 Universidad del Tolima	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL PROCEDIMIENTO PRÉSTAMO Y CONSULTA DOCUMENTAL	Página 1 de 4
		Código: GD-P08
		Versión: 02
		Fecha Aprobación: 19-10-2020

1. DEFINICIÓN

Establecer las directrices generales para la prestación del servicio de consultas y/o préstamos de documentación en el Archivo General, con el fin de garantizar el acceso a la información institucional.

2. ALCANCE

Inicia con la solicitud de información realizada por el usuario, hasta la consulta de la misma y/o devolución del documento.

3. ESTRUCTURA

3.1. GENERALIDADES

CIUDADANO: El término ciudadano es un concepto político-jurídico aplicado a cualquier persona que pertenece a una nación específica. Normalmente, el concepto de ciudadano implica la convivencia en comunidad con otros ciudadanos, los cuales en conjunto conforman un determinado tipo de sociedad que, para organizarse debe estar ordenada jurídica y políticamente. Podemos entender entonces que la ciudadanía es el derecho de cualquier individuo considerado como ciudadano ante un país de participar en una comunidad, a través de la acción con el objetivo de optimizar el bienestar público.

SERVICIO PÚBLICO: Cualquiera de los que se prestan por el Estado, la diputación provincial o el municipio, o por una empresa, para la gente en general; como el de transportes o el de incendios.


SERVICIOS AL ESTADO: Expresión con que se designan los prestados por los funcionarios públicos. Acción en beneficio de alguien. Organización y personal destinado a cuidar intereses o satisfacer necesidades del público o de alguna entidad. Acción desinteresada, cortés o útil: prestar un gran servicio. Valer, ser útil para determinado fin o para realizar determinada función. Actividad que consiste en servir: trabajar al servicio del Estado. En Comunicaciones de Datos y en otras disciplinas informáticas.

SERVICIOS DE REFERENCIA: Las actividades que supone el suministro de información acerca o procedente de los fondos, incluyendo el hacer que los fondos estén disponibles en las salas de estudio, (a veces llamadas de producción).

ELABORÓ Profesional Universitario	REVISÓ Profesional Universitario	APROBÓ Líder del Proceso
---	--	------------------------------------

La impresión y copia magnética de este documento se considera **COPIA NO CONTROLADA**

“ Asegúrese de consultar la versión vigente en <http://www.ut.edu.co/sistema-de-gestion-de-calidad> ”


 Universidad del Tolima	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL PROCEDIMIENTO PRÉSTAMO Y CONSULTA DOCUMENTAL	Página 2 de 4
		Código: GD-P08
		Versión: 02
		Fecha Aprobación: 19-10-2020

USUARIOS: En el mundo de la información se encuentran personas tanto productoras como consumidoras de información, independientemente del lugar donde la encuentren y del soporte en que ésta esté presentada; a estas personas se les denomina usuarios de la información.


3.2. DESCRIPCIÓN

3.2.1. PRÉSTAMO Y CONSULTA DOCUMENTAL.

Nº	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
01	Profesional Universitario Archivo General	<p>Analizar y verificar las solicitudes recibidas por los usuarios:</p> <p>Solicitud personal: El usuario diligencia en físico la Solicitud de Préstamo Documental, GD-P08-F01, si es procedente se ofrece al usuario de inmediato registrando la consulta en el Control de Préstamo Documental, GD-P08-F02, si no, se le informa que pronto se le dará respuesta mediante correo electrónico. Continúa el paso 03</p> <p>Solicitud mediante Consulta Documental Electrónica, GD-P08-F03: El usuario diligencia de manera clara la solicitud y a vuelta de correo recibirá la respuesta. Continúa el paso 05</p> <p>Solicitud telefónica: Si es de fácil contestación, se responde inmediatamente. Si no continúa el paso 06, según corresponda.</p> <p>Nota: En caso de no contar con la información solicitada, se informa al usuario por los anteriores medios.</p>
02	Ciudadano	<p>Presentar documento de identificación que lo acredite como funcionario, estudiante o particular.</p> <p>Diligenciar la Solicitud de Préstamo Documental, GD-P08-F01.</p>
03	Profesional Universitario Archivo General/Auxiliar Administrativo	<p>Entregar la información solicitada al ciudadano que ha hecho la solicitud.</p> <p>Si: Diligencia el Control de Préstamo Documental, GD-P08-F02.</p> <p>No: No se evidencia la información, se le informa al usuario.</p> <p>Nota: Registrar en la solicitud física que no se evidenció el documento.</p>

 Universidad del Tolima	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL PROCEDIMIENTO PRÉSTAMO Y CONSULTA DOCUMENTAL	Página 3 de 4
		Código: GD-P08
		Versión: 02
		Fecha Aprobación: 19-10-2020

Nº	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
04	Ciudadano	<p>Consultar y fotocopiar los documentos.</p> <p>Devolver el documento para su descargue Control de Préstamo Documental.</p> <p>Nota: Los funcionarios de la institución, tendrán 3 días hábiles para consultar los documentos, excepto los actos administrativos como (Resoluciones y Acuerdos) que se deberán entregar el mismo día.</p>
05	Profesional Universitario Archivo General	<p>Recibir la solicitud de Consulta Documental Electrónica por parte del usuario.</p> <p>SI: Escanear el documento solicitado y enviar por el mismo medio.</p> <p>NO: Informar al usuario que la información solicitada no se evidencia en el Archivo General.</p> <p>Registrar en la plantilla de consultas electrónicas las observaciones a las respectivas consultas electrónicas.</p> <p>Notas: Si el documento no puede ser escaneado, se le informa al usuario interno que deberá acercarse al Archivo General institucional para la consulta de forma presencial.</p> <p>Si el usuario es interno pero se encuentra en otras sedes, dentro o fuera de la ciudad, escanea el documento y se envía por correo electrónico.</p> <p>Si el usuario es externo y se encuentra en otra ciudad, se escanea el documento y se envía por correo electrónico.</p>
06	Profesional Universitario Archivo General	<p>Ofrecer la información telefónicamente si es de fácil respuesta.</p> <p>Enviar respuesta de la solicitud al correo electrónico del usuario.</p>
07	Ciudadano	Diligenciar la encuesta de Satisfacción de los usuarios a las consultas realizadas personalmente.
08	Profesional Universitario Archivo General	Compilar en cuadro, las estadísticas de consultas mensuales como insumo para la proyección del indicador trimestral de consultas.
09	Profesional Universitario Archivo General	Elaborar y presentar Informe Anual a la Secretaría General sobre las Estadísticas de Consultas.
10		FIN

 Universidad del Tolima	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL PROCEDIMIENTO PRÉSTAMO Y CONSULTA DOCUMENTAL	Página 4 de 4
		Código: GD-P08
		Versión: 02
		Fecha Aprobación: 19-10-2020

4. BASE LEGAL

LEY 594 DEL 2000 LEY GENERAL DE ARCHIVOS. Establece las reglas y principios que regulan la función archivistas del estado.

ACUERDO 07 DE 1994. Archivo General de la Nación. Por el cual se adopta y se expide el Reglamento General de Archivos.

5. REGISTROS

Nº	IDENTIFICACIÓN		ALMACENAMIENTO		PROTECCIÓN	TRD	
	Código	Nombre	Lugar Archivo	Medio de archivo	Responsable de Archivarlo	Tiempo de Retención	Disposición Final
01	GD-P08-F01	Formato de Solicitud de Préstamo Documental	Oficina de Archivo General	Físico	Profesional Universitario del Archivo General	2 años en Archivo de Gestión.	Eliminación
02	GD-P08-F02	Formato de Control de Préstamo Documental	Oficina de Archivo General	Físico	Profesional Universitario del Archivo General	2 años en Archivo de Gestión.	Eliminación
03	GD-P08-F03	Formato de Consulta Documental Electrónica	Oficina de Archivo General	Electrónico	Profesional Universitario del Archivo General	2 años en Archivo de Gestión.	Eliminación de Documento electrónico.

6. ANEXOS

Anexo 1. Solicitud de Préstamo Documental, GD-P08-F01.

Anexo 2. Control de Préstamo Documental, GD-P08-F02.

Anexo 3. Consulta Documental Electrónica, GD-P08-F03.

REGISTRO DE MODIFICACIONES

VERSIÓN	FECHA	ÍTEM MODIFICADO	DESCRIPCIÓN
			No aplica para la primera versión.
01	19-10-2019		Ajustes numeral 3.2.1 y creación de los formatos GD-P08-F01 y GD-P8-F03.