



Superservicios
Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios

PROGRAMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL (PGD)



Código GD-PG-001 Versión 10

Junio, 2020

TABLA DE CONTENIDO

1. ASPECTOS GENERALES	4
1.1. INTRODUCCIÓN:	4
1.2. OBJETIVOS	5
1.2.1. OBJETIVO GENERAL:	5
1.2.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS:	5
1.3. ALCANCE:	6
1.5. MARCO LEGAL	7
1.6. REQUERIMIENTOS PARA EL DESARROLLO DEL PROGRAMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL (PGD).	10
1.6.1. Normativo:	10
1.6.2. Administrativo:	10
1.6.3. ECONOMICOS y PRESUPUESTALES:	11
1.6.4. Tecnológicos:	11
1.6.5. Gestión del cambio	14
2. LINEAMIENTOS PARA LOS PROCESOS DE LA GESTIÓN DOCUMENTAL	14
2.1. PLANEACIÓN	15
2.2. PRODUCCIÓN Y RECEPCIÓN DOCUMENTAL	19

2.3. GESTIÓN Y TRÁMITE	20
2.4. ORGANIZACIÓN	21
2.5. TRANSFERENCIAS	22
2.6. DISPOSICIÓN DE DOCUMENTOS	24
2.7. PRESERVACIÓN A LARGO PLAZO	25
2.8. VALORACIÓN	26
3.FASES DE IMPLEMENTACIÓN DEL PROGRAMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL	27
4.ARMONIZACIÓN CON PLANES Y SISTEMAS DE LA ENTIDAD.	28
5.CRONOGRAMA DE IMPLEMENTACIÓN PGD.	30
6.ANEXOS.....	32
6.1. Programa de Formas y Formularios Electrónicos.....	32
6.2. Programa de Documentos Vitales y Esenciales.....	32
6.3. Programa de Documentos Electrónicos.....	32
6.4. Programa de Archivos Descentralizados.....	32
6.5. Programa de Reprografía.....	32
6.6. Programa de Documento Especiales.....	32
6.7. Plan de Capacitación.....	32
6.8. Programa de Auditoría y Control.....	33

1. ASPECTOS GENERALES

1.1. INTRODUCCIÓN:

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios – Superservicios, administra la gestión documental a partir de los instrumentos archivísticos, dentro de ellos el Programada 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.

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 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.

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/>

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.

1.2 OBJETIVOS

1.2.1. 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.

1.2.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS:

- 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 transparencia 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.

1.3 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”*.

1.4 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 pro-activo 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.

1.5 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.

El Archivo General de la Nación en el artículo 3 del Acuerdo 060 del 30 de Octubre de 2001, señala que “*Las entidades deberán establecer de acuerdo con su estructura, la unidad de*

correspondencia que gestione de manera centralizada y normalizada, los servicios de recepción, radicación y distribución de sus comunicaciones, de tal manera, que estos procedimientos contribuyan al desarrollo del programa de gestión documental y los programas de conservación, integrándose a los procesos que se llevarán en los archivos de gestión, centrales e históricos”.

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 1° 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 5° 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 y los Decretos 990 y 991 de 2002. 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 990 de 2002, en el artículo 22, numeral 16, le asigna a la Dirección Administrativa la función de “*Asesorar a todas las dependencias de la entidad, en el manejo y organización de la documentación de conformidad con las disposiciones que rigen al respecto*” y a través de la Resolución 1080 de 2004, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios 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.

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

1.6.1. 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, 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).

1.6.2 Administrativo:

La Superservicios mediante la Resolución 20191000011535 del 03 mayo de 2019 *“Por la cual se crea el Comité Institucional de Gestión y Desempeño de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios”* conformó los siguientes equipos temáticos, los cuales son los responsables de presentar propuestas y estrategias de operación, para la implementación y sostenibilidad de las políticas enlistadas del Decreto 1499 de 2017 y en el Manual Operativo del MIPG, para la ejecución de las dimensiones de Gestión y Desempeño Institucional.

Adicionalmente, mediante la Resolución 20191000038415 del 25 de septiembre del 2019 *“Por la cual se reglamentan las funciones del Equipo Temático Responsable de la Política de Gestión Documental, definido en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño”*.

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	*Planear, controlar y hacer seguimiento de los planes, programas y proyectos, herramientas e

Gestión Documental y Correspondencia y Control Interno	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.

1.6.3. 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
- PMA – Plan de Mejoramiento Archivístico
- Plan de Acción Institucional

1.6.4. 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.

APLICACIÓN	COMPONENTE
ORFEO	SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL
SIGME	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
BPM	SANCIONADOS CONTRIBUCIONES GESTIÓN DE COBRO GESTIÓN DE COBRO PERSUASIVO APOYO – PREFIRMEZA APOYO - CONTROL DE ENVÍO APOYO – DIGITALIZADOR
BASE DOCUMENTAL JURIDICA	ALFRESCO, ARK-LEGAL
PORTAL WEB SUPERSERVICIOS	ANTIGUA
FABRICA DE REPORTES	REPORTES INTERNOS
FABRICA DE REPORTES	REPORTES EXTERNOS
FABRICA DE REPORTES	Reportes Acueducto, Alcantarillado y Aseo (AAA)
FABRICA DE REPORTES	Reportes para Energía y Gas (E&G)
SISTEMA DE INFORMACION GEOGRAFICA (SIG)	SIG
SISTEMA DE INFORMACION GEOGRAFICA (SIG)	CARGUE SIG
SISTEMA DE INFORMACION GEOGRAFICA (SIG)	ARCGIS
EVALUACIÓN INTEGRAL	EVALUACION INTEGRAL DE EMPRESAS
EVALUACIÓN INTEGRAL	FABRICA DE REPORTES EVALUACION INTEGRAL
MODELO DE VERIFICACION DE COSTOS Y TARIFAS AA (MOVET)	MOVET FUNCIONARIO
MODELO DE VERIFICACION DE COSTOS Y TARIFAS AA (MOVET)	MOVET EMPRESA
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)
APLICACIÓN	COMPONENTE
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
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

1.6.5. 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).

2. 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:



Imagen 1. Procesos de Gestión Documental

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:

Tabla 2. Definición de requisitos de acuerdo a su clasificación.

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.	

2.1 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 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.

Tabla 3. Plan de Trabajo – Planeación

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.	√	√	√	

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.

	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 que será formulado por el proyecto de consultoría mediante el concurso de mérito SSPD- CM-001-2020 contrato # 5402020, 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 MC-I-002 de acuerdo con el plan de seguridad y privacidad de la información.	√	√	√	√

	Mantener el control de los documentos de la entidad MC-P-002 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 la Ley General de Archivos 594 del 2000 y el Acuerdo 004 del 2019 (Por el cual se reglamenta el procedimiento para la elaboración, aprobación, evaluación y convalidación, implementación, publicación e inscripción en el Registro único de Series Documentales – RUSD de las Tablas de Retención Documental – TRD y Tablas de Valoración Documental – TVD).	√	√		
	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 CO-M-002 donde se establecen directrices y parámetros para la elaboración de documentos (http://sigme.superservicios.gov.co/sigme-calidad/CALIDAD/MAPA_DE_PROCESO/GE-STION_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	√			√

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

Mecanismos de autenticación.	Mantener actualizado el instructivo de firma mecánica GD-I-008 de acuerdo con la resolución numero 201810000120415 por la cual se autoriza la firma mecánica a algunas dependencias de la Superservicios y digital GD-I-008 adoptada mediante resolución 20185000036745 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					
Procedimientos.	<ul style="list-style-type: none"> Programa de Gestión Documental (PGD) GD-PG-001 Plan Institucional de Archivos – PINAR. GD-PL-001 Procedimiento para la administración y control de la documentación MC-P-002. Procedimiento gestión del riesgo MC-P-003. Manual del sistema integrado de gestión y mejora MC-M-001. Instructivo identificación y clasificación de activos de información MC-I-002. Instructivo para la protección de la información MC-I-004. Instructivo firma digital y mecánica GD-I-008. 				

2.2. 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

Tabla 4. Plan de Trabajo - Producción y Recepción documental

ASPECTO/CRITERIO	ACTIVIDADES	Tipo de Requisito			
		A	L	F	T

⁴ COLOMBIA. ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN. 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.

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

<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.	√		√	
	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 a lo establecido en las resoluciones 20185000036745 y 201810000120415 del 25 de septiembre 2018 donde se establecen las directrices para firma mecánica y digital y los responsables de las mismas.</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 la misma, tipo de letra y los campos como fecha, asunto, elaboración, revisión y aprobación deben ser diligenciados en su totalidad.</p>	√		√	√
<i>Procedimientos.</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Instructivo producción y recepción documental. GD-I-001 • Circular 20115000000084 de 07 de abril del 2011, pausas y requisitos para el manejo documental. • Resolución 20101300043985 del 18 de noviembre del 2011, autorización firmas para correspondencia oficial. • 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.
--	---

2.3. 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 tramites que surte el documento hasta la resolución de los asuntos.”⁵

Tabla 5. Plan de Trabajo - Gestión y Trámite

ASPECTO/CRITERIO	ACTIVIDADES	Tipo de Requisito			
		A	L	F	T
<i>Registro y distribución de documentos</i>	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. 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 los mismos.	√		√	
<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

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.

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

<i>Control y seguimiento</i>	Realizar el control y el seguimiento de la documentación que ingresa y es enviada de acuerdo al 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 al 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 20135000000024 del 6 de febrero del 2013, modificación del número de copias exigidas en el proceso de envío documental. Circular 201300000000384 del 04 de octubre del 2013, uso adecuado del servicio correo certificado. Circular interna 201050000000084 del 23 de junio del 2010, tipificación y archivo de documentos en el sistema de Gestión Documental. 				

ASPECTO/CRITERIO	ACTIVIDADES	Tipo de Requisito			
		A	L	F	T
	<ul style="list-style-type: none"> Circular interna 201350000000264 del 20 de junio del 2013, clases de correo para envío de documentos. Circular interna 201650000000054 del 04 de marzo del 2016, Radicación de correspondencia recibida por la entidad. Circular Interna 201750000000094 del 14 de noviembre del 2017, Servicio de Correo certificado. 				

2.4. 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

Tabla 6 Plan de Trabajo – Organización

ASPECTO/CRITERIO	ACTIVIDADES	Tipo de Requisito			
		A	L	F	T

⁶ 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.

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

<i>Organización</i>	Administrar Tablas de Retención Documental - TRD en el Sistema de Gestión Documental.	√		√	√
	Clasificar los documentos de acuerdo a 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.			√	
	de organización documental realizando 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.				
	Ajustar el índice electrónico 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.	√	√	√	√
Tipo de requisito: A=Administrativo, L=Legal, F=Funcional, T=Técnico					
<i>Procedimientos.</i>	<input type="checkbox"/> Instructivo organización documental.				

ASPECTO/CRITERIO	ACTIVIDADES	Tipo de Requisito			
		A	L	F	T
<i>Instrumentos</i>	<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.				

2.5. 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

Tabla 7. Plan de Trabajo – Transferencias

⁷ 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>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 a 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 a 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 a las directrices impartidas a cada una de ellas. Para las transferencias secundarias se realizarán de acuerdo a las TVD 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.		√	√	
	Realizar el cierre de los expedientes creados en el Sistema de Gestión Documental.			√	√
	Aplicar los tiempos de Retención definidos en las TRD.	√		√	
<i>Migración, refreshing, emulación o conversión</i>	Definir lineamientos para la Migración, refreshing, emulación o conversión de los documentos electrónicos, según sea el caso.		√		√
ASPECTO/CRITERIO	ACTIVIDADES	Tipo de Requisito			
		A	L	F	T
Metadatos	Establecer lineamientos para la transferencia de metadatos.		√		√
Tipo de requisito: A=Administrativo, L=Legal, F=Funcional, T=Técnico					
<i>Procedimientos.</i>	<ul style="list-style-type: none"> Instructivo de organización documental. Instructivo transferencia documental. 				
<i>Instrumentos</i>	<ul style="list-style-type: none"> Entrega y Recibo de Transferencias Documentales GD-F-003. Formato único de inventario GD-F-006. Tablas de Retención Documental – TRD. Tablas de Valoración Documental – TVD. 				

2.6. 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.”

Tabla 8. Plan de Trabajo - Disposición final

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.	√		√	√
<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 04 de 2013 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-31 en el formato 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.				

⁸ COLOMBIA. ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN. 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.

Tipo de requisito: A=Administrativo, L=Legal, F=Funcional, T=Técnico	
<i>Procedimientos.</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Instructivo Disposición de documentos. GD-I-005
<i>Instrumentos</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Acta de eliminación GD-F-31. • Tablas de Retención Documental - TRD • Tablas de Valoración Documental – TVD

2.7. 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.

Tabla 9. Plan de Trabajo - Preservación a Largo plazo

ASPECTO/CRITERIO	ACTIVIDADES	Tipo de Requisito			
		A	L	F	T
<i>Sistema Integrado de Conservación SIC</i>	En el SIC MCV-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.				
	Actualizar Plan de Preservación Digital a largo plazo del Sistema Integrado de Conservación. GD-PL-002 y mantenerlo actualizado en caso que se requiera.	√	√	√	
	Actualizar en caso que se requiera el Plan de Preservación Digital a largo plazo 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.	√		√	√

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.

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

<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					
<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. 				

2.8. 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.

Tabla 10. Plan de Trabajo - Valoración Documental

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.	√	√	√	√

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.

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

	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.	√	√	√	
	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>	<p>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).</p> <p>Para la Supe servicios 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.</p>				
<i>Instrumentos</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Tablas de Retención Documental –TRD • Tablas de Valoración Documental – TVD • Fichas de Valoración Documental. 				

3. 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 a 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 1 A 4 AÑOS			LARGO PLAZO
			2020	2021	2022	2023	2024	2025
i. Elaboración	Creación PGD	Dirección Administrativa						
	Aprobación	Comité de la Política de Gestión Documental						
ii Ejecución – Implementación	Divulgación	Grupo Comunicaciones						
	Capacitaciones	Talento Humano						
iii. Seguimiento	Evaluar el cumplimiento de las metas	Oficina de Control Interno						
	Supervisar el funcionamiento a la implementación del PGD.	Oficina Asesora de Planeación						
	Evaluación pertinencia del PGD							
iv. Mejora	Acciones correctivas preventivas	Control Interno						
	Acciones de mejora a través de indicadores de gestión.							

4. 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

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.	<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	<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	<input type="checkbox"/> Mejorar la satisfacción del ciudadano en su interacción. <input type="checkbox"/> Aumentar la eficiencia, eficacia y transparencia administrativa de la Entidad.

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

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

<p>Plan estratégico de Tecnologías de la Información –PETI</p>	<p>Contar con nuevas y mejores formas de comunicación, nuevos desarrollos aplicaciones y sistemas de información y en general estar a la vanguardia de la tecnología, permite el logro de la misionalidad institucional de manera efectiva.</p>
<p>Plan de seguridad y privacidad de la información.</p>	<p>Fortalecer las buenas prácticas en seguridad y privacidad de a información, dando cumplimiento a la política de gobierno digital incluyendo el tratamiento relacionados con seguridad digital.</p>

5. CRONOGRAMA DE IMPLEMENTACIÓN PGD.

[illegible]

Página 34 de 34

[illegible]

Página 36 de 34

Página 37 de 34

6. ANEXOS:

6.1. Programa de Formas y Formularios Electrónicos.

6.2. Programa de Documentos Vitales y Esenciales.

6.3. Programa de Documentos Electrónicos.

6.4. Programa de Archivos Descentralizados.

6.5. Programa de Reprografía.

6.6. Programa de Documentos Especiales.



6.7. Plan de Capacitación.

6.8. Programa de Auditoría y Control

ANEXO # 6.1

TABLA DE CONTENIDO

6.1. Objetivo:	3
6.1.1.Objetivos Específicos:	3
6.1.2. Alcance:	3
6.1.3.Beneficios:	3
6.1.4.Lineamientos:	4
6.1.5.Metodología:	4
6.1.6.Dependencias responsables	5
6.1.7.Cronograma	5
6.1.8. Glosario:	7

 <p>Superservicios Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios</p>	<p align="center">PROGRAMA DE NORMALIZACIÓN DE FORMAS Y FORMULARIOS ELECTRÓNICOS.</p>	 <p align="center">SIGME</p>
---	--	--

6.1. Objetivo:

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 en el Sistema Integrado de Gestión y Mejora 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 del Ministerio de Cultura..

6.1.1. Objetivos Específicos:

- Revisar con una periodicidad semestral las formas y formularios electrónicos, susceptibles a ser automatizados de acuerdo a la importancia y uso de los mismos.
- Definir las características de contenido para las formas y formularios de la entidad, en el 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.
- Definir los lineamientos que permitan la creación de manera uniforme de las formas y formularios electrónicos en la Superservicios.



6.1.2. 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.

6.1.3. 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:

- Aplicabilidad de la política de cero papel y reducción de costos en el proceso de impresión de la entidad.
- Interactuar con los diferentes sistemas de información de la Superservicios.
- Reducción de costos en los procesos de almacenamiento de la documentación y correspondencia □ Estandarizar las formas y formularios electrónicos mediante la captura de metadatos establecidos para tal fin.

 <p>Superservicios Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios</p>	<p>PROGRAMA DE NORMALIZACIÓN DE FORMAS Y FORMULARIOS ELECTRÓNICOS.</p>	 <p>SIGME</p>
---	---	---

- 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.

6.1.4. Lineamientos:

- Garantizar la creación, gestión y administración de las formas y formularios electrónicos de acuerdo al 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 y el Acuerdo 060 del 2001 del AGN, 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), vinculo archivístico (se mantiene la trazabilidad en cuanto a procedencia, tramite, contenido a través de metadatos) y equivalente funcional (se determina la relación entre su origen, tramite y disposición de acuerdo a su función).

6.1.5. Metodología:

- El Grupo Centro de Gestión Documental y Correspondencia, realizará la verificación de la existencia de manuales, procedimientos y políticas que tenga la Superservicios para el tratamiento, creación, regulación, producción diseño y actualización de las formas y formularios electrónicos en conjunto de los líderes del proceso.
- El Grupo Centro de Gestión Documental y Correspondencia junto con los líderes de proceso, darán inicio al levantamiento de la información que nos indique cuales, de las formas y formularios electrónicos, son los más relevantes y que se encuentran activos o inactivos dentro de la Superservicios, esta validación se realizará con el acompañamiento de la Oficina de Informática.
- El Grupo Centro de Gestión Documental y correspondencia y los líderes del proceso, deberán realizar la definición de las características de contenido para las formas y formularios electrónicos, de acuerdo a los lineamientos de conservación y preservación documental 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.
- Después de identificar las formas y formularios electrónicos el Grupo Centro de Gestión Documental y Correspondencia y líderes del proceso, procederán a realizar un análisis de las formas y formularios electrónicos, que hayan sido implementados en la entidad y la posible migración de los mismos a otros formatos electrónicos que defina en la Superservicios.

 Superservicios Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios	PROGRAMA DE NORMALIZACIÓN DE FORMAS Y FORMULARIOS ELECTRÓNICOS.	
--	--	---

- Alinear las formas y formularios electrónicos al esquema de metadatos que defina la Superservicios, de acuerdo con los manuales e instructivos definidos que se encuentran en SIGME, producción y recepción de documentos identificado con el código GD-I-001.



6.1.6. Dependencias responsables

El Grupo Centro 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:

- Oficina Asesora de Planeación: Delegará un funcionario, quien será el encargado de realizar el acompañamiento para definir la estructura de los documentos.
- Oficina de Comunicaciones: será la encargada de realizar la divulgación de las formas y formularios electrónicos que sean definidos para la Superservicios.
- Oficina de Informática: 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 a los parámetros establecidos en el aplicativo SUI.

6.1.7. Cronograma

No.	Actividad	Responsable	Producto	Corto plazo	Mediano Plazo	Largo plazo
				2021	2022	2023
1.	Realizar mesas de trabajo con las dependencias de la entidad. Para identificar las formas y formularios electrónicos a partir de las Tablas de Retención Documental y el Sistema	El Grupo Centro de Gestión Documental y Correspondencia, solicitará el apoyo de la Oficina Asesora de Planeación , quien brindará la orientación para dar estructura a las formas y formularios electrónicos y de los Líderes del proceso , quienes apoyarán a suministrar la	Inventario por dependencia identificación de las formas y formularios electrónicos.			

 Superservicios Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios	PROGRAMA DE NORMALIZACIÓN DE FORMAS Y FORMULARIOS ELECTRÓNICOS.	 SIGME
--	--	--

	Integrado de Gestión y Mejora- SIGME.	información necesaria para la identificación de las formas y formularios electrónicos.				
2.	Desarrollar el análisis de las formas y formularios electrónicos, producidos por la entidad para identificar el grado de aceptación, utilidad y usabilidad.	El Grupo Centro de Gestión Documental y Correspondencia, quien podrá solicitar el apoyo de: La Oficina Asesora de Planeación quien brindará la orientación para dar estructura a las formas y formularios electrónicos. Los Líderes del proceso , quienes apoyarán a suministrar la información necesaria para la identificación de las formas y formularios electrónicos.	Análisis del estado actual y recomendaciones			
3.	Definir y aprobar el procedimiento de elaboración de Formas y Formularios Electrónicos.	El Grupo Centro de Gestión Documental y Correspondencia, quien podrá solicitar el apoyo de: La Oficina Asesora de Planeación quien brindará la orientación para dar estructura a las formas y formularios electrónicos	Procedimiento aprobado			
4.	Publicar y socializar procedimiento Formas y Formularios Electrónicos.	El Grupo Centro de Gestión Documental y Correspondencia quien podrá solicitar el apoyo del Grupo de Comunicaciones quienes se encargarán de hacer la difusión del procedimiento.	Publicación y socialización del procedimiento			
5.	Seguimiento, control y conservación de las formas y formularios electrónicos modificados o creados.	El Grupo Centro de Gestión Documental y Correspondencia quien podrá solicitar el apoyo de La Oficina Asesora de Planeación , quien se encargara de verificar que la estructura de los documentos se	Actas de reunión			

		cumpla de acuerdo a lo planeado y La Oficina de Informática , quien suministrará la infraestructura tecnológica para el almacenamiento a corto, mediano y a largo plazo de las formas y formularios electrónicos.				
--	--	--	--	--	--	--

6.1.8. Glosario:

- **Forma:** calidad del documento de archivo que asegura que su contenido permanece completo y sin alteraciones, a lo largo del tiempo, manteniendo la forma original que tuvo durante su creación.¹²
- **Formulario:** estructura estandarizada de un documento ya sea en soporte físico o electrónico que evidencia cualquier tipo de operación, capturando y permitiendo el registro, control y / o proceso de las mismas, dejando evidencia de toda la información estructurada permitiendo la recuperación de datos de manera controlada.²
- **Sistemático:** Que sigue o se ajusta a un sistema (conjunto de normas y procedimientos).¹³
- **Metadatos:** Datos acerca de los datos o la información que se conoce acerca de la imagen para proporcionar acceso a dicha imagen.¹⁴
- **Migración:** Acción de trasladar documentos de archivo de un sistema a otro, manteniendo la autenticidad, la integridad, la fiabilidad y la disposición de los mismos.⁵
- **AGN:** Archivo General de la Nación.
- **SIGME:** Sistema Integrado de Gestión y Mejora.

¹² Archivo General de la Nación.

https://glosario.archivogeneral.gov.co/vocab/index.php?expresion_de_busqueda=FORMA+DOCUMENTAL+FIJA ²

Archivo General de la Nación.

<https://glosario.archivogeneral.gov.co/vocab/index.php?tema=138&/formularioelectronico>

¹³ Lexico. <https://www.lexico.com/es/definicion/sistematico>

¹⁴ Archivo General de la Nación. <https://glosario.archivogeneral.gov.co/vocab/index.php?tema=180&/metadatos>



⁵ Archivo General de la Nación.

https://glosario.archivogeneral.gov.co/vocab/index.php?expresion_de_busqueda=MIGRACION

ANEXO # 6.2

TABLA DE CONTENIDO

6.2.1. Objetivo	3
6.2.2. Objetivos Específicos:	3
6.2.3. Alcance:	3
6.2.4. Beneficios:	3
6.2.5. Lineamientos:	3
6.2.6. Metodología	4
6.2.7. Dependencias responsables	4
6.2.8. Cronograma de actividades a realizar	5
6.2.9. Glosario:	6

 Superservicios Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios	PROGRAMA DE DOCUMENTOS VITALES Y ESENCIALES.	
---	---	---

6.2.1. Objetivo:

Identificar, evaluar, conservar, proteger, preservar y recuperar los documentos que sean de vital importancia para el funcionamiento de la entidad, con el fin de propender la continuidad del negocio ante cualquier tipo de contingencia o situaciones de interrupción, de acuerdo a lo establecido en el Decreto 2609 del 2012 de Ministerio de Cultura y el Decreto 1080 del 2015 Artículo 2.8.2.5.10 del Ministerio de Cultura.

6.2.2. Objetivos Específicos:

- Identificar los documentos que sean vitales o esenciales para la Superservicios y que se encuentren en posible riesgo de pérdida por cualquier situación de interrupción.
- Evaluar el grado de riesgo al que se encuentran expuestos los documentos identificados como vitales o esenciales.
- Salvaguardar la documentación que se encuentre en posible riesgo o siniestro de pérdida.
- Conservar y preservar en cualquier tipo de soporte la documentación identificada como vital o esencial.

6.2.3. Alcance:



Está enfocado a la prevención de la posible pérdida de información por adulteración, sustracción, falsificación o cualquier tipo de fenómeno natural, biodeterioro, así como daños causados por desgaste del documento y otros eventos asociados que puedan generar afectación tan a los documentos identificados como vitales o esenciales en la entidad.

6.2.4. Beneficios:

- Salvaguardar la memoria institucional e histórica de la entidad.
- Mitigar el riesgo de pérdida de la información en situaciones de interrupción de la entidad.
- Asegurar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los documentos identificados como vitales y esenciales para el correcto funcionamiento de la entidad.
- Apoyar la continuidad de la entidad cuando se presenten situaciones de interrupción.

6.2.5. Lineamientos:

Se deberán identificar cuáles son los documentos vitales o esenciales cuya clasificación sea de carácter público, confidencial y reservado para implementar los controles que permitan restringir su acceso o reproducción garantizando la seguridad y confidencialidad de la información.

 <p>Superservicios Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios</p>	<p align="center">PROGRAMA DE DOCUMENTOS VITALES Y ESENCIALES.</p>	 <p align="center">SIGME</p>
---	---	--



- La información será conservada en lugares que cuenten con las condiciones físicas necesarias de acuerdo con lo establecido en el Acuerdo 48 de 2000 del AGN, Acuerdo 50 de 2000 del AGN y la Ley 594 de 2000, donde se dictan las disposiciones para el almacenamiento y conservación de la información.

6.2.6. Metodología

- EL Grupo Centro de Gestión Documental y Correspondencia junto con los líderes de proceso, realizarán mesas de trabajo con el fin de identificar con cada una de las áreas los documentos vitales y esenciales, evaluando el valor legal o histórico que tiene cada una de las series y sub series que maneja la dependencia, de acuerdo con el análisis realizado se procederá a definir el grado de importancia para la entidad y la relevancia que tiene para la continuidad del negocio.
- El Grupo de gestión Documental y Correspondencia junto con los líderes del proceso, realizarán la evaluación de los documentos físicos identificados como vitales o esenciales que se encuentren en posible riesgo de pérdida total o parcial en caso de situaciones de interrupción y serán evaluados en las instalaciones donde se realice la custodia de los mismos, de acuerdo con el formato GD-F-002 sistema integrado de conservación visita técnica a bodegas externas, donde se revisaran las condiciones de las instalaciones y almacenamiento.
- Se armonizará el programa de documentos vitales o esenciales con el plan de conservación documental; con el fin de proteger, conservar y salvaguardar la documentación considerada como vital o esencial que se encuentre en posible riesgo de pérdida total o parcial en caso de situación de interrupción de conformidad con en el Acuerdo 006 del 15 de octubre 2014, expedido por el Archivo General de la Nación en cuanto a la conservación de documentos de los archivos de la administración pública y la implementación de un sistema integrado de conservación para cada una de las fases del ciclo vital de los documentos.
- La conservación y preservación de los documentos, se realizará de acuerdo a las pautas establecidas en la Norma Técnica Colombiana 5722 y la Norma Técnica NTC-ISO Colombiana 22320 Gestión de Emergencias.

6.2.7. Dependencias responsables



El Grupo Centro de Gestión Documental y correspondencia es responsable de la conservación de los documentos físicos y en conjunto con la Oficina de Informática se conservarán los documentos electrónicos, con el fin de realizar el análisis de la información y el cumplimiento de las actividades descritas en el presente programa.

 Superservicios Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios	PROGRAMA DE DOCUMENTOS VITALES Y ESENCIALES.	
--	---	---

6.2.8. Cronograma de actividades a realizar

Las actividades a ejecutar durante la vigencia de **2021 – 2023** del programa de documentos vitales o esenciales son:

N°	Actividades	Responsables	Producto	Corto plazo	Mediano plazo	
				2021	2022	2023
1.	Aplicación de encuestas y/o entrevistas.	El Grupo Centro de Gestión Documental y Correspondencia, quien podrá solicitar el apoyo de Los líderes del proceso quienes apoyarán el levantamiento de las encuestas de los documentos en formato electrónico.	Matriz diligenciadas (con los documentos identificados como vitales y esenciales)			
2.	Elaborar la matriz e instrumento de recolección de información.	El Grupo Centro de Gestión Documental y Correspondencia, quien podrá solicitar el apoyo de la Oficina Asesora de Planeación , quien realizará el acompañamiento para estructurar la matriz de recolección de datos.	Matriz de identificación de documentos vitales y esenciales			
3.	Elaborar inventario documental de los documentos vitales y esenciales.	El Grupo Centro de Gestión Documental y Correspondencia, quien podrá solicitar el apoyo de: La Oficina de Informática y La Oficina Asesora de Planeación , quienes apoyarán el levantamiento de los inventarios en formato electrónico.	Inventario de documentos vitales y esenciales.			

 Superservicios Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios	PROGRAMA DE DOCUMENTOS VITALES Y ESENCIALES.	
--	---	---

4.	Armonizar los documentos vitales y esenciales con el SIC.	El Grupo Centro de Gestión Documental y Correspondencia quien podrá solicitar el apoyo de la dependencia generadora de la información.	Seguimiento al cumplimiento de la armonización.			

6.2.9.Glosario:

- **Conservación:** conjunto de medidas preventivas o correctivas adoptadas para asegurar la integridad física y funcional de los documentos de archivo.¹⁵
- **Conservación Documental:** Conjunto de medidas preventivas o correctivas adoptadas para asegurar la integridad física y funcional de los documentos de archivo.¹⁶
- **Interrupción:** Incidente, bien sea esperado o no, que causa una alteración negativa y no planeada de la oferta esperada de los productos y servicios de acuerdo con los objetivos de la organización.¹⁷¹⁸
- **SIC:** Sistema Integrado de Conservación.
- **Preservar:** conjunto de disposiciones (y de los responsables de tomarlas) destinadas a garantizar la accesibilidad permanente a los materiales de archivo.¹⁹



¹⁵ Archivo General de la Nación <https://glosario.archivogeneral.gov.co/vocab/index.php?tema=52&conservacin-de-documentos>

¹⁶ Universidad Industrial de Santander
<https://www.uis.edu.co/webUIS/es/administracion/secretariaGeneral/direccionCertificacionGestionDocumental/documentos/glosarioArchivistico.pdf>

¹⁷ GlobalSUITE Plan de Continuidad de negocio ISO 22301 <https://www.globalsuitesolutions.com/co/continuidad-negocio-iso->

¹⁸ [/?gclid=EAlaIqobChMliYvcvcOX6AIVGqSzCh11OQ78EAAYASAAEgJlbfD_BwE](https://gclid=EAlaIqobChMliYvcvcOX6AIVGqSzCh11OQ78EAAYASAAEgJlbfD_BwE)

¹⁹ Archivo General de la Nación <https://www.archivogeneral.gov.co/Transparencia/informacion-interes/Glosario>

 <p>Superservicios Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios</p>	<p>PROGRAMA DE DOCUMENTOS VITALES Y ESENCIALES.</p>	
---	--	---

- **Salvaguarda:** defender o proteger algo o a alguien.⁵
- **Situaciones de interrupción:** parámetros establecidos en la norma ISO 22301 de 2019, seguridad y resiliencia sistemas de gestión de continuidad de negocio. requisitos donde se define como la capacidad de una organización para continuar la oferta de productos y servicios dentro de un periodo de tiempo aceptable a una capacidad predefinida durante una interrupción.⁶

⁵ Real Academia Española <https://dle.rae.es/salvaguardar?m=form> ⁶
GlobalSUITE Plan de Continuidad de negocio ISO 22301
https://www.globalsuitesolutions.com/co/continuidad-negocio-iso-22301/?gclid=EAlaIqObChMliYvcvcOX6AIVGqSzCh11OQ78EAAyASAAEgJlbfD_BwE

ANEXO #6.3

TABLA DE CONTENIDO

6.3.1. Objetivo	3
6.3.1.1 Objetivos Específicos:	3
6.3.2. Alcance:	3
6.3.3. Beneficios:	3
6.3.4. Lineamientos:	3
6.3.5. Metodología:	4
6.3. 6. Dependencias responsables del levantamiento de la información	4
6.3. 7. Cronograma de actividades a realizar	4
6.3.8. Glosario:	6

6.3.1. Objetivo

Brindar la orientación necesaria a los funcionarios y contratistas para la gestión adecuada de los documentos y expedientes electrónicos, para así garantizar que estos cumplan con los parámetros necesarios de conservación, autenticidad y disponibilidad durante cada una de las etapas en el ciclo vital de los documentos, de acuerdo a los lineamientos definidos en el Decreto 2609 del 2012 del Ministerio de Cultura y Decreto 1080 del 2015 del Ministerio de Cultura “Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Cultura”

6.3.1.1 Objetivos Específicos:

- Documentar el sistema de gestión de documentos electrónicos de Archivo (SGDE) de la Superservicios, de acuerdo a las directrices definidas en el Decreto 1080 del 2015 capítulo VII La Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo.
- Revisar los requisitos mínimos establecidos por el AGN y MINTIC para la gestión de documentos y expedientes electrónicos de la Superservicios.
- Elaborar estrategias que garanticen la correcta gestión de los documentos y expedientes electrónicos dentro de los parámetros que dicta la normatividad.

6.3.2. Alcance:

Está enfocado a cada uno de los procesos de la Superservicios que involucra a cada una de las dependencias que generen o reciban documentos electrónicos

6.3.3. Beneficios:

- Consultar de documentos de una forma más eficiente y rápida.
- Salvaguardar la información física migrada a formato digital.
- Administrar los documentos electrónicos de acuerdo a cada uno de los procesos.
- Conservar los documentos hasta su disposición final de acuerdo a las Tablas de Retención Documental.

6.3.4. Lineamientos:

- Identificar la producción documental susceptible de automatización, de acuerdo a los procedimientos establecidos por la Superservicios, validando el nivel de complejidad tecnológica (alta, media, baja) para la transición al documento electrónico.
- Establecer los atributos de autenticidad, fiabilidad, integridad y usabilidad de los documentos electrónicos.
- Cumplir los requisitos funcionales que permitan la preservación a largo plazo (planeación, producción, mantenimiento, administración y difusión)
- Fortalecer las medidas preventivas que permita a los documentos mantener sus características físicas o electrónicas.

- Realizar las transferencias documentales electrónicas, conservando las medidas de seguridad que permita a los documentos mantener su autenticidad, reproducción y migración permitiendo su preservación.

6.3.5. Metodología:

El Grupo centro de Gestión Documental y Correspondencia junto con los líderes de proceso, realizarán el desarrollo metodológico de la siguiente manera:

Se realizará un inventario para la identificación de los Documentos Electrónicos producidos de cada una de las dependencias de la Superservicios, tomando como referencia las Tablas de Retención Documental.

Se realizarán mesas de trabajo con cada una de las dependencias para analizar y evaluar cuales o qué tipos documentales cumplen o no con los metadatos mínimos de contenido, estructura y contexto de acuerdo al Decreto 1080 de 2015 en su Artículo 2.8.2.7.9, metadatos mínimos de los documentos electrónicos.

- Para documentar los requisitos mínimos que debe tener un documento electrónico, se tomará como referente la normatividad establecida en la Ley general de archivos 594 de 2000, Decreto 1747 de 2000 que regula parcialmente lo relacionado con las entidades de certificación y firmas digitales, Acuerdo 060 de 2001 de AGN, para la administración de comunicaciones oficiales.
- Se definirá junto con la Oficina de Informática un procedimiento para desarrollar las estrategias necesarias para la buena gestión de los documentos electrónicos y que puedan ser armonizados con el plan de preservación digital a largo plazo del sistema integrado de conservación GD-PL-002.
- Se dictarán capacitaciones a los funcionarios o contratistas donde se dicten los lineamientos para el manejo y parámetros con los que deben cumplir los documentos electrónicos para su correcta creación y gestión.

6.3. 6. Dependencias responsables del levantamiento de la información

El Centro de Gestión Documental y correspondencia junto con la Oficina de Informática y los líderes de procesos son los responsables de realizar el análisis de la información y el cumplimiento de presente programa.

6.3. 7. Cronograma de actividades a realizar

Las actividades a ejecutar durante la vigencia de 2021– 2023 del programa de documentos electrónicos son:

#	Actividades	Responsable	Producto	Corto plazo	Mediano Plazo	Largo Plazo
				2021	2022	2023
1.	Documentar el sistema de gestión electrónica para los documentos de la Superservicios.	El Grupo Centro de Gestión Documental y Correspondencia.	Guía para el manejo de documentos electrónicos			
2.	Documentar los requisitos mínimos establecidos por el AGN y MINTIC para la gestión de documentos y expedientes electrónicos de la Superservicios.	El Grupo Centro de Gestión Documental y Correspondencia quien podrá solicitar el apoyo de La Oficina de Informática , apoyará en el levantamiento de los requisitos mínimos para expedientes electrónicos y suministrará la infraestructura tecnología para su almacenamiento.	Guía para a orientación de requisitos mínimos para la gestión de documentos electrónicos.			
3.	Elaborar estrategias que garanticen la correcta gestión de los documentos y expedientes electrónicos dentro de los parámetros que dicta la normatividad.	El Grupo Centro de Gestión Documental y Correspondencia.	Documento con las estrategias a implementar.			

4.	Aplicación e implementación de las estrategias para la correcta gestión de los documentos y expedientes electrónicos en el sistema de gestión documental.	El Grupo Centro de Gestión Documental y Correspondencia.	Informe de seguimiento			
5.	Dictar a capacitaciones y/o dirigidas funcionarios contratistas.	El Grupo Centro de Gestión Documental y Correspondencia.	Controles de asistencias y memorias.			

6.3.8. Glosario:

Automatización: La automatización es el conjunto de elementos o procesos informáticos, mecánicos y electromecánicos que operan con mínima o nula intervención del ser humano. estos normalmente se utilizan para optimizar y mejorar el funcionamiento de una planta industrial, pero igualmente puede utilizarse la automatización en un estadio, una granja o hasta en la propia infraestructura de las ciudades.²⁰

Autenticidad: que pueda demostrarse que el documento es lo que afirma ser, que ha sido creado o enviado por la misma persona que afirma haberlo creado o enviado, y que ha sido creado o enviado en el momento que se afirma. Para garantizar la autenticidad de los documentos, las entidades deben implantar y documentar políticas y procedimientos para el control de la creación, recepción, transmisión, mantenimiento y disposición de los documentos, de manera que se asegure que los creadores de los mismos estén autorizados e identificados y que los documentos estén protegidos frente a cualquier adición, supresión, modificación utilización u ocultación no autorizadas.²

Fiabilidad: su contenido representa exactamente lo que se quiso decir en él. Es una representación completa y precisa de lo que da testimonio y se puede recurrir a él para demostrarlo. Los

²⁰ Logicbus <https://www.logicbus.com.mx/automatizacion.php>

² Archivo General de la Nación, noviembre 29 de 2013

https://glosario.archivogeneral.gov.co/vocab/index.php?expresion_de_búsqueda=AUTENTICIDAD

documentos de archivo deben ser creados en el momento o poco después en que tiene lugar la operación o actividad que reflejan, por individuos que dispongan de un conocimiento directo de los hechos o automáticamente por los instrumentos que se usen habitualmente para realizar las operaciones.²¹

Integridad: hace referencia al carácter completo e inalterado del documento electrónico. Es necesario que un documento este protegido contra modificaciones no autorizadas. Las políticas y los procedimientos de gestión de documentos deben decir que posibles anotaciones o adiciones se pueden realizar sobre el mismo después de su creación y en qué circunstancias se pueden realizar. No obstante, cualquier modificación que se realiza debe dejar constancia para hacerle seguimiento. Propiedad de salvaguardar la exactitud y estado completo de los documentos.²²

Preservación a largo plazo: conjunto de acciones y/o medidas que procuran el aseguramiento de los documentos estén protegidos contra todo riesgo que pueda presentarse.²³

AGN: Archivo General de la Nación

MINTIC: Ministerio de las Tecnologías de la Información y Comunicación.

SGDE: Sistema Integrado de Documentos Electrónicos.

²¹ Archivo General de la Nación, noviembre 29 de 2013

https://glosario.archivogeneral.gov.co/vocab/index.php?expresion_de_busqueda=FIABILIDAD

²² Archivo General de la Nación, noviembre 29 de 2013

<https://glosario.archivogeneral.gov.co/vocab/index.php?tema=165&/integridad>



²³ Archivo General de la Nación, noviembre 29 de 2013

<https://www.archivogeneral.gov.co/consulte/recursos/publicaciones>

ANEXO # 6.4

Tabla de Contenido

6.4.1. Objetivo General	3
6.4.1.1. Objetivos Específicos:	
3	
6.4.2. Alcance:	3
6.4.3. Beneficios:	3
6.4.4. Lineamientos:	3
6.4.5. Metodología:	4
6.4.6. Dependencias responsables:	4
6.4.7. Cronograma de actividades a realizar:	4
6.4.8. Glosario.	5

 Superservicios Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios	PROGRAMA DE ARCHIVOS DESCENTRALIZADOS	
--	--	---

6.4.1. Objetivo General

Evaluar si los espacios de almacenamiento asignados para los archivos de gestión y central de la Superservicios, cumplen o no cumplen con los recursos destinados a los depósitos, equipos, mobiliario y desarrollo tecnológico, acorde con los estándares definidos por el Acuerdo 042 de 2002 AGN y el Decreto 1080 del 2015 del Ministerio de Cultura.

6.4.1.1. Objetivos Específicos:

- Realizar diagnóstico de las condiciones físicas, ambientales y de seguridad para los sitios de almacenamiento de los archivos, que pertenecen a la Superservicios incluyendo aquellos que se encuentren bajo custodia de terceros.
- 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.

6.4.2. Alcance:

El programa de archivos descentralizados es aplicable a cada una de las series y subseries que se encuentren en los archivos de gestión en las instalaciones de las Superservicios y el archivo central en las bodegas externas.

6.4.3. Beneficios:

- Garantizar el buen estado de los archivos de gestión y las bodegas externas de la Superservicios, de acuerdo al cumplimiento de la normatividad establecida para los depósitos de archivo.
- 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.
- Fortalecer los procesos de aplicación de las TRD. (Transferencias primarias y secundarias).
- Mayor eficiencia en los tiempos de respuesta en las consultas.

 <p>Superservicios Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios</p>	<p align="center">PROGRAMA DE ARCHIVOS DESCENTRALIZADOS</p>	 <p align="center">SIGME</p>
---	--	--

6.4.4. Lineamientos:

- Se tendrán en cuenta los parámetros establecidos en la normatividad vigente de acuerdo a lo establecido por el Archivo General de la Nación mediante el Acuerdo 006 de 2014, y los Acuerdos 048, 049 y 050 de 2000.
- La implementación y seguimiento de este programa se armonizará con el cumplimiento del Plan de Conservación Documenta del Sistema Integrado de Conservación GD-PR-001.

6.4.5. Metodología:

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

- Se realizará un inventario diagnóstico de los archivos descentralizados, con los que cuenta actualmente la Superservicios.
- Se analizará el estado actual de las condiciones ambientales de los depósitos y áreas de almacenamiento.
- Se realizarán visitas mensuales a las instalaciones de los archivos de gestión y central en instalaciones de la Superservicios y sus bodegas externas.
- Se realizará control y seguimiento al cumplimiento de los niveles de seguridad, control, vigilancia para la correcta administración de los archivos descentralizados en la Superservicios.
- Se realizará priorización a las tareas relacionadas con: mantenimiento, reparación y renovación de los espacios de almacenamiento de los archivos de la Superservicios.

6.4.6. Dependencias responsables:

Grupo Centro de Gestión Documental y correspondencia de la Superservicios.

6.4.7. Cronograma de actividades a realizar:

Las actividades a ejecutar durante la vigencia de 2021– 2023 del programa de Archivos Descentralizados son:

#	Actividades	Responsable	Producto	Corto Plazo	Mediano Plazo	Largo Plazo
				2021	2022	2023
1.	Se realizará un inventario diagnóstico de los archivos descentralizados con los que cuenta actualmente la Superservicios.	Grupo Centro de Gestión Documental y Correspondencia.	Inventario de Identificación de archivos descentralizados.			
2.	Se analizará el estado actual de las condiciones ambientales de los depósitos y áreas de almacenamiento.	Grupo Centro de Gestión Documental y Correspondencia.	Informe donde se evidencie el estado de los archivos descentralizados.			
3.	Realizarán visitas mensuales a las instalaciones de los archivos de gestión en instalaciones de la Superservicios y sus bodegas externa.	Grupo Centro de Gestión Documental y Correspondencia.	Acta de visita técnica a bodegas externas.			
4.	Se realizará priorización a las tareas relacionadas con: mantenimiento, reparación y renovación de los espacios de almacenamiento de los archivos de la Superservicios.	Grupo Centro de Gestión Documental y Correspondencia.	Actas de seguimiento y Controles de asistencia.			

 <p>Superservicios Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios</p>	<p>PROGRAMA DE ARCHIVOS DESCENTRALIZADOS</p>	 <p>SIGME</p>
---	---	---

6.4.8Glosario.

- **Georreferenciación Documental:** la georreferenciación es un proceso que permite determinar la posición de un elemento en un sistema de coordenadas espacial diferente al que se encuentra. ²⁴ Archivos Descentralizados: A diferencia del **archivo** centralizado, toda la documentación de la empresa se encuentra dispersa a lo largo de sus dependencias,
- **TRD:** Tabla de Retención Documental
- **AGN:** Archivo General de la Nación.

²⁴ Bibliodoc. <http://www.bibliodoc.com/es/nov-999-noticias/3966-georreferenciacion-de-documentos-cartograficospara-la-gestion-de-archivos-y-cartotecas>

ANEXO #6.5



TABLA DE CONTENIDO

6.5.1. Objetivo:	3
6.5.1.1Objetivos Específicos:	3
6.5.2. Alcance:	3
6.5.3. Beneficios:	3
6.5.4. Lineamientos:	3
6.5.5. Metodología:	4
6.5.6. Dependencias responsables:	5
6.5.7. Cronograma:	5
6.5.8. Glosario:	6

6.5.1. Objetivo:

Establecer actividades necesarias para la implementación de la reprografía de los archivos en la Superservicios (digitalización certificada y servicio de fotocopiado). Con el fin de facilitar el acceso, consulta de los documentos y su conservación a largo plazo, mediante los diferentes medios tecnológicos disponibles, de acuerdo a los lineamientos definidos en el Decreto 2609 del 2012 del Ministerio de Cultura y el Decreto 1080 del 2015 del Ministerio de Cultura.

6.5.1.1 Objetivos Específicos:

- Identificar las series documentales objeto de digitalización con cada una de las dependencias de acuerdo a la disposición final definida en las Tablas de Retención Documental.
- Establecer los requisitos básicos y las alternativas adecuadas para la aplicación de las técnicas de la reprografía ya sea digitalización o fotocopiado.
- Apoyar la preservación de la memoria institucional en soportes digitales.
- Definir el proceso a aplicar en cuanto a la digitalización o fotocopiado en la Superservicios para los casos puntuales de cada una de las áreas de la entidad.

6.5.2. Alcance:

La implementación del programa incluye a todos los distintos medios de la reprografía, como lo son la impresión, fotocopiado y digitalización, con el fin de conservar la documentación de la Superservicios en todo su ciclo vital hasta su disposición final.

6.5.3. Beneficios:

- Reducir los tiempos de búsqueda de la documentación.
- Permitir mayor cantidad de documentos sea almacenada en un espacio menor.
- Evitar el deterioro de los documentos físicos por desgaste o manipulación.
- Recuperar la información en caso de desastre.

6.5.4. Lineamientos:

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

- Aplicar los parámetros definidos para la digitación certificada para la documentación, definidos en la Guía # 5 de Cero Papel en la administración Pública del MINITIC.
- 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 al 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.

6.5.5. Metodología:

El Grupo Centro de Gestión Documental y Correspondencia con el apoyo de la Oficina de Informática y el Grupo de Servicios Generales, realizarán el plan de trabajo para la digitalización o fotocopiado de documentos con fines archivísticos y digitalización certificada, además de los medios para la medición y control de la impresión y el fotocopiado, de la siguiente manera:

- Se efectuará un diagnóstico, donde se identifique la situación actual del proceso de fotocopiado y digitalización en la entidad.
- Se realizará la priorización de las series y subseries que son susceptibles de digitalización o fotocopiado, teniendo en cuenta la disposición final definida en las TRD convalidadas para la entidad.
- El Grupo de Gestión Documental y Correspondencia definirá el tipo de digitalización a implementar en la Superservicios para las series o tipos documentales seleccionados y de ser necesario se solicitará el apoyo de la Oficina de Informática, teniendo en cuenta los parámetros definidos en la Circular Externa # 005 del 2012 de AGN y la Guía # 5 de Cero Papel en la Administración Pública de MINTIC:

Tipo de Digitalización	Sustituir el original en papel	Nivel de seguridad	Requisitos
Digitalización con fines de control y trámite.	NO	Bajo	<input type="checkbox"/> Seguir las pautas de digitalización del Archivo General de la Nación.
Digitalización con fines archivísticos.	NO	Medio	<input type="checkbox"/> 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.
Digitalización con fines de contingencia y continuidad del negocio.	NO	Bajo	<input type="checkbox"/> Ley 527 de 1999 y sus normas reglamentarias.



Digitalización certificada	Sí	Alta	<ul style="list-style-type: none"> Requiere protocolo de digitalización certificada. Estándares adoptados por los organismos competentes.
			<ul style="list-style-type: none"> Requiere firma digital o electrónica.

Fuente: Circular externa # 5 Cero Papel en la Administración Pública, Digitalización Certificada en los documentos.

Una vez sea definido el procedimiento por el Grupo de Gestión Documental y Correspondencia con el acompañamiento de la Oficina de Informática se aplicará el procedimiento más apropiado para la entidad y de esta manera poder dar cumplimiento a la normatividad vigente mencionada en el párrafo anterior.

6.5.6. Dependencias responsables:

El Grupo Centro de Gestión Documental y Correspondencia, con el apoyo de las siguientes dependencias y líderes del proceso, serán los responsables de la implementación de este programa:

- Oficina de Informática □ Oficina Asesora de Planeación

6.5.7. Cronograma:

No.	Actividad	Responsable	Producto	Corto Plazo	Media no Plazo	Largo plazo
				2021	2022	2023
1.	Efectuar un diagnóstico para evidenciar la situación actual del proceso de fotocopiado y digitalización de la documentación que hace parte del acervo documental de la Superservicios.	Grupo Centro de Gestión Documental y Correspondencia.	Documento diagnóstico			
2.	Establecer priorización de las series y subseries documentales a digitalizar de acuerdo a la disposición establecida en las TRD de la Superservicios.	Grupo Centro de Gestión Documental y Correspondencia.	Documento que defina las series o subseries a digitalizar.			



3.	Definir el tipo de digitalización que se aplicará a los documentos para cada uno de los procesos de la Superservicios.	Grupo Centro de Gestión Documental y Correspondencia.	Política de digitalización certificada.			
4.	Asignar los recursos físicos y financieros para la realizar el proceso de digitalización en la Superservicios.	Grupo Centro de Gestión Documental y Correspondencia y Oficina de Informática, Dirección Administrativa y Secretaría General.	Acta de reunión			
5.	Definir el plan de trabajo para el proceso de digitalización en la Superservicios.	Grupo Centro de Gestión Documental y Correspondencia, Oficina de Informática, Oficina Asesora de Planeación.	Cronograma del plan de trabajo			
6.	Garantizar la actualización y mantenimiento de los equipos tecnológicos de la Superservicios que se involucran en el proceso de digitalización.	Grupo Centro de Gestión Documental y Correspondencia con el apoyo de la Oficina de Informática.	Control de asistencia			
7.	Realizar seguimiento trimestral al cumplimiento del programa en la Superservicios.	Grupo Centro de Gestión Documental y Correspondencia.	Control de asistencia			

6.5.8.Glosario:

Digitalización Certificada: Es el proceso tecnológico que permite convertir un documento en soporte físico en uno o varios ficheros electrónicos que contienen la imagen codificada, fiel e íntegra del documento, con certificación tecnológica de integridad, disponibilidad, fiabilidad y autenticidad.²⁵

Digitalización con fines probatorios: “Tiene como objetivo la sustitución del soporte físico de los documentos, por imágenes digitales de los mismos²⁶”, la cual se debe realizar cumpliendo el

²⁵ Archivo General de la

Nación: <https://glosario.archivogeneral.gov.co/vocab/index.php?tema=74&/digitalizacioncertificada>

²⁶ Colombia. Archivo General de la Nación. Protocolo para Digitalización de Documentos con Fines Probatorios. Comité de Reprografía y Automatización del Sistema Nacional de Archivos. Bogotá 2011. Pág. 9.



“Protocolo para Digitalización de Documentos con Fines Probatorios”²⁷, que tiene como marco de referencia la autenticidad del documento digital.⁴

Metadatos: Datos acerca de los datos o la información que se conoce acerca de la imagen para proporcionar acceso a dicha imagen.

AGN: Archivo General de la Nación.

TRD: Tabla de Retención Documental.

MINTIC: Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

²⁷ Ibid.

ANEXO # 6.6

TABLA DE CONTENIDO

6.6.1. Objetivo General:	3
6.6.2. Alcance	3
6.6.3. Beneficios:	3
6.6.4. Lineamientos:	3
6.6.5. Metodología	4
6.6.6 Dependencias responsables:	5
6.6.7. Cronograma	5
6.6.8. Glosario:	6

6.6.1. Objetivo General:

Definir las directrices para el tratamiento archivístico de los diferentes tipos de documentales de acuerdo al soporte en que se encuentren ya sean: (i) fotográficos, (ii) cartográficos, (iii) planos, (iv) sonoros, (v) audiovisuales, entre otros formatos análogos y cuyas características no convencionales y particularidades obligan a la adecuación de los procedimientos establecidos para los documentos tradicionales.

6.6.1.1. Objetivos Específicos

- Identificar los documentos especiales de las series 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 a través de herramientas electrónicas las características que los sistemas requieren para salvaguardar la información.

6.6.2. Alcance

Este programa aplica a todos los documentos de archivo en formato análogo identificados como especiales en la Superservicios, garantizando la consulta de los mismos en el tiempo, así como la administración y disposición de los mismos a pesar de contar con características especiales.

6.6.3. 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.

6.6.4. Lineamientos:

- Se considerarán documentos especiales aquellos que cumplan con las siguientes características: discos, cintas, cassettes, CD, disquete, grabaciones, fotos, planos, dibujos.
- Se contemplarán los soportes especiales que se encuentren en la entidad como: las páginas web, intranet y redes sociales, la evaluación y selección de sus contenidos y garantizar su archivo web.
- 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 cuanto a las estrategias para la conservación documental.

6.6.5. Metodología

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

- Identificación de los documentos especiales y su estado de conservación.

El Grupo Centro de Gestión Documental y Correspondencia junto a los líderes del proceso, realizarán el diagnóstico preliminar e inventario de los documentos especiales que se encuentran en las diferentes fases del archivo: gestión, central e histórico. Esta actividad permite identificar y dimensionar los tipos de soportes y documentos con las condiciones en las que se encuentran, volumen, donde están almacenados, su frecuencia de consulta y la importancia que implican para la memoria institucional, es decir, identificar valores tanto primarios como secundarios.

Además, el Grupo Centro de Gestión Documental y Correspondencia tomará como referente el Plan de Conservación Documental del Sistema Integrado de Conservación GD-PL-003 y el formato Sistema Integrado de Conservación de Visita Técnica a Bodegas Externas, para realizar el seguimiento y control a la conservación factores físicos como: la humedad, temperatura, luz visible y polución atmosférica.

- Evaluación de las opciones de intervención y organización de documentos especiales.

Se debe intervenir cuando se evidencia deterioro de su contenido y se dé por factores físicoambientales:

1. **Restauración física:** Se realizará una labor preventiva a cada uno de los documentos que sean definidos como especiales debido a sus características, para tal fin se deben aplicar procesos como: limpieza, desinfección, restauración entre otros.
2. **Restauración digital:** Se migrarán los documentos que se encuentren en formatos especiales y que sean susceptibles de conversión a otros tipos de soporte que permitan la consulta a mediano y largo plazo. Algunos de los soportes que se pueden migrar son: imágenes, audios y videos entre otros.

Esta fase también implica que se evalúen los equipos y software, que sean fijos o de fácil actualización y que garanticen la migración y custodia de la información. Además de generar copias de seguridad.

- Normalización y divulgación de los documentos especiales.

El Centro de Gestión Documental y Correspondencia realizara un procedimiento en el cual se definirán las directrices para la identificación de documentos especiales, con el fin de realizar el debido proceso de divulgación al interior de la entidad.

6.6.6 Dependencias responsables:

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

- Oficina Asesora de Planeación.
- Oficina de Informática.
- Oficina de Comunicaciones

6.6.7. Cronograma

No.	Actividad	Responsable	Producto	Corto Plazo	Mediano Plazo	
				2021	2022	2023
1.	Realizar diagnóstico del estado de los documentos fotográficos, (ii) cartográficos, (iii) planos, (iv) sonoros, (v) audiovisuales.	Centro de Gestión Documental y Correspondencia.	Inventario de identificación de documentos especiales.			
2.	Diseñar un procedimiento para la intervención de los documentos especiales, que actualmente se encuentran en los archivos de la Superservicios, teniendo en cuenta la valoración primaria y secundaria.	Centro de Gestión Documental y Correspondencia.	Procedimiento que contenga los lineamientos para organización y conservación documentos especiales.			
3.	Diseñar un procedimiento para el tratamiento de los documentos especiales que se dará prioridad a la migración, como medio de preservación de los documentos especiales que se encuentra en soporte magnético.	Centro de Gestión Documental y Correspondencia	Política para el tratamiento de documentos especiales.			
4.	Realizar valoración de los documentos especiales con apoyo de los procesos productores de este tipo de documentación y las dependencias encargadas.	Oficina Asesora de Planeación/ Centro de Gestión Documental y Correspondencia	Informe de valoración de los documentos especiales.			

5.	Difundir la estrategia definida para la gestión de documentos especiales.	Centro de Gestión Documental y Correspondencia/Oficina de Comunicaciones	Actas de reunión, Controles de asistencia			
6.	Realizar seguimiento al programa y generar acciones de mejora.	Grupo de Gestión Documental/ Oficina de Control Interno	Actas de reunión			

6.6.8. Glosario:

Acervo documental: son aquellos archivos que contienen un valor histórico, cultural o misional para una entidad.²⁸²⁹

Conservación: hace relación a la protección de los documentos en cualquier tipo de soporte frente a los daños que puedan presentar.³⁰

Diagnóstico: es la aplicación del análisis y evaluación que se realiza a los documentos para determinar el estado en que se encuentran.³¹

Documentos análogos: Son aquellos documentos que para su reproducción deben ser leídos en otros medios que generalmente son impulsos eléctricos.³²

Documentos especiales: son aquellos documentos que por sus características especiales pueden tener un lenguaje no convencional y deben ser leídos o reproducidos por medio de tecnología que permita su consulta y preservación, como pueden ser audiovisuales, sonoros etc.³³

Integridad: es mantener los documentos con exactitud tal y como fue generada.³⁴

²⁸ Archivo General de la Nación, Fecha de creación: 19 de noviembre

²⁹ <https://www.archivogeneral.gov.co/Transparencia/informacion-interes/Glosario>

³⁰ Ibid.

³¹ Ibid.

³² Ibid.



³³ Ibid.

³⁴ Ibid.

ANEXO # 6.7

TABLA DE CONTENIDO

6.7.1. Objetivo General:	3
6.7.1.1. Objetivos Específicos:	3
6.7.2. Alcance:	3
6.7.3. Estrategia metodológica	3
6.7.4. Capacitaciones Presenciales:	4
6.7.5. Capacitaciones Virtuales:	4
6.7.6. Cobertura:	4
6.7.7. Programación:	4
6.7.7.1. Temario de Capacitaciones:	5
6.7.8. Factores Claves de Éxito	7
6.7.9. Criterios de Evaluación	7
6.7.10. Política de Capacitación	8
6.7.11. Riesgos:	8
6.7.12. Talento Humano y perfiles:	8
6.7.13. Materiales	9
6.7.14. Glosario:	9

 Superservicios Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios	PLAN DE CAPACITACIÓN EN GESTIÓN DOCUMENTAL	
---	---	--

6.7.1. 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.

6.7.1.1. 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 continuo seguimiento en la aplicación de los instrumentos archivísticos.

6.7.2. 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.

6.7.3. 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
- 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.

6.7.4. Capacitaciones Presenciales:

De acuerdo a 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.

6.7.5. Capacitaciones Virtuales:

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

6.7.6. Cobertura:

El Plan de Capacitación en Gestión Documental 2020, está dirigida a todos los colaboradores (funcionarios y contratistas) de la Superservicios.

6.7.7. Programación:

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

6.7.7.1. Temario de Capacitaciones:

TEMAS	ACTIVIDAD	INTENSIDAD HORARIA	NUMERO DE SESIONES
TABLAS DE RETENCIÓN DOCUMENTAL: LEGISLACIÓN Y CONCEPTOS	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Normatividad asociada TRD Organización de los archivos. <input type="checkbox"/> Estructura orgánico-funcional como insumo para la organización técnica de la información. <input type="checkbox"/> Aplicación nueva versión de Tablas de Retención Documental TRD 	2 horas	3
ORGANIZACIÓN DE LOS ARCHIVOS	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Clasificación, identificar y separar los documentos de apoyo y de archivo <input type="checkbox"/> Ordenación documental <input type="checkbox"/> Foliación <input type="checkbox"/> Rotulación y diligenciamiento del FORMATO ÚNICO DE INVENTARIO (FUID). <input type="checkbox"/> Préstamo y consulta de expedientes 	1 hora	2

TRANSFERENCIAS DOCUMENTALES DE ACUERDO A LAS TRD.	<ul style="list-style-type: none"> □ Pasos para la organización de los archivos de gestión según las Tablas de Retención Documental. □ Tipificación en el sistema de gestión documental. 	1 hora	2
CLASIFICACIÓN DE PQRS	<p>Conceptos Básicos</p> <ul style="list-style-type: none"> □ Clasificación de las PQRS □ Conformación de expedientes □ 	2 Horas	3

6.7.8. 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 una 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.

6.7.9. Criterios de Evaluación

El sistema de evaluación se realizará de la siguiente manera:

□ Conocimiento:

- ✓ Se evaluará con 5 preguntas de carácter teórico 1/5 (preguntas de selección múltiple o abiertas) Estas serán elaboradas en formato imprimible.
- ✓ Se evaluará con un ejercicio sobre el sistema de gestión documental que tendrá un puntaje de 5.
- ✓ El total de los puntos es de 10 y el líder multiplicador aprobará con un mínimo de 8.



□ Efectividad:

- ✓ Evaluación de objetivos propuestos.
- ✓ Evaluación de objetivos de los cursos vs. Resultados de aprendizaje obtenidos.
- ✓ Análisis de efectividad de métodos de instrucción seleccionados.

• Asistencia:

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

• Satisfacción:

 <p>Superservicios Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios</p>	<p>PLAN DE CAPACITACIÓN EN GESTIÓN DOCUMENTAL</p>	 <p>SIGME</p>
--	--	--

- ✓ 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.

6.7.10. 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.

6.7.11. 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.

6.7.12. Talento Humano y perfiles:

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

 Superservicios Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios	PLAN DE CAPACITACIÓN EN GESTIÓN DOCUMENTAL	 SIGME
---	---	--

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

6.7.13. Materiales

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

6.7.14. Glosario:

Plan Institucional de Capacitación: Teniendo en cuenta en lo definido en la Guía para la formulación del Plan Institucional de Capacitación de la Función pública, “(...) es un conjunto coherente de acciones de capacitación y formación, que durante un periodo de tiempo y a partir de unos objetivos específicos, facilita el desarrollo de competencias, el mejoramiento de los procesos institucionales y el fortalecimiento de la capacidad laboral de los servidores públicos a nivel individual y de equipo para conseguir los resultados y metas institucionales establecidas en una entidad pública”.

Programas de Inducción y Re inducción. Su objetivo principal fortalecer la integración del empleado a la cultura organizacional, desarrollar habilidades gerenciales y del servicio público y a suministrar información para el conocimiento de la función pública y de la entidad. (Artículo 7 del Decreto 1567 de 1998).

Capacitación: Como lo define el Art. 4º del Decreto 1567 de 1998, “ ... el conjunto de procesos organizados, relativos tanto a la educación no formal como a la informal de acuerdo con lo establecido por la ley general de educación, dirigidos a prolongar y a complementar la educación inicial mediante la generación de conocimientos, el desarrollo de habilidades y el cambio de actitudes, con el fin de incrementar la capacidad individual y colectiva para contribuir al cumplimiento de la misión institucional, a la mejor prestación de servicios a la comunidad, al eficaz desempeño del cargo y al desarrollo personal integral. Esta definición comprende los procesos de formación, entendidos como aquellos que tienen por objeto específico desarrollar y fortalecer una ética del servicio público basada en los principios que rigen la función administrativa”

ANEXO # 6.8

TABLA DE CONTENIDO

6.8.1. Objetivo:	3
6.8.1.1. Objetivos Específicos:	3
6.8.2. Alcance:	3
6.8.3. Beneficios:	3
6.8.4. Lineamientos:	3
6.8.5. Metodología:	4
6.8.6. Áreas responsables:	5
6.8.7. Cronograma	5
6.8.8. Glosario:	5

6.8.1. Objetivo:

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.

6.8.1.1. 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 en la Superservicios cumpliendo con lo establecido por el Archivo General de la Nación.

6.8.2. 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.

6.8.3. 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.

6.8.4. 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.

6.8.5. Metodología:

La Oficina de Control Interno junto con el Grupo Centro 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:

- 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 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 Centro 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 Auditoria 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.

6.8.6. Áreas responsables:

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

6.8.7. Cronograma

No.	Actividad	Responsable	Producto	Corto Plazo	Mediano Plazo	
				2020	2021	2022
1.	Establecer los mecanismos y herramientas que serán implementados en el proceso de Auditoría para los temas relacionados con Gestión Documental.	Grupo Centro de Gestión Documental y Correspondencia / Oficina de Control Interno.	Estrategias de implementación			
2.	Identificar aspectos por susceptibles de mejora con el fin de aplicar acciones preventivas y correctivas.	Grupo Centro de Gestión Documental y Correspondencia / Oficina de Control Interno.	informe			
3.	Desarrollar las acciones correctivas y preventivas necesarias para el desarrollo de la mejora continua, con el fin de asegurar la calidad de los procesos archivísticos de la Superservicios.	Grupo Centro de Gestión Documental y Correspondencia / Oficina de Control Interno.	Plan de mejoramiento			

6.8.8. Glosario:

- **Acciones correctivas:** obedece a una investigación que debe desarrollar la empresa para identificar la *causa raíz* que genera la *no conformidad*, y una vez implementada la acción correctiva, cerciorarse de que no se presente su recurrencia.
- **Acciones preventivas:** Acción para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad potencial u otra situación potencial no deseable. Para el SIGME, las acciones para abordar riesgos son trabajan como acciones preventivas.
- **Mejora continua:** enfoque para la mejora de procesos operativos que se basa en la necesidad de revisar continuamente las operaciones, con el fin de reducir los costos de oportunidad, la racionalización, y otros factores que en conjunto permiten la optimización.