

CONSULTA DE DOCUMENTOS

GESTIÓN DOCUMENTAL

1.PROCESO RELACIONADO:	A.GD-05 CONSULTA DE DOCUMENTOS
2. RESPONSABLE DEL PROCESO:	Profesional especializado G-18 Código 2028 (Líder en Gestión Documental)
3. OBJETIVO:	Efectuar la atención de consultas, préstamo y solicitud de fotocopias, de los documentos que reposan en el Archivo Central.
4. ALCANCE:	Aplica desde recibir solicitud de consulta, de usuario interno o externo, de forma verbal, escrita, telefónica o por correo electrónico hasta Reintegrar los documentos a su ubicación.
5. TERMINOS Y DEFINICIONES:	<p>Acceso a los archivos: Derecho de los ciudadanos a consultar la información que conservan los archivos públicos, en los términos consagrados por la Ley.</p> <p>Archivo Central: Unidad administrativa en donde se agrupan los documentos transferidos, una vez terminado su trámite y tiempo de retención en los diferentes archivos de gestión de la Entidad, pero que siguen siendo vigentes y objeto de consulta por las propias dependencias y los particulares en general. Documento: Información y su medio de soporte.</p> <p>Consulta de documentos: Derechos de los usuarios de la entidad productora de documentos y de los ciudadanos en general a consultar la información contenida en los documentos de archivo y a obtener copia de los mismos.</p> <p>Derecho de petición: Derecho que tiene todo ciudadano (Constitución Política de Colombia, artículo 23) de realizar peticiones respetuosas a las entidades públicas, que pueden ser en beneficio particular o en beneficio general.</p>

CONSULTA DE DOCUMENTOS

GESTIÓN DOCUMENTAL

Documento: Información registrada, cualquiera sea su forma o el medio utilizado.

Documento de archivo: Registro de información producida o recibida.

Expediente: Conjunto de documentos relacionados con un asunto, que constituyen una unidad archivística. Unidad documental formada por un conjunto de documentos generados orgánicamente y funcionalmente por una oficina productora en la resolución de un mismo asunto.

Folio: Hoja de un libro, de un cuaderno o de un expediente.

Registro de consulta: Inclusión en un listado o formato de cada una de las solicitudes de información recibidas por el macroproceso de Gestión Documental de la Universidad.

Reprografía: Conjunto de técnicas, como la fotografía, el fotocopiado, la microfilmación, y la digitalización, que permiten copiar u duplicar documentos originalmente consignados en papel.

Serie documental: Conjunto de tipos documentales de estructura y contenido homogéneos, emanados por un mismo órgano o sujeto productor como consecuencia del ejercicio de sus funciones específicas.

Soporte documental. Medios en los cuales se contiene la información, según los materiales empleados.

Signatura topográfica: Referencia que indica el estante o fila, el módulo y la bandeja en la que se encuentra un documento, dentro de un Archivo de Gestión o un repositorio del Archivo Central

Unidad documental: Es la pieza mínima que reúne todas las características necesarias para ser considerada como documento. La unidad documental puede ser simple cuando está constituida por un solo documento, y compleja cuando le componen varios, dando lugar al expediente. Puede ser unidad documental un acta, un oficio, un informe, un expediente, etc.

CONSULTA DE DOCUMENTOS

GESTIÓN DOCUMENTAL

	<p>Usuarios: Clientes internos o externos.</p> <p>Usuarios internos: Son los funcionarios de la institución que participan en el proceso de prestación de servicios.</p> <p>Usuarios externos: Son aquellos para quien la institución presta servicios.</p>
--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<p>6. REFERENCIA</p>	<p>Ley 962 de julio 8 de 2005. Ley antitrámites. Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ley 594 de 2000. Por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos y se dictan otras disposiciones. • Decreto 1382 de 1995, reglamenta la Ley 80 de 1989 y se ordena la transferencia de la documentación histórica de los archivos de los Organismos Nacionales al Archivo General de la Nación. • Decreto 998 de 1997. Reglamenta las transferencias de documentos históricos. • Acuerdo 07 de 1994, por el cual se adopta y se expide el Reglamento General de Archivos • Acuerdo 08 del 18 de octubre de 1995 de la Junta Directiva del Archivo General de la Nación, por el cual se reglamenta la transferencia de la documentación histórica de los archivos de los Organismos Nacionales al Archivo General de la Nación, ordenada por el decreto 1382 del 18 de agosto de 1995. • Acuerdo 09 del 18 de octubre de 1995 de la Junta Directiva del Archivo General de la Nación, por el cual se reglamenta la Presentación de las Tablas de Retención Documental al Archivo General de la Nación. • Acuerdo 038 de 2002 por el cual se establece la responsabilidad del servidor público frente a los documentos y archivos. • Acuerdo 042 de 2002 Establece criterio para la organización de los archivos de gestión en las entidades públicas y en las privadas que cumplen funciones públicas y se regula el inventario único documental. <p>• Resolución No. 1124 de diciembre 2 de 2008. Por medio de la</p>
-----------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

CONSULTA DE DOCUMENTOS

GESTIÓN DOCUMENTAL

	cual se adopta el reglamento para la tramitación interna de las peticiones, quejas y reclamos en la Universidad del Quindío
--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

7. CONDICIONES GENERALES:	<p>Acceso a los documentos e identificación</p> <ul style="list-style-type: none">• Todas las personas tienen derecho a consultar los documentos del archivo y a que se les expida copia de los mismos, siempre que dichos documentos no tengan carácter reservado conforme a la Constitución o a la Ley.• Los usuarios internos podrán acceder a los documentos del Archivos Central, presentando el carné vigente que los acredite como miembros del estamento docente, estudiantil o administrativo de la Universidad. Los usuarios externos pueden solicitar la consulta o fotocopia presentando documento de identidad.• El acceso a los documentos podrá llevarse a cabo:<ol style="list-style-type: none">a. Mediante consulta gratuita en las instalaciones del Archivo Central.b. A través de la entrega de copias cuyo valor será sufragado por el solicitante. <p>Consulta de Documentos en Sala</p> <ul style="list-style-type: none">• Para las solicitudes presentadas para la consulta de documentos, tanto por funcionarios de la Universidad, como por los particulares, los funcionarios de Gestión Documental, verifican si la información que se solicita es competencia de la Institución, en caso contrario se le comunica al usuario, y en lo posible se le indica la institución a la que se debe dirigir para obtener la información.• La solicitud es presentada por funcionarios o particulares interesados, diligenciando el formato de Solicitud y fotocopia de Documentos (A.GD-05.00.01.F.01).• Una vez diligenciado el formato, se entrega al funcionario responsable del archivo, quien procede a la búsqueda en índices digitales, inventarios físicos y demás ayudas disponibles.• Una vez encontrado el documento, se retira de su lugar de
----------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

CONSULTA DE DOCUMENTOS

GESTIÓN DOCUMENTAL

almacenamiento, dejando el testigo “documento afuera” (A.GD-05.00.01.F.02), y se traslada a la sala de consulta. Antes de entregar el documento se debe verificar si sobre este existe reserva legal, que restrinja su consulta.

- Después de llenar en la solicitud los datos de ubicación toponímica, el documento se entrega al usuario para su consulta en sala.

- En la sala de consulta permanece un funcionario de archivo, para evitar el retiro indebido de folios o mutaciones de los documentos, o cualquier otra anomalía que se pueda generar.

- Una vez terminada la consulta, el funcionario de archivo verifica el estado y cantidad de los documentos devueltos, y los retorna a su respectivo lugar.

- Los formatos diligenciados se almacenan y conservan con fines estadísticos

Préstamo de documentos

- Sólo por motivos legales las entidades del Estado pueden autorizar la salida temporal de los documentos de archivo.

- Solo el líder de Gestión Documental puede autorizar la salida temporal de documentos del archivo adoptando las medidas pertinentes para garantizar su integridad, seguridad y conservación.

- Cuando la solicitud presentada por un funcionario implica el préstamo de los documentos, se inicia diligencia el campo correspondiente en el formato A.GD-05.00.01.F.01, y se firma por el funcionario solicitante. El tiempo de préstamo no debe ser superior a 5 días hábiles.

- El funcionario de Gestión Documental, revisa el correcto diligenciamiento del formato, lo firma y hace entrega de los documentos, consignando la información en el libro correspondiente al control de préstamo de documentos.

- Las solicitudes de préstamo de documentos del Archivo Central, presentadas por otras entidades o instituciones públicas, son

CONSULTA DE DOCUMENTOS

GESTIÓN DOCUMENTAL

tramitadas por el líder de Gestión Documental. El líder solicita la información a los funcionarios del archivo y la remite con oficio al peticionario, en el cual se informa el tiempo de préstamo.

- Cuando los documentos son devueltos al Archivo Central, se verifica su estado y contenido, conforme a la información que aparece en el respectivo formato de Solicitud para Consulta y Préstamo de Documentos, el funcionario de archivo anota la fecha de devolución en el libro de control de préstamos y lo firma.
- El funcionario de archivo descarga del sistema el préstamo y procede a ubicar los documentos devueltos, en el lugar respectivo.

Solicitud de Fotocopias de Documentos

- La consulta de documentos o fotocopia, por parte de los funcionarios de la Universidad del Quindío, y otros usuarios que lo soliciten, se realiza previo diligenciamiento del Formato de consulta de documentos donde se consigna: nombre del solicitante, dependencia, teléfono, código, datos del documento solicitado, motivo de la consulta, entre otros y firma.
- Los usuarios externos que requieren fotocopias de documentos que reposan en el Archivo Central, cancelan previamente en tesorería, el valor por la cantidad de copias solicitadas.
- Una vez entregada la solicitud debidamente firmada o el recibo de pago de las fotocopias, un funcionario de Archivo Central traslada los documentos a Publicaciones, para su reproducción
- Los documentos y las fotocopias son retiradas de Publicaciones, por el mismo funcionario de Gestión Documental, quien verifica que el trabajo entregado sea el solicitado. Las fotocopias son entregadas al funcionario o al usuario externo, según sea el caso, y los documentos se reintegran al Archivo Central, en donde son ubicados nuevamente en su lugar de origen.

Solicitudes de Información por Correo, fax o correo electrónico

- Las solicitudes de información y documentos que reposa en el Archivo Central, presentadas por correo, vía fax o correo electrónico, por particulares o por otras instituciones públicas, son atendidas por el líder del Grupo de Gestión Documental.

CONSULTA DE DOCUMENTOS

GESTIÓN DOCUMENTAL

- El líder de Gestión Documental le solicita a un funcionario del Archivo Central la búsqueda de la información solicitada.
- Hallada la información, el Coordinador elabora un oficio de respuesta y realiza el trámite pertinente de envío, dejando evidencia de la información remitida al peticionario.
- Las fotocopias solicitadas son enviadas al usuario con la respectiva respuesta, siempre y cuando la cantidad no sea superior a cinco (5) unidades. Cuando se trata de más de cinco (5) fotocopias, se procede a solicitar al interesado el pago anticipado de las fotocopias, cancelando directamente en la tesorería de la Universidad.
- Una vez el solicitante ha remitido el recibo de consignación, se tramita la reproducción de los documentos y las fotocopias son enviadas a vuelta de correo
- Las peticiones siguen los criterios establecidos en el capítulo 2 al 5 del reglamento para la tramitación interna de las peticiones, quejas y reclamos en la Universidad del Quindío.

Autenticación de Fotocopias de Documentos

- La autenticación de fotocopias de documentos que reposan en el Archivo Central, es solicitada por escrito y atendidas directamente por el líder de Gestión Documental. Las fotocopias de documentos en los archivos de gestión son responsabilidad de los jefes de cada dependencia.
- El líder de Gestión Documental, revisa las fotocopias y las coteja con los documentos reproducidos, de conformidad con estos procede a solicitar su autenticación ante Secretaría General.
- Después de tener autenticados los documentos, se elabora el oficio de respuesta, con su respectivo sobre, para remitir los documentos al solicitante.
- Los documentos son colocados en la carpeta para su trámite de radicación y envío por correo.
- El usuario que personalmente recoge los documentos, firma la copia radicada del oficio remitido, al funcionario de Gestión Documental, colocando nombre claro de quien recibe, fecha en

CONSULTA DE DOCUMENTOS

GESTIÓN DOCUMENTAL

que se retiran las fotocopias autenticadas y la cantidad de las mismas.

- La copia radicada del oficio es archivada en la respectiva carpeta del Grupo de Gestión Documental.

Peticiones

- Los términos para resolver respuestas de peticiones son:
 - Peticiones en interés particular o general: 15 días hábiles a la fecha de su recibo.
 - Peticiones sobre consulta de documentos: 10 días hábiles
 - Consultas formuladas por escrito: 30 días hábiles.

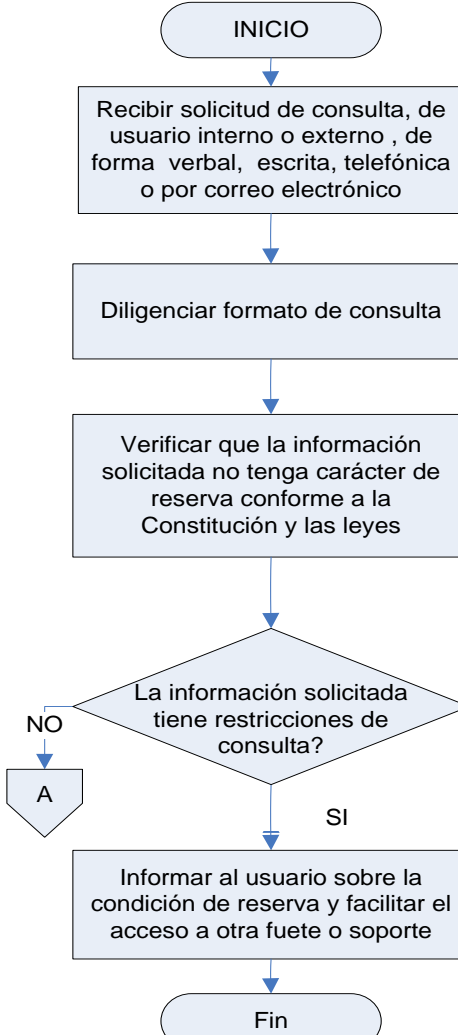
Horarios

- El horario de servicio para consulta y fotocopia de documentos: 8.00 a.m. a 12 m. y 2:00 p.m. - 6:00 pm de lunes a viernes, en días hábiles.

CONSULTA DE DOCUMENTOS

GESTIÓN DOCUMENTAL

8. CONTENIDO

No.	ACTIVIDAD (FLUJOGRAMA)	RESPONSABLE	REGISTRO	OBSERVACIÓN
	 <pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> P1[Recibir solicitud de consulta, de usuario interno o externo, de forma verbal, escrita, telefónica o por correo electrónico] P1 --> P2[Diligenciar formato de consulta] P2 --> P3[Verificar que la información solicitada no tenga carácter de reserva conforme a la Constitución y las leyes] P3 --> D{La información solicitada tiene restricciones de consulta?} D -- NO --> A{A} D -- SI --> P4[Informar al usuario sobre la condición de reserva y facilitar el acceso a otra fuente o soporte] P4 --> FIN([Fin]) </pre>			
1.		Técnico administrativo G-16 Código 3124		
2.		Técnico administrativo G-16 Código 3124	A.GD-05.00.01	
3.		Técnico administrativo G-16 Código 3124		
4.		Técnico administrativo G-16 Código 3124		
5.		Técnico administrativo G-16 Código 3124		Si tiene carácter de reserva, debe especificarse en formato, la justificación legal.



CONSULTA DE DOCUMENTOS

GESTIÓN DOCUMENTAL

No.	ACTIVIDAD (FLUJOGRAMA)	RESPONSABLE	REGISTRO	OBSERVACIÓN
	A			
6.	Realizar búsqueda en índices, inventarios físicos y demás ayudas disponibles.	Técnico administrativoG-16 Código 3124		
7.	Ubicar documento , verificar que el contenido de la información esté completa	Técnico administrativoG-16 Código 3124	A.GD-05.00.01.F.01	
8.	El documento es para consulta?	Técnico administrativoG-16 Código 3124		
9.	Fotocopiar documento y entregar al usuario	Técnico administrativoG-16 Código 3124		En caso de solicitudes a través de medios escritos, o a instancias judiciales se envía por correo certificado o se entrega personalmente a través de mensajero institucional, al solicitante.
	A			

CONSULTA DE DOCUMENTOS

GESTIÓN DOCUMENTAL

No.	ACTIVIDAD (FLUJOGRAMA)	RESPONSABLE	REGISTRO	OBSERVACIÓN
				
10.	Entregar el documento al usuario para su consulta en el área de Gestión Documental	Técnico administrativoG-16 Código 3124		
11.	Recibir documentación prestada	Técnico administrativoG-16 Código 3124		
12.	Registrar consulta o fotocopia en el formato respectivo	Técnico administrativoG-16 Código 3124	A.GD-05.00.01.F.02	
13.	Reintegrar los documentos a su ubicación	Técnico administrativoG-16 Código 3124		
				

9. ANEXOS

Anexo 1. Formato de préstamo y fotocopia de documentos A.GD-05.00.01.F.01

Anexo 2. Formato "documento afuera" (A.GD-05.00.01.F.02)

Anexo 3. Control estadístico de consulta y fotocopia de documentos A.GD-05.00.02.F.03

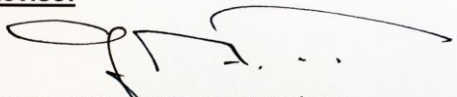

CONSULTA DE DOCUMENTOS

GESTIÓN DOCUMENTAL

REGISTRO DE REVISIONES

Nº Revisión	Fecha	Páginas modificadas	Elaborado/ Modificado por	Aprobado por	Descripción del cambio

UNIVERSIDAD
DEL QUINDÍO

<p>Revisó:</p>  <p>GUSTAVO ADOLFO RINCÓN B. Jefe (E) Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo</p>	<p>Aprobó:</p>  <p>CLARA INÉS ARISTIZÁBAL R. Vicerrectora Administrativa</p>
<p>Fecha: 2009/06/05</p>	<p>Fecha: 2009/06/09</p>