

1. INFORMACIÓN GENERAL DEL PROCEDIMIENTO

1.1. Objetivo

Gestionar el servicio de consultas y/o préstamos de documentación en el Archivo General, con el fin de garantizar el acceso a la información institucional.

1.2 Alcance

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

1.3 Normatividad

Ley 594 de 2000. Archivo General de la Nación.

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

1.4 Definiciones

SERVICIO: Acción de servir. Acto que se realiza para servir a alguien o algo. Se aplica particularmente a los prestados como empleado o en un cargo. Actividad que consiste en servir.

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).



2. INFORMACIÓN ESPECÍFICA DEL PROCEDIMIENTO





2.1 Convenciones símbolos del Flujograma





			
Inicio	Actividad	Decisión	Documento
			
Elaboración base de datos	Archivar documento	Conector de página	Conector

2.2 Flujograma del procedimiento

PASO	SIMBOLO	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTOS ASOCIADOS
1		Inicio			

2		Recepción de solicitud	Recibe las solicitudes de forma personal, vía Correo electrónico (ag@ut.edu.co) o telefónicamente.	Asistente Archivo General,	Solicitud
3		Verificación de la solicitud	<p>Analiza y verifica la solicitud.</p> <p>Si la solicitud se realiza personalmente y se tiene disponible la documentación, se informa al usuario y continúa en el paso 4.</p> <p>Si es solicitada telefónicamente y se tiene disponible, deberá realizar la solicitud por escrito o vía correo electrónico y continúa en el paso 4 o 7 según corresponda.</p> <p>Si es solicitada vía correo electrónico y se tiene disponible, continúa en el paso 7.</p> <p>NO se tiene disponible: Se informa al usuario por el medio en que se recibió, donde la puede consultar.</p>	Asistente Archivo General,	Formato Control de Préstamo Documental GD-P06-F01.

4		Legalización del préstamo	<p>Presenta Carné de la institución que lo acredite como funcionario o estudiante.</p> <p>Si es usuario externo, presenta documento que lo identifique.</p> <p>Adjunta Formato Control de Préstamo Documental diligenciado</p>	Interesado	Formato Control de Préstamo Documental GD-P06-F01.
5		Préstamo de información	Entrega la información solicitada al usuario	Asistente Archivo General	
6		Consulta y devolución de información	<p>Consulta y fotocopia los documentos. Devuelve para su descargue en el Formato de 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>	Interesado	Formato Control de Préstamo Documental GD-P06-F01.
7		Respuesta vía correo electrónico	<p>Recibe por vía correo electrónico:</p> <p>Si la información está disponible: Escanea el documento y se contesta el correo.</p>	Asistente Archivo General,	Formato Control de Préstamo Documental GD-P06-F01.

			NO está disponible: Informa al usuario que no se puede escanear por ende el usuario deberá acercarse al Archivo General institucional para su consulta.		
8		Encuesta de satisfacción	Diligenciar el Formato Permanente de la Satisfacción de los usuarios.	Usuarios.	Formato MC-P04-F01.
9		Informe estadístico	Compila las estadísticas de consultas mensuales.	Profesional Universitario Archivo General	Archivo
10		Presentación de informe	Presenta Informe Anual a la Secretaría General de Estadísticas de Consultas.	Profesional Universitario Archivo General	Informe
11		FIN			

3. CONTROL DE CAMBIOS

3.1 Registros

N°	IDENTIFICACIÓN		ALMACENAMIENTO			PROTECCIÓN		TRD
	Ítems	Código Formato	Nombre	Lugar Archivo		Medio de archivo	Responsable de Archivarlo	Tiempo de Retención

3.2 Registro de modificaciones

VERSIÓN	FECHA	ÍTEM MODIFICADO	DESCRIPCIÓN