

PROTOCOLO PARA CONSULTA DE INFORMACION.

TIPO DE CONSULTA:

La solicitud de información puede darse interna o externa, por medio de las siguientes fuentes:

Personal:	Solicitud verbal y personal al funcionario encargado del archivo.
Telefónica:	Solicitud verbal por vía telefónica.
Escrita:	Mediante comunicaciones oficiales y/o correo electrónico. Esta última es la cual debe manejarse, ya que resulta complejo identificar la importancia entre una consulta y otra.

La clase de consulta está determinada por los intereses y propósitos de quienes hacen la consulta:

Académica.
Administrativa.
Financiera
Requerimientos Judiciales. (Derechos de Petición).

PRÉSTAMO DE ARCHIVOS.

El préstamo documental (Archivos en físico y en otros formatos), debe entenderse como la salida temporal de archivos o documentos, con el fin de que la Corporación e incluso terceros tengan acceso a la información requerida.

SOLICITUD.

Sea cual fuere el tipo de consulta, ésta siempre debe cumplir con las siguientes condiciones:

1. Contar con el aval y firma del Jefe de la Unidad productora ó Administradora de cada caso, ó quien haga sus veces y en lo propio la persona responsable del archivo en cada oficina.
Todas deben ir dirigidas al correo: fabian.carrillo@siscorp.com.co, jonh.bermudez@siscorp.com.co ó con comunicación en físico al edificio SANTA CLARA, oficina 309.
2. Muy importante resulta que la documentación sea solicitada con buen tiempo de antelación, ya que algunos funcionarios solicitan la información sobre el tiempo de vencimiento de términos, lo cual además de ser irregular, genera contratiempos frente a las demás consultas.
3. Para la atención y recepción de solicitudes hay unos horarios ya establecidos, (lunes a viernes de 8: 00 am a 12:00 m y de 1:00 pm a 5:00 pm), ya que la disponibilidad y los tiempos de respuesta de las consultas depende directamente de la considerable cantidad como también de la ejecución de las actividades de organización y sistematización documental.

INFORMACION PARA LA CONSULTA.

La solicitud en todos los casos sin excepción debe hacerse teniendo en cuenta los datos registrados en los Inventarios de transferencia documental:

Nombres exactos de las Series y Sub Series Documentales, Fechas extremas, Numeración de Unidades Documentales, Tipo de Unidad de Conservación, Foliación y demás datos u observaciones.

Adicionalmente deben entregarse los datos de contacto con la persona responsable de cada archivo: Números telefónicos, Correo Electrónico Corporativo, Ubicación física de la oficina entre otros.

(Este es el punto que se considera como el más importante sin lugar a dudas, dentro del tema de consulta de información).

REACTIVACION DOCUMENTAL.

Deben comunicarse formalmente los casos en los cuales la información solicitada, debido a la Gestión Administrativa, deben retornar a la oficina productora o administradora para custodia permanente.

REPRODUCCIÓN DE MATERIAL.

De la reproducción en fotocopiado de documentos, solicitada por consulta administrativa interna o externa, tendrá responsabilidad en costos la Corporación misma; por lo tanto el funcionario puede traer un disco extraíble, USB DVD ó CD.

ENTREGA DE MATERIAL DE ARCHIVO (PRESTAMO).

La persona que retira el archivo solicitado en físico, debe siempre estar debidamente identificada, (En lo posible la misma persona que dentro de la dependencia esté asignada como responsable de los archivos o demás personal de planta de la oficina).

Si se trata de un contratista ó de un tercero, este debe contar con un documento de autorización por parte del jefe de la oficina productora ó administradora.

Se deberá diligenciar el retiro de documentos en el libro de registro de salida temporal de documentos y se diligenciará el formato de préstamo documental.

RECEPCION DE MATERIAL DE ARCHIVO (DEVOLUCION).

El material de archivo que sea devuelto, debe entregarse a la mayor brevedad posible y en las mismas condiciones en las cuales fue facilitado, teniendo extremo cuidado de no causar ningún tipo de avería o daño a la documentación durante la manipulación o traslado del archivo que ha sido facilitado en préstamo.

Bajo ninguna circunstancia se deben traspapelar o sustraer documentos de la unidad de conservación (carpeta) para ubicarlos de manera diferente; cualquier observación debe ser consultada con el responsable de archivo, quien determinará cuál es el procedimiento a seguir para cada caso.

OBSERVACIONES GENERALES EN CONSULTA DE ARCHIVOS.

MODO DE CONSULTA.

Un tema muy importante que tiene que ver con la consulta misma es que los funcionarios de la Corporación tengan muy en cuenta cuando soliciten las consultas tomar la información de los Inventarios Documentales con los que se han realizado las transferencias al archivo y de igual manera diligenciar los datos tal y como están registrados en los mismos.

Lo anterior obedece a que con frecuencia los datos que proporcionan para la consulta no son suficientes o no son verídicos, con lo cual se pierde demasiado tiempo en la búsqueda de la información.

HORARIO DE ATENCION.

Es importante cumplir con el protocolo establecido para la consulta de los archivos; por lo tanto los requerimientos deben realizarse de lunes a viernes en los horarios de 8:00 am a 12:00 m y de 1:00 pm a 5:00 pm.

La búsqueda de la información se atiende en el turno en que llega, debido a que todas y cada una de las consultas son importantes, de carácter urgente y prioritario.

TIEMPO DE RESPUESTA.

Aproximadamente el 70% de los requerimientos de información se solicita cuando falta muy poco tiempo para cumplirse el vencimiento de términos, a lo que se suma la considerable cantidad de consultas que previamente han llegado.

Esto señala claramente que el tiempo de respuesta a las solicitudes debe ser consecuente y directamente proporcional a lo solicitado y teniendo como tiempo mínimo de respuesta de un día dependiendo del tipo de consulta.

NECESIDAD Y PRIORIDAD DE LA CONSULTA.

Es preciso que las consultas se realicen responsablemente debido a que ocasionalmente algunos funcionarios hacen requerimientos aduciendo extrema urgencia y cuando está completa la información solicitada, tardan días e incluso semanas para retirarlos o sencillamente olvidan la solicitud y no la reclaman.

Esto implica sobrecostos en la operación del contrato, los cuales son asumidos inmediatamente por el contratista.

DEVOLUCION DE ARCHIVOS EN PRESTAMO.

Es muy conveniente que los archivos en físico entregados en calidad de préstamo a la Corporación, sean devueltos a la mayor brevedad posible y en las mismas condiciones en que fueron recibidos por los funcionarios.

Esto obedece a que a la fecha queda pendiente la devolución de archivos prestados desde hace casi 2 (dos) años y es de aclarar que deben enviarse independientemente de los archivos de transferencia.

En cuanto a la condición, regularmente la documentación de las unidades de conservación es devuelta en desorden, con averías e incluso incompletos.

En caso tal de evidenciar anomalías por cualquier razón de las expuestas ó demás posibles, se comunicará formalmente al Supervisor del Contrato con copia a la Dirección Administrativa de la corporación.

Agradezco considerablemente su amable atención a la presente.

Cordialmente.

FABIAN CARRILLO

Coordinador de Archivo
Proyectos Congreso Nacional
Siscorp de Colombia SAS.