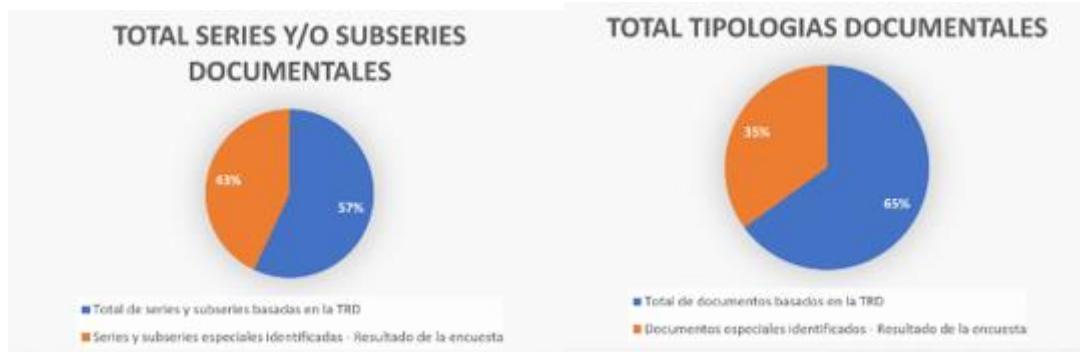
A partir de las Tablas de Retención Documental se identificaron 4.911 tipologías documentales contenidas en 197 series y subseries documentales en 62 dependencias y/o oficinas productoras:

INFORMACION TOTAL DE LA ENTIDAD A PARTIR DE LAS TRD		
TOTAL TIPOLOGIAS DOCUMENTALES	TOTAL SERIES Y/O SUBSERIES DOCUMENTALES	TOTAL DEPENDENCIAS IDENTIFICADAS
4911	197	62

Con respecto a las encuestas aplicadas, se identificaron 1.725 tipologías documentales contenidas en 84 series y subseries documentales, en 55 dependencias que podrían contener documentos especiales al interior de sus archivos de gestión.

RESULTADO DE LA APLICACIÓN DE LA ENCUESTA		
TOTAL TIPOLOGIAS DOCUMENTALES	TOTAL SERIES Y/O SUBSERIES DOCUMENTALES	TOTAL DEPENDENCIAS IDENTIFICADAS
1725	84	55

En este sentido se puede evidenciar que el 43% de las series y subseries documentales descritas en las Tablas de Retención Documental podrían contener el 35% de tipologías documentales en soportes especiales



Identificación de los documentos especiales

Teniendo en cuenta, la experiencia y la experticia de los colaboradores de la entidad y los resultados arrojados y teniendo en cuenta que el 95% de los archivos de la entidad están en custodia del Grupo de Gestión Documental y correspondencia, se realizó un segundo filtro en la recolección de información directamente con el personal a cargo de la custodia de los archivos.

De esta manera se identificaron los siguientes soportes en cada uno de los acervos documentales de los archivos de gestión, así:

UBICACIÓN	DOCUMENTOS ESPECIALES										
	CD	USB	Planos	Libros	Revistas	Casete	Disquete	VHS	Cartillas	Periódicos	Folletos
Nivel Central	17890	365									
Villa Alsacia	3797	1	12	16	9	6	84	23			

UBICACIÓN	DOCUMENTOS ESPECIALES										
	CD	USB	Planos	Libros	Revistas	Casete	Disquete	VHS	Cartillas	Periódicos	Folletos
Territorial Oriente	153	3	184						2		
Territorial Sur occidente	167										
Territorial Noroccidente	976	2									
Bodega Rio norte	191		1	1					3		2
Territorial Centro	186	3							2		
Territorial Occidente	334										
TOTALES	23694	374	197	17	9	6	84	23	4	3	2

Los medios de conservación de estos documentos especiales más comunes son los sobres plásticos para CD, cajas de cartón, envolturas de papel, sobres de manila, entre otros.

Definición de actividades para asegurar la preservación, conservación y recuperación de la información de los documentos especiales

• **Organización y conservación de los documentos especiales:**

Para la organización y conservación de los documentos seguir los lineamientos descritos en el GD-I-003 Instructivo de Organización capítulo 6.4.

• **Valoración de los documentos especiales**

Los Documentos Especiales son parte Integral de los expedientes que les dieron origen por lo que la valoración no debe efectuarse de manera fragmentada, si no que obedece a los tiempos definidos en las Tablas de Retención Documental-TRD de la entidad.

• **Articulación del Programa de Documentos especiales con el Sistema Integrado de Conservación**

Con el propósito de garantizar la conservación y preservación de los documentos especiales, se deben seguir los lineamientos y actividades establecidas en el Plan de Conservación Documental del Sistema Integrado de Conservación GD-PL-003 y el Plan de Preservación Digital a largo plazo GD-PL-002 y/o los informes emitidos producto

 Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios 	PROGRAMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL (PGD)	 SIGME
---	---	---

del seguimiento a la implementación del Sistemas Integrado de Conservación para su articulación.

11.6.7. Dependencias Responsables:

El Grupo de Gestión Documental y Correspondencia, será quien está encargado de liderar la implementación del programa, de ser necesario podrá solicitar el acompañamiento de las siguientes dependencias para el correcto desarrollo del programa:

- Oficina Asesora de Planeación e innovación Institucional
- Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
- Oficina de Asesora de Comunicaciones

11.6.8. Cronograma

No	Actividad	Proyecto	Responsable	Producto	2026	
					Inicio	Fin
1	Realizar seguimiento a la actualización del inventario de los documentos especiales a partir de los cambios y/o las actualizaciones dadas en los inventarios documentales de los archivos de gestión de la Entidad.	Proyecto de Seguimiento y Fortalecimiento de la Planeación y los Procesos de Gestión Documental	GGDC	Inventario de documentos especiales actualizado	19/01/2026	15/12/2026
2	Socializar los lineamientos para la organización y conservación de los documentos especiales			Infografía		
3	Realizar seguimiento al programa en articulación con el SIC teniendo en cuenta, los lineamientos y/o las estrategias definidas para la adecuada conservación y/o preservación		GGDC	Informe de seguimiento al cumplimiento	19/01/2026	15/12/2026

Tabla 20. Cronograma Programa Documentos Especiales

 Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios 	PROGRAMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL (PGD)	 SIGME
---	---	---

11.7. PLAN INSTITUCIONAL DE CAPACITACIÓN

11.7.1. Objetivo General

Contribuir en el desarrollo del Plan Institucional de Capacitación liderado por el proceso de Administración de Talento Humano de la Superservicios, para la integridad de los servidores públicos y al mejoramiento de la entidad. A través del fortalecimiento de las competencias laborales, conocimientos, habilidades de formación que permitan generar gestión del cambio y así mismo lograr una cultura organizacional para la adecuada administración, conservación y preservación de la memoria institucional.

11.7.2. Objetivos Específicos:

- Reforzar los conocimientos archivísticos mediante talleres teórico-prácticos, en las diferentes dependencias de la Superservicios, con el fin de lograr una adecuada comprensión y apropiación del proceso.
- Divulgar la existencia de procedimientos y guías para realizar las transferencias primarias, como instrumentos esenciales en la estandarización de la gestión institucional.
- Promocionar los procesos y procedimientos para la administración de la Gestión Documental, así como el continúo seguimiento en la aplicación de los instrumentos archivísticos.

11.7.3. Alcance:

Sensibilizar a todos los colaboradores de la Superservicios a nivel nacional, en la adecuada administración y organización de archivos y entendimiento de los diferentes instrumentos archivísticos.

11.7.4. Estrategia metodológica.

Se contemplarán activamente dentro del proceso de capacitación, definido mediante el Plan Institucional de Capacitación desarrollado por el proceso de Administración de Talento Humano dando cumplimiento a la normatividad vigente, el Plan Institucional abarcará los siguientes ejes temáticos:

- ✓ Gestión del Conocimiento

 Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios 	PROGRAMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL (PGD)	 SIGME
---	---	---

- ✓ Desarrollo de las nuevas tecnologías
- ✓ Trabajo en equipo

Las jornadas de capacitación en materia de Gestión Documental, se realizarán internamente, con el liderazgo del Grupo Centro de Gestión Documental y Correspondencia de la Dirección Administrativa.

- **Capacitaciones Presenciales:**

De acuerdo con la planificación de jornadas presenciales, estas permitirán desarrollar competencias laborales a todos los colaboradores de la Superservicios en el saber-hacer mediante la exposición, explicación y presentación de situaciones de demostración y formulación de preguntas que nos permitan lograr los resultados esperados de aprendizaje, mediante la aplicación de normatividad y los procesos y procedimientos de gestión documental.

- **Capacitaciones Virtuales:**

De acuerdo con las direcciones territoriales a nivel nacional, se realizarán jornadas de capacitación mediante la aplicación Meet, orientados en la replicación de las jornadas presenciales que se realicen en Nivel Central y Dirección Territorial Centro.

- **Cobertura:**

El Plan de Capacitación en Gestión Documental está dirigida a todos los colaboradores (funcionarios y contratistas) de la Superservicios.

- **Programación:**

Se realizará de acuerdo con los cronogramas adjuntos, confirmados según lo asignado por el Grupo de Administración del Talento Humano.

• **Temario de Capacitaciones:**

TEMAS	ACTIVIDAD	INTENSIDAD HORARIA	NÚMERO DE SESIONES
Instrumentos Archivísticos	<ul style="list-style-type: none"> • Plan Institucional de Archivos - PINAR • Cuadro de Clasificación Documental - CCD • Tabla de Retención Documental - TRD • Programa de Gestión Documental - PGD • Banco Terminológico de series, subseries y tipos documentales. • Sistema Integrado de Conservación - SIC conformado por el Plan de Conservación Documental y Plan de Preservación Digital a Largo Plazo. • Modelo de Requisitos para la Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo - MOREQ • Esquema de metadatos para la Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo 	2 horas	3
SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL	<ul style="list-style-type: none"> • Cronograma de capacitaciones para territoriales y nivel central • Capacitaciones a demanda 	2 horas por sesión	14
ORGANIZACIÓN DE ARCHIVOS	<ul style="list-style-type: none"> • Clasificación, identificar y separar los documentos de apoyo y de archivo • Ordenación documental • Foliación • Rotulación y diligenciamiento del FORMATO ÚNICO DE INVENTARIO (FUID). • Préstamo y consulta de expedientes 	2 horas	5

 Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios 	PROGRAMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL (PGD)	 SIGME
---	---	---

- **Factores Claves de Éxito**

- ✓ El estimado de personas por capacitación será máximo de 25 personas, con el fin de lograr la atención requerida y participación activa de cada uno de los colaboradores de la Superservicios.
- ✓ La citación a las capacitaciones se deberá realizar con 15 días de anticipación, con el fin que los jefes de oficina y sus colaboradores organicen sus agendas con el tiempo suficiente para asistir a las capacitaciones.
- ✓ Asistencia de los líderes del proceso y sus colaboradores a todas las sesiones de capacitación que sean convocados, con el fin que logren el conocimiento suficiente en materia de administración documental y así transmitir la información a sus equipos de trabajo.

- **Asistencia:**

Se tomará la asistencia a las capacitaciones en el formato de asistencia del proyecto.

- **Satisfacción:**

- ✓ Los líderes multiplicadores realizarán la evaluación de satisfacción al final de cada curso.
- ✓ Cada integrante realizará una evaluación de formador asignado para medir sus capacidades.

- **Política de Capacitación**

- ✓ Las personas que falten a una capacitación deberán justificar su inasistencia y tener el visto bueno de su jefe.
- ✓ Durante las capacitaciones no se podrán usar portátiles personales.
- ✓ Durante las capacitaciones no se permite leer correos personales y/o laborales.
- ✓ Durante las capacitaciones los celulares deben permanecer en modo silencioso y en caso de tener que contestar una llamada, se hará fuera del salón de clase.
- ✓ Las personas asistentes deben apagar los equipos de cómputo una vez finalice la capacitación.
- ✓ Durante y después de las capacitaciones, no está permitido instalar ningún tipo de programa, bajar y/o guardar videos y correos que no sean corporativos.

 Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios 	PROGRAMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL (PGD)	 SIGME
---	---	---

- **Riesgos:**

- ✓ Ausencia por parte de los líderes multiplicadores a las capacitaciones.
- ✓ Fallas de conectividad en los salones de capacitación.
- ✓ Fallas tecnológicas en los equipos de proyección de los salones.
- ✓ Fallas tecnológicas en los equipos de cómputo de los salones de clase.
- ✓ Incapacidad de los líderes multiplicadores.
- ✓ Incapacidad de los Instructores.
- ✓ Desmotivación de los líderes multiplicadores.

- **Talento Humano y perfiles:**

Para el desarrollo de las capacitaciones en materia de gestión documental, es necesario contar con los siguientes profesionales:

CARGO	PERFIL	CANTIDAD
Profesional Especializado	Profesional en Ciencias de la Información y la Documentación	1
Técnico Administrativo	Líder del proceso en administración del Sistema de Gestión documental y correspondencia	1

- **Materiales**

- ✓ Video beam
- ✓ Equipo de cómputo
- ✓ Materiales didácticos para demostraciones y ejercicios
- ✓ Material de evaluación de desempeño
- ✓ Controles de Asistencia
- ✓ Sistema de Gestión Documental.

 Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios	PROGRAMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL (PGD)	 SIGME
--	---	---

11.7.5. Cronograma

No	Actividad	Proyecto	Responsable	Producto	2026	
					Inicio	Fin
1	Realizar capacitación Instrumentos Archivísticos	Proyecto de Seguimiento y Fortalecimiento de la Planeación y los Procesos de Gestión Documental	GGDC	Actas de reunión	01/02/2026	30/06/2026
2	Realizar jornadas de sensibilización para el uso del SGDEA					
3	Realizar capacitación para la correcta organización del acervo documental de la entidad.					

Tabla 21. Cronograma Plan Institucional de Capacitación

11.8. PROGRAMA DE AUDITORIA Y CONTROL

11.8.1. Objetivo General

Definir acciones encaminadas a fortalecer la cultura archivística en la Superservicios, identificando fortalezas y debilidades al momento de realizar seguimiento y evaluación en los procesos de Gestión Documental, con el fin de definir acciones de mejora continua en la entidad.

11.8.2. Objetivos Específicos

- Propender por la adopción de actividades de autocontrol, autocorrección y autogestión, por parte del Centro de Gestión Documental y Correspondencia.
- Evaluar la aplicación de la normatividad vigente por parte de las dependencias de la Superservicios para dar cumplimiento a la normatividad archivística vigente.
- Definir las pautas necesarias que generen cultura archivística en la Superservicios.
- Hacer el pertinente seguimiento a la aplicación de la normatividad archivística aplicable en la Superservicios cumpliendo con lo establecido por el archivo general de la nación.

 Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios 	PROGRAMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL (PGD)	 SIGME
---	---	---

11.8.3. Alcance

Está encaminada a todos los funcionarios y contratistas de la entidad, con el fin de evaluar la Gestión documental de los procesos y/o dependencias para contribuir a la Mejora Continua del Sistema de gestión Documental de la Superservicios.

11.8.4. Beneficios

- Eficiencia, eficacia y transparencia en el proceso de Gestión Documental.
- Cumplimiento del marco normativo archivístico.
- Reducción de los riesgos identificados en el proceso de Gestión Documental.
- Protección de la documentación como evidencia fundamental de los procesos institucionales el insumo para la toma de decisiones.
- Preservar la memoria histórica de la Superservicios al cumplir con los procesos establecidos en la entidad.
- Promover el adecuado uso de los instrumentos archivísticos.
- Mantener actualizados los instrumentos archivísticos.
- Fomentar el control de la documentación en todo el ciclo vital de los documentos.

11.8.5. Lineamientos

- Para desarrollar las diferentes acciones de control y seguimiento se tomará como base el Plan Anual de Auditoría y Control, aprobado por el Comité de Control Interno de la entidad.
- Los criterios de auditoría estarán basados en la normatividad vigente para el desarrollo de la Gestión Documental.
- Se definirá un equipo de trabajo de auditoría y control que cumpla con los requisitos planteados en el procedimiento de auditoría.

11.8.6. Metodología

La Oficina de Control Interno junto con el Grupo de Gestión Documental y Correspondencia, validará cuales son los procesos que son susceptibles de auditar y la frecuencia en la que se realizarán las auditorías a los procesos seleccionados, de acuerdo con lo definido en el Plan Anual de Auditoría ya aprobado por el comité de control interno, se verificará el cumplimiento de los lineamientos relacionados en materia de gestión documental, de la siguiente manera:

 Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios 	PROGRAMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL (PGD)	 SIGME
---	---	---

- Se realizará el acompañamiento por parte del Grupo de Gestión Documental y Correspondencia, a cada una de las oficinas responsables de los procesos auditados con respecto a la aplicación de la normatividad archivística y su cumplimiento.
- Se verificará el cumplimiento en la correcta aplicación de los instrumentos archivísticos al interior de la Superservicios para cada uno de los procesos seleccionados.
- Verificar la forma en que se organizan los documentos producidos en la Superservicios y la manera en que se conforman los expedientes en soporte físico y electrónico.
- El Grupo de Gestión Documental y correspondencia, revisará el cumplimiento de los procedimientos establecidos en materia de gestión documental de acuerdo a los lineamientos descritos en el plan anual de Auditoría y Control definido por la Oficina de Control Interno.
- El Grupo Centro de Gestión Documental y Correspondencia, elaborará un informe donde se evidencie el estado de cumplimiento en la aplicación de la Política de Gestión Documental.

De acuerdo a lo descrito anteriormente estas actividades se realizarán basados en la metodología del modelo COSO, que consta en 6 componentes:

- Levantamiento de procesos
- Entendimiento de los procesos
- Identificación de riesgos
- Identificación de controles
- Proceso de evaluación
- Realizar un informe social, que consta de:
 - ✓ Observaciones
 - ✓ Recomendaciones
 - ✓ Planes de acción
 - ✓ Fechas

Para el desarrollo del Plan Anual de Auditoria se tendrán en cuenta los siguientes aspectos:

- Disponibilidad de los recursos, como lo son: financieros, humanos, de infraestructura y tecnológicos entre otros.

- Los líderes de proceso son responsables de atender la auditoria en los tiempos planificados y designar un equipo que atienda la misma, quienes serán los responsables de presentar los informes correspondientes con respecto a la mejora continua del proceso auditado.

11.8.7. Áreas responsables:

Oficina de Control Interno con el apoyo del Grupo de Gestión Documental y correspondencia.

11.8.8. Cronograma

No	Actividad	Proyecto	Responsable	Producto	2026	
					Inicio	Fin
1	Desarrollar seguimiento y control a la implementación de los proyectos	Proyecto de Seguimiento y Fortalecimiento de la Planeación y los Procesos de Gestión Documental	GGDC	Matrices e informes	01/19/2026	15/12/2026
2	Elaborar informe con acciones necesarias para el desarrollo de la mejora continua, en la implementación de los proyectos archivísticos	GGDC		Informe de Medición de productos asociados a los proyectos	01/19/2026	15/12/2026

Tabla 22. Cronograma Programa Auditoría y control