1. OBJETIVO

Atender las solicitudes de consulta y/o préstamo de la información, mediante el acceso a la documentación generada por las diferentes dependencias de la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios RED VITAL PAIPA S.A. E.S.P., dando cumplimiento a la Normatividad legal vigente.

2. ALCANCE

Aplica con la presentación de la solicitud de consulta o préstamo, continua con la localización en inventario documental, el diligenciamiento del formato establecido, el traslado (si es del Archivo Central) y la entrega a la dependencia solicitante para la realización de la consulta.

3. RESPONSABLES

Auxiliar Administrativa Archivo	• Registrar la solicitud, incluyendo la información relevante como el nombre del usuario, el documento solicitado y la fecha de préstamo. • Verificar la identificación de los usuarios que desean acceder a los documentos, asegurándose de que cumplan con los requisitos establecidos por la institución. • Facilitar el acceso a los documentos requeridos, asegurándose de que se respeten las normas y condiciones establecidas. • Gestionar el proceso de devolución de documentos, asegurándose de que se realice dentro del plazo establecido y de que los documentos sean devueltos en buen estado. • Mantener el orden y la organización del archivo, asegurándose de que los documentos estén correctamente clasificados y almacenados. • Reportar cualquier incidencia durante el proceso de consulta o préstamo de documentos, como daños o pérdidas, informando de manera oportuna a los funcionarios solicitantes y colaborar en la búsqueda de soluciones.
Lideres de Procesos	• Cumplir con todos los requisitos establecidos por la institución para acceder a la consulta y préstamo de información, incluyendo la presentación de la identificación necesaria y el llenado de cualquier formulario requerido. • Manejar los documentos con cuidado durante el proceso de consulta, asegurándose de no dañarlos ni alterarlos de ninguna manera. • Respetar todas las normas y condiciones establecidas por la institución para el uso de los documentos, incluyendo los plazos de préstamo y las restricciones de acceso. • Realizar la devolución de los documentos prestados dentro del plazo establecido. Esto garantiza que otros usuarios tengan la oportunidad de acceder a la información y evita posibles retrasos o sanciones. • Informar de inmediato al personal encargado para que puedan tomar las medidas necesarias, de algún problema con los documentos durante el proceso de

	consulta o préstamo, como daños o discrepancias en la información
4. DEFINICIONES / TERMINOLOGÍA	
Cliente Externo	Persona que realiza la solicitud de la consulta de la información, teniendo en cuenta las directrices de la Entidad.
Consulta de documentos	Acción de revisar y examinar documentos almacenados en un archivo o sistema de información con el fin de obtener datos, información o referencias específicas.
Devolución de documentos	Acción de regresar los documentos prestados al archivo o sistema de información dentro del plazo establecido, asegurando que estén en las mismas condiciones en las que fueron prestados.
Funcionario Solicitante	Persona autorizada del área / dependencia respectiva para acceder a los documentos y utilizar los servicios de consulta y préstamo de información según las directrices de la Entidad.
Incidencia	Evento o situación que afecta el proceso de consulta y préstamo de documentos, como daños a los documentos, retrasos en la devolución o pérdida de información, que requiere atención y seguimiento por parte del personal responsable.
Índice de Información Clasificada y Reservada	Registro oficial que contiene una lista detallada de los documentos, archivos o información que han sido clasificados como confidenciales, secretos o reservados por una institución, organización o entidad gubernamental. Este índice suele incluir información sobre la naturaleza de los documentos clasificados, el nivel de clasificación (como secreto, reservado, confidencial, etc.), las fechas de clasificación, los responsables de su manejo y cualquier otra información relevante relacionada con la seguridad y el acceso a estos documentos.
Normas de uso	Reglas y directrices establecidas por la institución para regular el acceso, la consulta y el préstamo de documentos, con el fin de garantizar su seguridad, conservación y uso adecuado.
Préstamo de documentos	Proceso mediante el cual se autoriza temporalmente la salida de documentos del archivo o sistema de información para su uso fuera de las instalaciones, con la obligación de devolverlos en un plazo determinado.
Registro de préstamos	Proceso de mantener un registro detallado de los préstamos de documentos, incluyendo información como el nombre del usuario, el título del documento prestado, la fecha de préstamo y la fecha de devolución.
Solicitud de préstamo	Formulario o documento que el usuario completa para solicitar el préstamo de documentos, proporcionando información como el nombre, la identificación, el título del documento solicitado y la fecha de préstamo deseada.
5. POLÍTICAS DE OPERACIÓN	
El Archivo Central de la Entidad cuenta con la documentación histórica y activa para consulta y resguardo. La información se encuentra relacionada en el FUID de Archivo Central, donde se describe toda la información correspondiente.	

Para Funcionarios Solicitantes

1. Los funcionarios solicitantes de información deben cumplir con las políticas establecidas y respetar las normas de uso de los documentos.
2. Los funcionarios solicitantes deben utilizar la información obtenida de manera ética y responsable, asegurándose de respetar la privacidad y confidencialidad de los datos según corresponda.
3. No se permite la extracción de documentos del área de consulta sin autorización previa, encabezado por la Subgerencia General Administrativa.
4. Los funcionarios solicitantes pueden solicitar el préstamo de documentos presentando una solicitud debidamente cumplimentada.
5. El préstamo está sujeto a la disponibilidad del documento y a las condiciones establecidas por la Entidad.
6. Se debe establecer un plazo de devolución que debe respetarse para evitar sanciones.
7. Se debe establecer un número máximo de documentos en préstamo por funcionario solicitante.
8. Los documentos deben ser devueltos en las mismas condiciones en que fueron prestados.
9. Se realizarán inspecciones periódicas para verificar el estado de los documentos y su conservación.
10. Se prohíbe la realización de anotaciones, marcas o cualquier otra acción que pueda dañar los documentos.
11. Los usuarios deben mantener el orden en el área de consulta y colaborar en el cuidado de los documentos.
12. El incumplimiento reiterado de las políticas y normas establecidas puede resultar en la suspensión temporal o permanente del servicio de consulta y préstamo de documentos.

Para Funcionarios Solicitantes

13. Los clientes externos deben cumplir con las políticas establecidas y respetar las normas de uso de los documentos.
14. Los clientes externos deben utilizar la información obtenida de manera ética y responsable, asegurándose de respetar la privacidad y confidencialidad de los datos según corresponda.
15. No se permite la extracción de documentos de la Entidad, encabezado por la Subgerencia General Administrativa. Para los clientes externos se da cumplimiento el procedimiento con la entrega de copias de la información.

6. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

No	ACTIVIDAD (QUE)	DESCRIPCIÓN (COMO)	RESPONSABLE (QUIEN)	REGISTRO
1	Consulta de la información solicitada	Como se establece en la Circular No. 006-2024, para el funcionario solicitante interno realizará la solicitud por cualquier medio de la consulta	Funcionario Solicitante Cliente Externo	Circular No. 006-2024 Aplica Solicitud para el Cliente Externo

		de la información, teniendo en cuenta el tipo de información, se dirige al Archivo Central para su solicitud. Para cliente externo, debe realizar la solicitud a través de un oficio / comunicado dirigido a la Entidad en el Área de Comercial, Facturación y PQRSD, que será direccionado a la Secretaría de Gerencia. *NOTA: La Responsable de Archivo realizará la verificación sí la información solicitada hace parte del índice de Información Clasificada y Reservada, de lo contrario no se da cumplimiento a la solicitud del cliente externo.*		
2	Diligenciamiento del formato de préstamo (Aplica solamente para Funcionario Solicitante)	El Responsable de Archivo diligencia cada uno de los campos con los datos del solicitante: • Fecha / Retiro de Documentos • Nombre de la Serie • Año • No. de Folios • Nombre del Solicitante • Firma / Recibe • Tiempo de Devolución • Fecha Devolución • Firma Devolución • Responsable Archivo	Auxiliar Administrativa Archivo Funcionario Solicitante	PA-DD-GD-FO-02 Registro Préstamo de Documentos
3	Verificación de la información solicitada	La Responsable de Archivo verificará la información consignada en el formato y de ser necesario solicitará al titular de la solicitud que complemente los datos remitidos para la recuperación de la información solicitada.	Auxiliar Administrativa Archivo	N/A
4	Entrega de la información	**Medio Físico** Para el funcionario solicitante, sí el medio de solicitud de la entrega es de forma presencial, se realizará el préstamo de la información respectiva.	Auxiliar Administrativa Archivo Funcionario Solicitante	PA-DD-GD-FO-02 Registro Préstamo de Documentos

		Para el cliente externo, sí el medio de solicitud de la entrega es de forma presencial, se entregará una copia no controlada de la información. **Medio Digital** Si el medio de solicitud de la entrega de la información es por medio electrónico, se enviará la información escaneada y/o con los medios magnéticos que den lugar para el cumplimiento del requerimiento al correo suscrito.	Cliente Externo	
5	Devolución de la información	Como se establece en la Circular No. 006-2024, el funcionario solicitante realizará la devolución de la información prestada como se establece en los tiempos diligenciados en el formato establecido. *NOTA: La Responsable de Archivo tiene la potestad de hacer efectivo la devolución de la información prestada por los solicitantes, una vez se haya cumplido la fecha de la devolución. Sí el Funcionario Solicitante requiera una ampliación del tiempo de la entrega, deberá diligenciar de nuevo el formato establecido.*	Auxiliar Administrativa Archivo Funcionario Solicitante	Circular No. 006-2024 PA-DD-GD-FO-02 Registro Préstamo de Documentos

7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Ley 594 de 2000. Ley General de Archivos
Ley 1712 de 2014. Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional
Acuerdo 042 de 2002 del Archivo General de la Nación
Decreto 1080 de 2015. Decreto Único Reglamentario del Sector Cultura
Ley 1581 de 2012. Protección de Datos Personales
Decreto 1377 de 2013
Circular No. 006 de 2024, versión vigente
Índice de Información Clasificada y Reservada de la Entidad, versión vigente
Tablas de Retención Documental de la Entidad, versión vigente
Formulario Único de Inventario Documental (FUID), versión vigente
NTC-ISO 9001:2015, numerales 7.5, 8.5.4 y 8.5.5

8. ANEXOS

PA-DD-GD-FO-02 Registro Préstamo de Documentos

PUNTO DE CONTROL

2. Diligenciamiento del formato.
5. Devolución de la información solicitada.

ELABORÓ	NATURALEZA DEL CAMBIO	VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN
Andrew Masami Asakura Garcia	Procedimiento inicial	01	14/02/2024
Andrew Masami Asakura Garcia	Inclusión del Logo ICONTEC / MIPG y ajuste de Pie de Página / Ajuste de contenido	02	26/08/2024
Andrew Masami Asakura Garcia	Actualización del Correo Corporativo	03	01/04/2025

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Andrew Masami Asakura Garcia	Nombre: Mayerline Dueñez Pacheco	Nombre: Diana Katherine Hurtado Figueredo
Cargo: Profesional SIG	Cargo: Auxiliar Administrativo Archivo	Cargo: Subgerente General Administrativo
Firma:	Firma:	Firma: