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).

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	Analizar y verificar las solicitudes recibidas por los usuarios: **Solicitud personal:** El usuario diligencia en físico la Solicitud de Préstamo Documental, IC-P07-F01, si es procedente se informa al usuario de inmediato registrando la consulta en el Formato de Consulta de Préstamo Documental, IC-P07-F02, si no, se le informa que pronto se le dará respuesta mediante correo electrónico. Continúa el paso 03 **Solicitud mediante de Consulta Documental Electrónica:** El usuario diligencia de manera clara la Solicitud de Préstamo Documental Electrónica, IC-P07-F03 y a vuelta de correo recibirá la respuesta a la solicitud. Continua el paso 05 **Solicitud telefónica:** Si es de fácil contestación, se responde inmediatamente. Si no continúa el paso 06, según corresponda. **Nota:** En caso de no contar con la información solicitada, se informa al usuario por los anteriores medios.
02	Ciudadano	Presentar documento de identificación que lo acredite como funcionario, estudiante o particular. Diligenciar la Solicitud de Préstamo Documental.
03	Profesional Universitario Archivo General/Auxiliar Administrativo	Entregar la información solicitada al ciudadano que ha hecho la solicitud. **Si:** Diligencia el Control de Préstamo Documental. **No:** No se evidencia la información, se le informa al usuario. **Nota:** Registrar en la solicitud física que no se evidenció el documento.

Nº	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
04	Ciudadano	Consultar y fotocopiar los documentos. Devolver el documento para su descargue en del Control de Préstamo Documental. **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.
05	Profesional Universitario Archivo General	Recibir la solicitud de Consulta Documental Electrónica por parte del usuario. **SI:** Escanear el documento solicitado y enviar por el mismo medio. **NO:** Informar al usuario que la información solicitada no se evidencia en el Archivo General. Registrar en la plantilla de consultas electrónicas las observaciones a las respectivas consultas electrónicas. **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. 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. Si el usuario es externo y se encuentra en otra ciudad, se escanea el documento y se envía por correo electrónico.
06	Profesional Universitario Archivo General	Ofrecer la información telefónicamente si es de fácil respuesta. Enviar respuesta de la solicitud al correo electrónico del usuario.
07	Ciudadano	Diligenciar la Encuesta de la 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

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
1	IC-P07-F01	Solicitud de Préstamo Documental	Oficina de Archivo General	Físico	Profesional Universitario del Archivo General	2 años en Archivo de Gestión.	Eliminación
2	IC-P07-F02	Control de Préstamo Documental	Oficina de Archivo General	Físico	Profesional Universitario del Archivo General	2 años en Archivo de Gestión.	Eliminación
3	IC-P07-F03	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. Control Préstamo Documental, IC-P07-F01.
Anexo 2. Control de Préstamo Documental IC-P07-F02.
Anexo 3. Consulta Documental Electrónica IC-P07-F03.

REGISTRO DE MODIFICACIONES

VERSIÓN	FECHA	ÍTEM MODIFICADO	DESCRIPCIÓN
	19-10-2020	Formatos GD-P08-F01 y el formato GD-P08-F03.	Creación de los formatos GD-P08-F01 y el formato GD-P08-F03.
02	05-11-2021	Codificación del procedimiento.	Por fusión del proceso de Gestión Documental con el de Comunicaciones.