	DEPARTAMENTO DE ANTIOQUIA MUNICIPIO DE APARTADO	Código: I-ADM-GD-XX
		Versión: 0
	<b><i>Instructivo de acceso, consulta y préstamo documental</i></b>	Fecha de Aprobación: XX-XX-2019
		Página: 1 de 10

COPIA CONTROLADA

## 1. Objetivo

Establecer las pautas para el acceso de los documentos de archivo del Municipio de Apartadó, teniendo en cuenta las restricciones por reserva y confidencialidad de la información; y a su vez garantizar la integridad de los documentos.

## 2. Alcance

Contempla las actividades requerida para el acceso, tales como servicios de consulta, préstamo y reprografía de los documentos producidos y recibidos por el Municipio de Apartadó en cumplimiento de sus funciones.

## 3. Campo de Aplicación

El acceso a usuarios internos y externos aplica para todo los documentos producidos y recibidos por el Municipio de Apartadó, sujeto a las restricciones y los lineamientos para su acceso.

## 4. Responsables

Son responsables de la implementación y actualización de este procedimiento, el Secretario General, la Subsecretaria de Gestión TIC's y Documental, y el Comité Institucional de Gestión y Desempeño; con el apoyo del Equipo Interdisciplinario (Equipo Técnico de Gestión Documental) y en relación a su aplicación con la coordinación con Control Interno.

## 5. Términos y Definiciones.


**5.1. Acceso a documentos de archivo<sup>1</sup>:** Derecho de los ciudadanos a consultar la información que conservan los archivos públicos, en los términos consagrados por la Ley.

**5.2. Consulta de documentos<sup>2</sup>:** Acceso a un documento o a un grupo de documentos con el fin de conocer la información que contienen.

<sup>1</sup> Tomado de <http://www.archivogeneral.gov.co/Transparencia/informacion-interes/Glosario> y consultado el 10 de diciembre de 2018.

<sup>2</sup> Ibidem.

Revisado por:	Aprobado por:
Cargo: Coordinador del SGI	Cargo: Representante de la Dirección
Nombre: Claudia Muñoz Ríos	Nombre: Vilma García Borja

	DEPARTAMENTO DE ANTIOQUIA MUNICIPIO DE APARTADO	Código: I-ADM-GD-XX
		Versión: 0
	<b>Instructivo acceso consulta y préstamo de documentos</b>	Fecha de Aprobación: XX-XX-XXXX
		Página: 2 de 10

COPIA CONTROLADA

- 5.3. Custodia de documentos<sup>3</sup>:** Guarda o tenencia de documentos por parte de una institución o una persona, que implica responsabilidad jurídica en la administración y conservación de los mismos, cualquiera que sea su titularidad.
- 5.4. Digitalización<sup>4</sup>:** Técnica que permite la reproducción de información que se encuentra guardada de manera analógica (Soportes: papel, video, cassetes, cinta, película, microfilm y otros) en una que sólo puede leerse o interpretarse por computador.
- 5.5. Gestión y Trámite<sup>5</sup>:** Abarca el inicio, la vinculación a un trámite, la distribución, la descripción, la disponibilidad, recuperación y acceso del expediente hasta que cumple la función inicial por la que fue creado.
- 5.6. Trámite de documentos<sup>6</sup>:** Recorrido del documento desde su producción o recepción, hasta el cumplimiento de su función administrativa.
- 5.7. Normalización Archivística<sup>7</sup>:** Actividad colectiva encaminada a unificar criterios en la aplicación de la práctica archivística.
- 5.8. Reprografía<sup>8</sup>:** Conjunto de técnicas, como la fotografía, el fotocopiado, la microfilmación y la digitalización, que permiten copiar o duplicar documentos originalmente consignados en papel.

## 6. Políticas de Operación

- Para el acceso a los documentos de archivo producido y recibidos por el Municipio de Apartadó, por parte de usuarios externos aplicar lo establecido en

<sup>3</sup> Ibidem.


<sup>4</sup> Ibidem.

<sup>5</sup> Ibidem.

<sup>6</sup> Ibidem.

<sup>7</sup> Ibidem.

<sup>8</sup> Ibidem.

	DEPARTAMENTO DE ANTIOQUIA MUNICIPIO DE APARTADO	Código: I-ADM-GD-XX
		Versión: 0
	<b>Instructivo acceso consulta y préstamo de documentos</b>	Fecha de Aprobación: XX-XX-XXXX
		Página: 3 de 10

COPIA CONTROLADA

el F-ADM-GD-XX Procedimiento de gestión y trámite, y el P-ADM-MC-07 Procedimiento para el trámite de actos administrativos.

- Aunque toda persona tiene derecho a consultar los documentos que son custodiados por el Archivo Central, se aplicara las excepción de los documentos definidos como clasificados o reservados, y será el usuario interno competente del trámite quien solicite al Archivo Central la información requerida; a excepción de los tipos de servicio que ofrecerá directamente el Archivo Central, expuestos en este instructivo.
- Ningún usuario externo o interno, podrá retirar los documentos de la entidad, salvo en los casos que establezca la ley.
- El servicio de fotocopias que se prestan en el Archivo Central es solo para atender la reproducción de las consultas a usuarios externos atendidos directamente en esta área.

## 7. Contenido

### 7.1. Usuarios internos

Los siguientes son los parámetros para los servicios de consulta y préstamo del Archivo Central a usuarios internos del Municipio de Apartadó, previa verificación de las competencias del usuario interno y de las excepciones que aplican a los documentos definidos como clasificados o reservados según lo establecido en la Ley 1712 de 2014 y estipulado en la entidad en la Tabla de Control de Acceso.

#### 7.1.1. Solicitud y registro aplicativo mesa de ayuda

Con el fin de poder contar con un registro consolidado que permita medir los servicios del Archivo Central y facilitar la toma de decisiones en torno a diferentes aspectos de la función archivística en la entidad; para acceder, consultar y prestar los documentos que se encuentran en custodia del Archivo Central, los usuarios internos solicitaran por el aplicativo Mesa de Ayuda con los siguientes parámetros:

- Para consultar los documentos transferidos al Archivo Central se debe indicar el número y año de transferencia, número de caja y de carpeta, y la signatura

	DEPARTAMENTO DE ANTIOQUIA MUNICIPIO DE APARTADO	Código: I-ADM-GD-XX
		Versión: 0
	<b><i>Instructivo acceso consulta y préstamo de documentos</i></b>	Fecha de Aprobación: XX-XX-XXXX
		Página: 4 de 10

COPIA CONTROLADA

topográfica en el caso que la tenga (# bodega y estante), descritos en el Inventario (FUID).

- Para el caso de algunas serie o subseries que cuenten con inventarios elaborados desde el Archivo Central, con acceso en el repositorio en red, indicar número de caja y carpeta, y la signatura topográfica en el caso que la tenga (# bodega y estante).
- La búsqueda de la información al interior de la unidad documental es responsabilidad del usuario. Por tanto para este caso, el funcionario solicitara por dicho aplicativo, realizar consulta en las instalaciones del Archivo Central.
- En el caso que se requiera una tipología documental o documento(s) en particular, solo podrá ser atendida si se proporciona la información específica, tanto de la unidad documental en la que se encuentra, como el tipo de documento: por ejemplo; número de comprobante y número de oficio (que no se encuentren en el repositorio en Red).


En caso de situaciones específicas y debidamente autorizadas por la Subsecretaria de Gestión Tic y Documental, en la que por las características y complejidad dada en la necesidad de consulta y del expediente al que hace parte la tipología requerida; el usuario interno solicitante deberá indicar el tipo documental, por ejemplo en el caso de las licencias urbanísticas: licencia de construcción, resolución, planos...

- Para evitar reprocesos, el usuario interno deberá indicar claramente que unidad documental se requiere, o tipología en le caso que aplique, y que tipo de servicio (consulta en archivo, enviar digitalizado al correo o préstamo de expediente); también se deberá registrar o verificar en la plataforma de mesa de ayuda el correo institucional correspondiente.

De acuerdo al tipo de servicio tener en cuenta:

### **7.1.2 Servicio de consulta documental**

- La consulta de los documentos del Archivo Central, serán atendidas en el lugar designado para tal fin.
- El usuario interno será el responsable de realizar la búsqueda de información o datos al interior de la unidad documental.

	DEPARTAMENTO DE ANTIOQUIA MUNICIPIO DE APARTADO	Código: I-ADM-GD-XX
		Versión: 0
	<b>Instructivo acceso consulta y préstamo de documentos</b>	Fecha de Aprobación: XX-XX-XXXX
		Página: 5 de 10

COPIA CONTROLADA

- El Técnico Operativo del Archivo Central, evaluará la posibilidad de acuerdo con los recursos, el medio y canal adecuado para atender la consulta.
- El Técnico Operativo del Archivo Central estará expectante ante las acciones de consulta del usuario, con el propósito de evitar el uso indebido de los documentos, o cualquier inconveniente que se presente durante la misma.
- Una vez terminada la consulta, el Técnico Operativo del Archivo Central, deberá verificar el estado y el número de folios de los documentos devueltos, y los retornará a su respectiva ubicación dentro del Archivo Central.
- Si el usuario interno solicita que se le expida reprografía de la información, se digitalizara y enviara al correo electrónico institucional, registrado en Mesa de Ayuda.

### 7.1.2. Servicio de préstamo documental


#### 7.1.2.1. Archivo Central

Para las solicitudes de préstamo de documentos del Archivo Central del Municipio de Apartadó se tendrá en cuenta lo siguiente:

- Solo podrán hacer uso del servicio de préstamo documentos del Archivo Central los funcionarios, por tanto los contratistas no podrán retirar documentos del Archivo Central.
- Para realizar el control de préstamo, el Técnico Operativo del Archivo Central, deberá utilizar el formato F-ADM-GI-10 Préstamo de documentos, establecido para tal fin, por tanto, el usuario es responsable de la integridad del documento prestado, por ningún motivo se modificará la ordenación, ni se retiraran documentos de la carpeta.

Una vez diligenciado, verificado el formato F-ADM-GI-10 Préstamo de documentos, el Técnico Operativo del Archivo Central procederá a entregar los documentos de forma personal al usuario y este firmará el formato de F-ADM-GI-10 Préstamo de documentos, siendo el responsable de la integridad del documento prestado. El plazo máximo de préstamo de documentos a usuarios internos será por 15 días calendario.

- El Técnico Operativo del Archivo Central, realizará semanalmente seguimiento y control de los documentos prestados, verificando e informando al usuario mediante

	DEPARTAMENTO DE ANTIOQUIA MUNICIPIO DE APARTADO	Código: I-ADM-GD-XX
		Versión: 0
	<b>Instructivo acceso consulta y préstamo de documentos</b>	Fecha de Aprobación: XX-XX-XXXX
		Página: 6 de 10


COPIA CONTROLADA

correo electrónico que se ha vencido el plazo, y si el usuario, requiere continuar con el documento, deberá devolver el documento al Archivo Central, para renovar el préstamo.

- Los funcionario que tengan que hacer entrega del cargo, antes de desvincularse de la entidad deberán devolver al Archivo Central los documentos prestados, de lo contrario no se le podrá expedir el certificado de paz y salvo sobre los documento en préstamo y entrega documentos a cargo; la cual es suscrita por la Subsecretaria de Gestión Tics y Documental.
- Una vez devueltos los documentos, el Técnico Operativo del Archivo Central, verificará su estado y contenido conforme a la información diligenciada en el formato F-ADM-GI-10 Préstamo de documentos y posteriormente firmará y registrará la fecha de la devolución y procederá ubicar los documentos devueltos en el lugar respectivo.
- Ningún usuario al que se le haya prestado un documento del Archivo Central, está autorizado para prestarlo a otro. En caso que otro usuario lo requiera, hará la solicitud de préstamo al Archivo Central por el aplicativo Mesa de Ayuda.
- No se autoriza el retiro de las instalaciones del Municipio de Apartadó, aquellos documentos que se encuentren en préstamo.

#### 71.2.2. Archivos de Gestión

- Cuando la solicitud de préstamo se haga sobre los documentos de los Archivos de Gestión, el funcionario encargado de la custodia del documento deberá diligenciar los datos del usuario en el formato F-ADM-GI-10 Préstamo de documentos y procederá a entregar los documentos de forma personal al usuario interno, quien firmará dicho formato como responsable de la integridad del documento prestado. El plazo máximo de préstamo de documentos será por diez (10) días calendario.
- Para el seguimiento, control y devolución de los documentos en préstamo en los Archivos de Gestión, se tendrá en cuenta lo establecido para el préstamo de documentos del Archivo Central.
- El Archivo Central tendrá un tiempo máximo de dos días hábiles para dar respuesta a las consultas y préstamos documentales por parte de los usuarios internos. Salvo las

	DEPARTAMENTO DE ANTIOQUIA MUNICIPIO DE APARTADO	Código: I-ADM-GD-XX
		Versión: 0
	<b>Instructivo acceso consulta y préstamo de documentos</b>	Fecha de Aprobación: XX-XX-XXXX
		Página: 7 de 10

COPIA CONTROLADA

acciones de tutelas, que serán atendidas inmediatamente, puesto que tiene unos términos de 8, 24 o 48 horas.

## 7.2. Usuarios Externos

### 7.2.1. Aspectos generales


Para el acceso a los documentos de Archivo del Municipio de Apartadó por parte de usuarios externos se tendrá en cuenta los canales, políticas y el procedimiento establecido en P-ADM-MC-07 Procedimiento para el trámite de actos administrativos, como también lo establecido en el numeral 7.3.2.2 del P-ADM-GD-XX Procedimiento de gestión y trámite.

En cuanto a los servicios de consulta y de reprografía de oficios enviados y actos administrativos (decretos y resoluciones) que ofrece el Archivo Central para los usuarios externos se disponen de lo siguiente:

- Se tendrá en cuenta las excepciones de acceso que aplican a los documentos definidos como clasificados o reservados según lo establecido en la Ley 1712 de 2014 y estipulado en la entidad en el Índice de Información Clasificada y Reservada.
- Medio y canales de atención

Los siguientes son los medios y canales en los que los usuarios externos solicitarán directamente al Archivo Central los servicios antes mencionados:

- Servicio de mensajería: se recepcionará en la ventanilla de correspondencia de Atención al Ciudadano, en la distribución interna se asignará a la Subsecretaría de TIC y Gestión Documental.
- Presencial
  - ✓ Verbal: se atenderá directamente en el Archivo Central
  - ✓ Entrega por mano: se recepcionará en la ventanilla de correspondencia de Atención al Ciudadano, en la distribución interna se asignará a la Subsecretaría de TIC y Gestión Documental.
- Correo electrónico: [contacteno@apartado.gov.co](mailto:contacteno@apartado.gov.co) en la distribución interna se asignará a la Subsecretaría de TIC y Gestión Documental.
- Página web que se redirecciona al correo antes citado.

	DEPARTAMENTO DE ANTIOQUIA MUNICIPIO DE APARTADO	Código: I-ADM-GD-XX
		Versión: 0
	<b><i>Instructivo acceso consulta y préstamo de documentos</i></b>	Fecha de Aprobación: XX-XX-XXXX
		Página: 8 de 10

COPIA CONTROLADA

- Telefónico 828 04 57, Ext 125: se atenderán directamente en el Archivo Central

De acuerdo a los anterior se precisa que las,


- Solicitudes escritas, recibidas por servicio de mensajería, entrega por mano, correo electrónico, pagina web o fax; son recepcionadas (recibido, revisado, radicado y registrado) por la ventanilla de correspondencia de Atención al Ciudadano. Quien direccionará la solicitud al Archivo Central para su trámite.
- Solicitudes verbales, recibidas presencial o por llamada telefónica, serán recibidas directamente en el Archivo Central, y registradas en el F-ADM-DO-15 Registro de Orientación y Atención Ciudadana, para su posterior radicación ventanilla de correspondencia de Atención al Ciudadano, en el caso que el Municipio de Apartadó disponga de un sistema para la gestión de las comunicaciones oficiales se recepcionaran en dicho aplicativo.

▪ Tiempo de respuesta

Estará sujeto a los términos establecido en el P-ADM-MC-07 Procedimiento para el trámite de actos administrativos; sin embargo, a fin de dar una rápida respuesta se puede tener en cuenta los tiempos establecidos para los usuarios internos.

### 7.2.2. Servicio de consulta documental

- Las consultas de usuarios externos serán atendidas por el Técnico de Archivo en el lugar designado para ello, en el Archivo Central; y aplicara los demás lineamiento dispuesto para la consulta de los usuarios internos.
- Si el usuario solicita duplicado de la información el Técnico Operativo del Archivo Central, le ofrecerá la opción de enviarle una copia digitalizada a un correo electrónico que autorice el usuario o el almacenamiento en un soporte (CD, DVD, USB, entre otros)

	DEPARTAMENTO DE ANTIOQUIA MUNICIPIO DE APARTADO	Código: I-ADM-GD-XX
		Versión: 0
	<b><i>Instructivo acceso consulta y préstamo de documentos</i></b>	Fecha de Aprobación: XX-XX-XXXX
		Página: 9 de 10

COPIA CONTROLADA

suministrado por el mismo. En el caso que el usuario solicite en físico la reprografía (fotocopia) de la información, el usuario externo asumirá el costo de la reproducción que no podrá exceder el precio del mercado.

- La Auxiliar Administrativa de la ventanilla del Archivo Central recibirá del usuario externo el pago de las fotocopias, y facturará por la plataforma SINAP los días viernes para su consignación a la Tesorería del Municipio de Apartadó.

Nota: No se adelantarán formas de reprografía de aquellos documentos cuyo estado de conservación no permita su realización sin daño para los mismos.

### **7.2.3. Servicio de reprografía de oficios enviados y actos administrativos**


- Las solicitudes presenciales de reprografía de oficios enviados y actos administrativos, serán atendidas por la Auxiliar Administrativa en la ventanilla de correspondencia del Archivo Central.
- Si el usuario solicita duplicado de la información la Auxiliar Administrativa aplicará lo establecido en el servicio de consulta documental para este tipo de usuario (numeral 7.2.1.).

## **8. Puntos de Control**

- Verificación del cumplimiento de las actividades descritas anteriormente, a través de lo establecido en el P-ALC-EC-01: Procedimiento de Auditorías Internas.
- Aplicación de P-ADM-MC-02: Procedimiento para las Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora.
- Mediante el análisis de los registros de atención por Mesa de Ayuda o en F-ADM-DO-15 Registro de Orientación y Atención Ciudadana, y el F-ADM-GI-10 Préstamo de documentos; se podrá llevar datos estadísticos que permitan tomar medidas que conlleven al mejoramiento de los servicios de información.

## **9. Documentos de Referencia**

- Ley 594 del 2000 del Congreso de la República, “por la cual se expide la Ley General de Archivos y otras disposiciones.”

	DEPARTAMENTO DE ANTIOQUIA MUNICIPIO DE APARTADO	Código: I-ADM-GD-XX
		Versión: 0
	<b>Instructivo acceso consulta y préstamo de documentos</b>	Fecha de Aprobación: XX-XX-XXXX
		Página: 10 de 10

COPIA CONTROLADA

- Acuerdo 060 de 2001 del Archivo General de la Nación "Por el cual se establecen pautas para la administración de las comunicaciones oficiales en las entidades públicas y las privadas que cumplen funciones públicas".
- Ley 1437 de 2011 Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Decreto Ley 019 de 2012 (Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública)
- Ley 1712 de 2014 del Congreso de la República," por medio de la cual se crea la ley de transparencia y del Derecho de acceso a la información pública nacional y se dictan otras disposiciones".
- Acuerdo 002 de 2014 del Archivo General de la Nación "Por medio del cual se establecen los criterios básicos para creación, conformación, organización, control y consulta de los expedientes de archivo y se dictan otras disposiciones"
- Ley 1755 de 2015 del Congreso de la República," Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo".
- Decreto 1080 de 2015. Ministerio de Cultura. Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Cultura.
- Decreto 1166 de 2016. Ministerio de Justicia y del Derecho. "(...) relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente"

## 10. Registros

- Reporte de mesa de ayuda
- F-ADM-DO-15 Registro de Orientación y Atención Ciudadana
- F-ADM-GI-10 Préstamo de documentos

## 11. Notas de Cambio

Versión	Fecha de Aprobación	Descripción del Cambio (Qué y Por qué)

## 12. Anexos