

# INSTRUCTIVO PARA CONSULTA Y PRESTAMO DE DOCUMENTOS

UNIDAD DE SALUD DE IBAGUÉ  
E.S.E. IBAGUÉ TOLIMA



	<b>UNIDAD DE SALUD DE IBAGUE E.S.E. IBAGUE TOLIMA</b>	CODIGO: GD-AC-INS-001
	<b>GESTION DOCUMENTAL</b>	
	<b>SUBPROCESO ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA</b>	VERSION: 002
	<b>INSTRUCTIVO PARA CONSULTA Y PRESTAMO DE DOCUMENTOS</b>	FECHA: DIC 2019 Página 2 de 10

## OBJETIVO:

Facilitar y suministrar de manera ágil y oportuna, tanto a los usuarios internos como externos la consulta y/o acceso de la documentación que reposa tanto en otras dependencias, como en el Archivo Central de la Unidad de salud de Ibagué USI ESE, dando estricto cumplimiento al procedimiento interno que aplica para tal fin.

## ALCANCE:

Aplica a todas las solicitudes que sean allegadas a cualquier dependencia de la Unidad de Salud de Ibagué USI ESE, con el fin de consultar, prestar o elevar un requerimiento sobre información que sea institucional.

## GLOSARIO:

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

**Acervo documental:** Conjunto de documentos de un archivo, conservados por su valor sustantivo, histórico o cultural.

**Almacenamiento de documentos:** Acción de guardar sistemáticamente documentos de archivo en espacios, mobiliario y unidades de conservación apropiadas

**Archivo:** Conjunto de documentos, sea cual fuere su fecha, forma y soporte material, acumulados en un proceso natural por una persona o entidad pública o privada, en el transcurso de su gestión, conservados respetando aquel orden para servir como testimonio e información a la persona o institución que los produce y a los ciudadanos, o como fuentes de la historia.

**Archivo central:** Unidad administrativa que coordina y controla el funcionamiento de los archivos de gestión y reúne los documentos transferidos por los mismos una vez finalizado su trámite y cuando su consulta es constante.

**Archivo de gestión:** Archivo de la oficina productora que reúne su documentación en trámite, sometida a continua utilización y consulta administrativa.

**Asiento descriptivo:** Conjunto de elementos informativos que individualizan las unidades de descripción de un instrumento de consulta y recuperación. .

	<b>UNIDAD DE SALUD DE IBAGUE E.S.E. IBAGUE TOLIMA</b>	CODIGO: GD-AC-INS-001
	<b>GESTION DOCUMENTAL</b>	
	<b>SUBPROCESO ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA</b>	VERSION: 002
	<b>INSTRUCTIVO PARA CONSULTA Y PRESTAMO DE DOCUMENTOS</b>	FECHA: DIC 2019 Página 3 de 10

**Carpeta:** Unidad de conservación a manera de cubierta que protege los documentos para su almacenamiento y preservación.

**Catálogo:** Instrumento de consulta que describe unidades documentales.

**Consulta de documentos:** Acceso a un documento o a un grupo de documentos con el fin de conocer la información que contienen.

**Descripción documental:** Fase del proceso de organización documental que consiste en el análisis de los documentos de archivo y de sus agrupaciones, y cuyo resultado son los instrumentos de descripción y de consulta.

**Gestión documental:** Conjunto de actividades administrativas y técnicas, tendientes a la planificación, manejo y organización de la documentación producida y recibida por las entidades, desde su origen hasta su destino final con el objeto de facilitar su utilización y conservación.

**Guía:** Instrumento de consulta que describe genéricamente fondos documentales de uno o varios archivos indicando sus características fundamentales, como organismos que los originan, secciones y series que los forman, fechas extremas y volumen de la documentación.

**Índice:** Instrumento de consulta en el que se listan, alfabética o numéricamente, términos onomásticos, toponímicos, cronológicos y temáticos, acompañados de referencias para su localización.

**Recuperación de documentos:** Acción y efecto de obtener, por medio de los instrumentos de consulta, los documentos requeridos.

## CONSULTA DE DOCUMENTOS

La consulta garantiza el derecho que tiene un usuario (entidad, dependencia, persona natural, Estado Colombiano, etc.) de acceder a la información contenida en los documentos de archivo y de ser necesario a obtener copia de los mismos.

En forma genérica se puede afirmar que el servicio más vital que puede prestar un archivo a la administración, a los investigadores y a la comunidad, es el acceso a la información solicitada, dando así origen al servicio de consulta, en sala o fuera de esta según lo indique el procedimiento.

	<b>UNIDAD DE SALUD DE IBAGUE E.S.E. IBAGUE TOLIMA</b>	CODIGO: GD-AC-INS-001
	<b>GESTION DOCUMENTAL</b>	
	<b>SUBPROCESO ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA</b>	VERSION: 002
	<b>INSTRUCTIVO PARA CONSULTA Y PRESTAMO DE DOCUMENTOS</b>	FECHA: DIC 2019 Página 4 de 10

Para el cumplimiento de este propósito, los archivos deben atender los requerimientos y solicitudes de manera personal, telefónica, correo electrónico o remitiendo al usuario al funcionario competente.

*NOTA: El Artículo 12 de la Ley 57 de 1985, a la letra dice; Toda persona tiene derecho a consultar los documentos que reposen en las oficinas públicas y que se les expida copia de los mismos, siempre que dichos documentos no tengan carácter reservado conforme a la Constitución o la ley que no hagan relación a la defensa o seguridad nacional.*

Es de recordar que el Artículo 13 de la Ley 57 de 1985 a la letra dice: que la reserva legal sobre cualquier documento cesara a los treinta (30) años de su expedición. Cumplidos estos, el documento por este solo hecho no adquiere el carácter histórico y podrá ser consultado por cualquier ciudadano, y la autoridad que esté en su posesión adquiere la obligación de expedir a quien lo demande copias o fotocopias de este. (Inciso modificado por el art (culo 28 de (a Ley 594 de 2000).

Ley 594 de 2000, Titulo VI, ACCESO Y CONSULTA DE LOS DOCUMENTOS, Artículo 27. Acceso y consulta de los documentos.

Artículo 28. Modificación de la Ley 57 de 1985. Modificase el inciso segundo del artículo 13 de la Ley 57 de 1985, Artículo 29. Restricciones por razones de conservación.

## **GENERALIDADES DE LA CONSULTA**

Los usuarios pueden consultar los documentos que reposan en los archivos de la Institución en horario laboral, atendiendo a los siguientes pasos:

- Antes de solicitar la consulta al Archivo Central, el usuario deberá adelantar estrategias de búsqueda en el Archivo de Gestión, Web o demás fuentes de información, con el fin de hacer eficientes los recursos y servicios de la Institución.
- La consulta se realiza en el lugar acondicionado para prestar el servicio "sala de consulta" o fuera de esta teniendo en cuenta las normas de consulta y la orientación del funcionario responsable, que complementa este servicio con el de Referencia a través de guías, índices, catálogos, bases de datos, entre otros y todos los demás datos que puedan proporcionar otros archivos o unidades de información.
- La consulta realizada por usuarios externos se hace directamente en el archivo, en el horario laboral y con la debida autorización para la reproducción de documentos, por ningún motivo se deben retirar los documentos de la Institución sin la debida autorización y el cumplimiento de los requisitos.

	<b>UNIDAD DE SALUD DE IBAGUE E.S.E. IBAGUE TOLIMA</b>	CODIGO: GD-AC-INS-001
	<b>GESTION DOCUMENTAL</b>	
	<b>SUBPROCESO ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA</b>	VERSION: 002
	<b>INSTRUCTIVO PARA CONSULTA Y PRESTAMO DE DOCUMENTOS</b>	FECHA: DIC 2019 Página 5 de 10

## Consulta Documentos Archivo de Gestión

La consulta de documentos en los archivos de gestión, por parte de funcionarios de otras dependencias o de los ciudadanos, se debe facilitar con los controles correspondientes.

Si el interesado desea que se le expidan copias o fotocopias, éstas deberán ser autorizadas por el jefe de la respectiva oficina y sólo se permitirá cuando la información no tenga carácter de reservado conforme a la Constitución y a las leyes, normas y políticas internas de la Unidad de Salud de Ibagué UIS ESE, consultar Tabla de control de Acceso de Documentos.

<https://usiese.gov.co/files/gestion%20documental/2019/RESOLUCION%20N%C2%B0%20093%20T ABLA%20CONTROL%20ACCESO%20DOCUMENTO.pdf>

## Consulta Documentos Archivo Central

La consulta se hará mediante solicitud escrita dirigida a la Unidad de Gestión Documental de la Unidad de Salud de Ibagué USI ESE quien será el responsable de emitir la autorización para que los documentos puedan ser consultados.

La recuperación de los documentos entendida como la acción y efecto de obtener por medio de los instrumentos de consulta, los documentos requeridos, se logra mediante la disponibilidad y actualización de éstos, ya sean inventarios, guías, catálogos e índices.

Las actividades básicas en esta fase son:

### 1. Formulación de la consulta.

- Determinación de la necesidad y precisión de la consulta
- Determinación de competencia de la consulta.
- Condiciones de acceso.
- Disponibilidad de información en términos de restricciones por reserva o por conservación.
- Reglamento de consulta.

### 2. Estrategia de búsqueda.

- Disponibilidad de expedientes
- Disponibilidad de fuentes de información.
- Establecimiento de herramientas de consulta.

	<b>UNIDAD DE SALUD DE IBAGUE E.S.E. IBAGUE TOLIMA</b>	CODIGO: GD-AC-INS-001
	<b>GESTION DOCUMENTAL</b>	
	<b>SUBPROCESO ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA</b>	VERSION: 002
	<b>INSTRUCTIVO PARA CONSULTA Y PRESTAMO DE DOCUMENTOS</b>	FECHA: DIC 2019 Página 6 de 10

- Ubicación de los documentos.

### 3. Respuesta a consulta.

Atención y servicio al usuario

Infraestructura de servicios de archivo

Sistemas de registro y control de préstamo.

Uso de testigos y formatos para el control de devolución.

Implantación de medios manuales o automáticos para localización de información.

El servicio de consulta documental dentro de la Unidad de Salud de Ibagué USI ESE deberá estar orientado por parámetros que permitan al usuario considerar con anticipación las posibilidades de acceso, el tiempo y la disponibilidad del documento, para brindarle un servicio más cómodo y eficiente, por lo tanto:

#### **Son consultantes de la Unidad de Salud de Ibagué USI ESE:**

Funcionarios de las diferentes dependencias de la Unidad de Salud de Ibagué USI ESE dentro del ejercicio de sus funciones, denominados usuarios internos.

Todos los integrantes de la Unidad de Salud de Ibagué USI ESE y ciudadanía en general, denominados usuarios externos.

Investigadores externos, debidamente acreditados.

#### **Solicitud Consulta de Documentos en Sala**

La Unidad de Gestión Documental por ser la responsable de la Guarda y Custodia del Archivo Central e Histórico, contará con espacio adecuado para atención de usuarios, que se denominará Sala de Consulta.

Horario de consulta Los documentos podrán ser solicitados para su consulta de lunes a viernes en horario de 8:00 a 12:00 y de 14:00 a 17:00 Horas. Para poder consultar los documentos en sala se deben tener en cuenta los siguientes aspectos.

- La solicitud se debe dirigir a la Líder del Proceso de Gestión Documental de la Unidad de Salud de Ibagué USI ESE quien será responsable de su respectivo trámite.

- Las solicitudes presentadas para la consulta de documentos tanto por funcionarios de la institución, como por los particulares (usuarios internos y externos) serán atendidas por la persona delegada para dicha función, en este caso deben ser del

	<b>UNIDAD DE SALUD DE IBAGUE E.S.E. IBAGUE TOLIMA</b>	CODIGO: GD-AC-INS-001
	<b>GESTION DOCUMENTAL</b>	
	<b>SUBPROCESO ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA</b>	VERSION: 002
	<b>INSTRUCTIVO PARA CONSULTA Y PRESTAMO DE DOCUMENTOS</b>	FECHA: DIC 2019 Página 7 de 10

Archivo Central, quienes deben verificar si la información solicitada es de competencia de la entidad o si dicha información tiene alguna restricción, esto con el fin que se pueda orientar al usuario de una manera correcta.

- Una vez el funcionario competente del Archivo Central haya verificado que la información solicitada reposa en las instalaciones el solicitante debe diligenciar el formato de préstamo para consulta del documento. ( GD-AC-FT-001)
- Una vez ubicado toponómicamente, el documento se retira de su lugar de almacenamiento y se procede a dejar el testigo "documento afuera" y se traslada a la sala de consulta donde se le facilita al usuario.
- En la sala de consulta debe permanecer el funcionario que se haya delegado para atender dicho requerimiento, esto con el fin de evitar el retiro indebido de folios o mutaciones de los documentos, o cualquier otra anomalía que se llegue a presentar durante la consulta en sala.
- Una vez terminada la consulta, el funcionario del archivo debe verificar el estado y el número de folios de los documentos devueltos, y los retornara a su respectiva ubicación dentro del archivo.
- Los formatos diligenciados para préstamo y consulta de documentos se deben conservar, esto con el fin de levantar los respectivos indicadores de préstamo documental que nos permitan identificar los documentos que más se solicitan para consulta. Solicitud de Préstamo de Documentos
- La solicitud se debe dirigir a la Líder del Proceso de Gestión Documental quien será responsable de su respectivo trámite.
- Cuando el préstamo implique el retiro del documento, se deben diligenciar todos los campos establecidos en el formato, esto con el fin de llevar un mejor control sobre el documento. (Ver formato GD-AC-FT-001)
- Una vez diligenciado, verificado y firmado el formato por el funcionario del archivo se procede a hacer la entrega de los documentos. Si dicho procedimiento se realiza electrónicamente se deben aplicar tiempos de alerta para la respectiva devolución del documento en los tiempos perentorios.
- Las solicitudes de préstamo por otras entidades o instituciones públicas que impliquen el retiro de los documentos, del archivo central serán tramitadas por intermedio del jefe y/o quien haga sus veces de la oficina de Gestión Documental

	<b>UNIDAD DE SALUD DE IBAGUE E.S.E. IBAGUE TOLIMA</b>	CODIGO: GD-AC-INS-001
	<b>GESTION DOCUMENTAL</b>	
	<b>SUBPROCESO ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA</b>	VERSION: 002
	<b>INSTRUCTIVO PARA CONSULTA Y PRESTAMO DE DOCUMENTOS</b>	FECHA: DIC 2019 Página 8 de 10

de la Unidad de Gestión Documental de la Unidad de Salud de Ibagué USI ESE teniendo en cuenta lo que implica para la institución el retiro de sus documentos.

- Se facilitarán copias y el costo correrá por cuenta del peticionario.
- Una vez devueltos los documentos al Archivo (Gestión o Central), el funcionario encargado de su recepción debe verificar su estado y contenido conforme a la información registrada en el formato de préstamo. Posteriormente se anota la fecha de la devolución y como último se registra la firma.
- El funcionario de archivo procede a ubicar los documentos devueltos en el lugar respectivo.

## **PROCEDIMIENTO PARA CONSULTA Y PRESTAMO DE DOCUMENTOS**

El usuario (Interno y Externo) hace la solicitud, esta puede ser física o electrónica, al correo electrónico ([archivo@usiese.gov.co](mailto:archivo@usiese.gov.co)) la cual debe ir dirigida a la líder del proceso de Gestión Documental de la Unidad de Salud de Ibagué USI ESE, con el fin de colocar en conocimiento su requerimiento, esta puede ser, El préstamo de un expediente o la copia de un documento.

Cuando la solicitud sea procedente o competencia de la Institución, se le recibe y se le informa la usuario el procedimiento a seguir.

Si en algún caso, un usuario dirige la solicitud a la entidad, y no es, de nuestra competencia. Esta no se recibirá y se le orientara al sitio o destino donde debe dirigirse.

Dado el caso, que la solicitud haya sido radicada y el funcionario no se haya percatado, que esta, no era de su competencia, el líder (Unidad de Correspondencia) está en la obligación de responderle al peticionario, colocándole en conocimiento el percance y el nuevo trámite que se le da a dicha solicitud.

Cuando la solicitud requiera el préstamo de un documento, (cliente interno) y este, deba ser retirado de la oficina y/o dependencia, el Jefe inmediato deberá registrar los datos del usuario en el Formato de Consulta y Préstamo de Documentos en los Archivos Gestión y Central. (Formato de Préstamo Documental GD-AC-FT-001).

Si la consulta, es para hacerse en la misma oficina, se revisa si los documentos no tienen algún grado de reserva y se procede a indicarle al usuario que debe diligenciar el formato.

Se recuerda, que todo requerimiento (comunicación oficial) debe tener el mismo trámite que las demás comunicaciones oficiales. Se debe radicar, registrar y tramitar

	<b>UNIDAD DE SALUD DE IBAGUE E.S.E. IBAGUE TOLIMA</b>	CODIGO: GD-AC-INS-001
	<b>GESTION DOCUMENTAL</b>	
	<b>SUBPROCESO ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA</b>	VERSION: 002
	<b>INSTRUCTIVO PARA CONSULTA Y PRESTAMO DE DOCUMENTOS</b>	FECHA: DIC 2019 Página 9 de 10

ante la oficina competente con el fin de darle continuidad y a la misma forma, ofrecer calidad en el servicio y cumplir con la satisfacción del cliente.

### **Solicitudes de Información por Correos**

- Las solicitudes que sean allegadas por correo certificado, internet o correo electrónico- archivo@usiese.gov.co y de competencia con el archivo serán atendidas única y exclusivamente por la Oficina de Gestión Documental, siguiendo el procedimiento respectivo desde el momento en que sea recepcionada por alguno de los medios anteriormente expuestos.
- En caso de que la respuesta se remita por correo electrónico, se debe crear una carpeta que nos permita llevar la trazabilidad de los documentos a los que se les ha dado respuesta. ¿Autenticación de fotocopias de Documentos Toda persona tendrá acceso al demás documento!? Oficiales y podrá pedir y obtener copia de ellos.

Sin embargo, la petición se negará si la solicitud se refiere a alguno de los documentos que la Constitución Política o las leyes autorizan tratar como reservados. La decisión negativa será siempre motivada.

El acceso a documentos públicos hace parte del núcleo esencial del derecho de petición. Es por ello que las fotocopias se convierten en un instrumento aun derecho fundamental como es el de petición y el derecho de acceder a los documentos públicos consagrado en el Artículo 74 de la Constitución.

### **DOCUMENTOS DE REFERENCIA**

PROGRAMA DE GESTION DOCUMENTAL-PGD para la unidad de gestión documental de la unidad de salud de Ibagué USI ESE.

### **NORMATIVIDAD**

CONSTITUCION POLITICA ARTICULOS

8,15,20,23,27,63,70,71,72,74,94,95,112,112,313,212.

LEY 57 de 1985 ART. 12 "Toda persona tiene derecho a consultar los documentos que reposen en las oficinas públicas y se les expida copia de los mismos, siempre que dichos documentos no tengan carácter reservado conforme a la Constitución o a la ley o no hagan relación a la defensa o seguridad nacional",

LEY 594 DE 2000 "Por medio de la cual se dicta la ley general de archivos y se dictan otras disposiciones"

	<b>UNIDAD DE SALUD DE IBAGUE E.S.E. IBAGUE TOLIMA</b>	CODIGO: GD-AC-INS-001
	<b>GESTION DOCUMENTAL</b>	
	<b>SUBPROCESO ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA</b>	VERSION: 002
	<b>INSTRUCTIVO PARA CONSULTA Y PRESTAMO DE DOCUMENTOS</b>	FECHA: DIC 2019 Página 10 de 10

LEY 1712 DE 2014 "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".

DECRETO 2609 de 2012 "Por el cual se reglamenta el título V de la Ley 594 de 2000, parcialmente los artículos 58 y 59 de la Ley 1437 de 2011 y se dictan otras disposiciones en materia de Gestión Documental para todas las entidades del Estado"

ACUERDO No. 042 "Por el cual se establecen los criterios para la organización de los archivos de gestión en las entidades públicas y las privadas que cumplen funciones públicas, se regula el Inventario Único Documental y se desarrollan los artículos 21, 22, 23 Y 26 de la Ley General de Archivos 594 de 2000" ./ ACUERDO No, 038 "Por el cual se desarrolla el artículo 15 de la Ley General de Archivos 594 de 2000",

<b>VERSIÓN</b>	<b>FECHA DE REVISIÓN</b>	<b>DESCRIPCIÓN GENERAL DEL CAMBIO REALIZADO</b>
001	DIC 2019	ACTUALIZACIÓN Y APROBACIÓN

<b>Elaborado:</b> Personal Archivo	<b>Revisado:</b> Comité de calidad	<b>Aprobado:</b> Comité de calidad
---------------------------------------	---------------------------------------	---------------------------------------