

PROCEDIMIENTO		
Proceso - subproceso: GESTIÓN DOCUMENTAL - CONSULTA DE DOCUMENTOS	Página 1 de 12	
Procedimiento: Consulta, préstamo y devolución de documentos	Código:MPFD0401P	Versión:04

Objetivo

Establecer las actividades, parámetros y criterios para otorgar en calidad de préstamo y posterior devolución de la información técnica y administrativa que la Empresa produce en cumplimiento de sus funciones y procesos, con el fin de brindar un mejor servicio a los colaboradores y usuarios externos, a través de aplicativos y medios implementados para el servicio de consulta y préstamo de documentos

Alcance

Inicia con la solicitud de información por parte de las diferentes áreas de la Empresa y finaliza con el archivo del expediente.

Términos y definiciones

AFUERA: Formato en el que se registra la extracción de documentos de forma temporal de una estantería, caja, o expediente de un archivo.

AGN: Archivo General de la Nación.

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: En el que se agrupan documentos transferidos por los distintos archivos de gestión de la entidad respectiva, cuya consulta no es tan frecuente pero que sigue teniendo vigencia y son objeto de consulta por las propias oficinas y particulares en general.

ARCHIVO DE GESTIÓN: Comprende toda la documentación que es sometida a continua utilización y consulta administrativa por las oficinas productoras u otras que la soliciten.

ARCHIVO ELECTRÓNICO: Es el sistema que ofrece almacenamiento seguro para los documentos y ficheros relacionados con cada expediente, gestionando el ciclo de vida de cada documento desde su creación y registro hasta su archivo definitivo (preservación y custodia).

ARCHIVO SUSCRIPTORES: Es el archivo de gestión que reúne la documentación en trámite o sometida a continua utilización, consulta y transferencia por las unidades productoras. Es el archivo de clientes en el cual se maneja la serie Cuenta Contrato – Sub Serie Cliente individual son un conjunto que se generan a partir de la vinculación de una persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de un servicio público domiciliario de acueducto y alcantarillado, bien como propietario del inmueble en donde este se presta o como receptor directo del servicio.

C.I.T.E.: Centro de Información Técnico Empresarial de la DITG

COLABORADOR: Es aquella persona que tiene un vínculo laboral o a través de un contrato de prestación de servicios con la EAAB-ESP.

C.R.A.I.: (Centro de Recurso de Aprendizaje e Innovación) Espacio que con el apoyo tecnológico ofrecer recursos para el desarrollo de aprendizaje técnico y para la innovación

CUENTA CONTRATO: Es el dato maestro en el SIE que contiene la información comercial, técnica y financiera de un predio y su acometida, que se encuentra asociada a un interlocutor comercial con uno o más contratos.

D.I.T.G.: Dirección de Información Técnica y Geográfica.

EXPEDIENTE: Conjunto de documentos relacionados con un asunto, que constituyen una unidad archivística. Unidad documental formada por un conjunto de documentos generados orgánica y funcionalmente por una oficina productora en la resolución de un mismo asunto

GESTOR DOCUMENTAL: Funcionario que ejerce la administración y custodia de los archivos de gestión siguiendo los

Elaboró: Mariela Lizarazo F.	Revisó: Nancy Gómez Chaves	F. Revisión: 15/09/2020
Responsable del Procedimiento: Director Servicios Administrativos	Aprobó: Myriam Beatriz De La Espriella	F. Aprobación: 16/09/2020

PROCEDIMIENTO		
Proceso - subproceso: GESTIÓN DOCUMENTAL - CONSULTA DE DOCUMENTOS	Página 2 de 12	
Procedimiento: Consulta, préstamo y devolución de documentos	Código:MPFD0401P	Versión:04

lineamientos dados por el proceso de Gestión Documental.

HISTORIA CLÍNICA: Se entiende como el expediente conformado por el conjunto de documentos en los que se efectúa el registro obligatorio del estado de salud, los actos médicos y demás procedimientos ejecutados por el equipo de salud que interviene en la atención de un paciente, el cual también tiene el carácter de reservado.

HISTORIA CLÍNICA OCUPACIONAL: Conjunto único de documentos privados, obligatorios y sometidos a reserva, en donde se registran cronológicamente las condiciones de salud de una persona, los actos médicos y los demás procedimientos ejecutados por el equipo de salud que intervienen en su atención. Puede surgir como resultado de una o más evaluaciones médicas ocupacionales. Contiene y relaciona los antecedentes laborales y de exposición a factores de riesgo que ha presentado la persona en su vida laboral, así como resultados de mediciones ambientales y eventos de origen profesional.

SIMAD: Sistema de Información de Manejo y Administración Documental.

SUSCRIPTOR: Persona natural o jurídica con la cual se ha celebrado un contrato de condiciones uniformes de servicios públicos.

USUARIO: Es aquella persona que no tiene ninguna relación laboral con la EAAB-ESP.

Normatividad

1. Constitución Nacional de Colombia de 1991, Art. 20, 74, 270, 271,272. Asamblea Nacional Constituyente.
2. Ley 527 de 1999 "Por medio de la cual se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales y se establecen las entidades de certificación y se dictan otras disposiciones". Congreso de Colombia.
3. Ley 1952 de 2019, "Por medio de la cual se expide el Código General Disciplinario, se derogan la Ley 734 de 2002 y algunas disposiciones de la Ley 1474 de 2011, relacionadas con el derecho disciplinario". Congreso de la República.
4. Ley 1581 de 2012 y Decreto 1377 de 2013. "Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales" Congreso de la República de Colombia.
5. 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". Congreso de la República.
6. Ley 1755 de 2015," 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, art.27 Congreso de Colombia
7. Decreto 173 de 2004. "Normas para la protección de la memoria institucional, el patrimonio bibliográfico, hemerográfico y documental en el Distrito capital". Alcaldía Mayor de Bogotá, Distrito Capital.
8. Decreto 1080 de 2015."Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Cultura". Aplica la Parte VIII Patrimonio Bibliográfico, Hemerográfico, Documental y Archivístico; TÍTULO II: Patrimonio Archivístico, los CAPÍTULO V: Gestión de Documentos. Principios de la Gestión Documental Control y Seguimiento. Las entidades deben asegurar el control y seguimiento de la totalidad de los documentos que produce o recibe en desarrollo de sus actividades, a lo largo de todo el ciclo de vida. Ministerio de Cultura.
9. Decreto 591 de 2018, D.C. "Por medio del cual se adopta el Modelo Integrado de Planeación y Gestión Nacional y se dictan otras disposiciones" Alcaldía Mayor de Bogotá
10. Resolución 1918 de 2009 "Por la cual se modifican los artículos 11 y 17 de la Resolución 2346 de 2007 y se dictan otras disposiciones". Ministro de la Protección Social.
11. Resolución 1995 de 1999. "Por medio de la cual se establecen normas para el manejo de las historias clínicas" Ministerio de Salud.
12. Resolución 2346 de 2007 "Por la cual se regula la práctica de evaluaciones médicas ocupacionales y el manejo y contenido de las historias clínicas ocupacionales". Ministerio de la Protección Social.
13. Resolución 1111 de 2007 "Administrar el sistema de información documental con el fin de dar cumplimiento a la normatividad vigente, sobre la administración y control de la información técnica, administrativa comercial, memoria institucional, patrimonio bibliográfico, publicaciones seriadas y documental de la EAAB-ESP".

Elaboró: Mariela Lizarazo F.	Revisó: Nancy Gómez Chaves	F. Revisión: 15/09/2020
Responsable del Procedimiento: Director Servicios Administrativos	Aprobó: Myriam Beatriz De La Espriella	F. Aprobación: 16/09/2020

PROCEDIMIENTO		
Proceso - subproceso: GESTIÓN DOCUMENTAL - CONSULTA DE DOCUMENTOS	Página 3 de 12	
Procedimiento: Consulta, préstamo y devolución de documentos	Código:MPFD0401P	Versión:04

14. Resolución 0506 de 2017 "Por medio del cual se establece el Sistema Integrado de Gestión (SIG); y se adopta el modelo estándar de Control Interno (MECI) de acuerdo con el Decreto 1083 de 2015, en la EAAB-ESP y se dictan otras disposiciones".
15. Resolución 740 de 2018, "Política General de Seguridad y Privacidad de la Información de la EAAB-ESP "
16. Resolución 1236 de 2018, "- Política de Tratamiento de datos personales de EAAB-ESP".
17. Acuerdo 047 de 2000 "Por el cual se desarrolla el artículo 43 del capítulo V "Acceso a los documentos de archivo", del AGN del Reglamento general de archivos sobre "Restricciones por razones de conservación. Archivo General de la Nación.
18. Acuerdo 038 de 2002 "Por el cual se desarrolla el artículo 15 de la Ley General de Archivos 594 de 2000". Archivo General de la Nación.
19. Acuerdo 042 de 2002, "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", art. 5" Archivo General de la Nación.
20. Acuerdo 05 de 2013, "Por el cual se establecen los criterios básicos para la clasificación, ordenación y descripción de los archivos en las entidades públicas y privadas que cumplen funciones públicas y se dictan otras disposiciones" art.4. Archivo General de la Nación.
21. Acuerdo 11 de 2013 "Por el cual se modifica la estructura organizacional de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá -ESP, y se determinan las responsabilidades de sus dependencias".
22. Acuerdo 002 de 2014."Por medio del cual se establecen criterios básicos para creación, conformación, organización, control y consulta de los expedientes de archivo y se dictan otras disposiciones". Archivo General de la Nación.
23. Acuerdo 008 de 2014 "Por el cual se establecen las especificaciones técnicas y los requisitos para la prestación de los servicios de depósito, custodia, organización, reprografía y conservación de documentos de archivo y demás procesos de la función archivística en desarrollo de los artículos 13° y 14° y sus parágrafos 1° y 3° de la Ley 594 de 2000".
24. Directiva presidencial 04 de 2012. "Eficiencia administrativa y lineamientos de la política cero papel en la administración pública". Presidencia de la República.
25. Circular 141001-2012-009 del 20 de 2012. "Uso racional del papel en la oficina". Gerencia Corporativa de Gestión Humana y Administrativa. EAAB-ESP.
26. Circular 24100-2014-001 de 2014. "Directrices para la implementación de buenas prácticas ambientales en la EAAB-ESP". Gerencia Corporativa Ambiental EAAB-ESP.
27. Resolución 1108 de 2019 "Por el cual se adopta el manual de contratación de la EAAB-ESP"
28. Resolución 1148 de 2018, "Por medio de la cual se adopta el manual de supervisión e interventoría en la EAAB-ESP"
29. Resolución 0252 de 2018 "Por medio de la cual se establece y se reglamenta los precios al público para fotocopias, copias de planos, fotoplanos, impresiones, normas técnicas y segundos originales en la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá EPS. EAAB-ESP.

Políticas Generales y de Operación

Elaboró: Mariela Lizarazo F.	Revisó: Nancy Gómez Chaves	F. Revisión: 15/09/2020
Responsable del Procedimiento: Director Servicios Administrativos	Aprobó: Myriam Beatriz De La Espriella	F. Aprobación: 16/09/2020

PROCEDIMIENTO		
Proceso - subproceso: GESTIÓN DOCUMENTAL - CONSULTA DE DOCUMENTOS	Página 4 de 12	
Procedimiento: Consulta, préstamo y devolución de documentos	Código:MPFD0401P	Versión:04

GENERALES

1. La Dirección de Servicios Administrativos, se encarga de definir actualizar, divulgar y controlar las políticas y normas específicas para la gestión documental en la Empresa.
2. La información de la EAAB-ESP, es considerada patrimonio público, por tal razón el solicitante (usuario y/o colaborador) que ocasione daño, pérdida, extracción y/o alteración de la documentación en forma parcial o total o no lo entregue en la fecha prevista, se adelantará el trámite necesario para iniciar una investigación disciplinaria.
3. Aquellos documentos conforme a la Constitución o a la Ley con carácter reservado, no podrán ser reproducidos por medio alguno.
4. La información se presta por veinte (20) días hábiles y con prórroga de diez (10) días más; en caso de incumplimiento de esta política se debe realizar el seguimiento para la devolución de la información.
5. El funcionario encargado de brindar el servicio de consulta y préstamo deberá garantizar la protección y custodia de los documentos, evitando la toma fotos, sustracción o mutilación de la información.
6. El Administrador del Archivo Central y el Gestor Documental de los diferentes archivos de gestión, desde el momento de ser asignados para la administración y custodia de estos, debe firmar el formato MPFD0401F07 "Compromiso de Confidencialidad" el cual reposará en la Dirección de Servicios Administrativos, y sirve como evidencia del compromiso y responsabilidad adquirido.
7. La solicitud de consulta y préstamo en los archivos de gestión y central deben ser registrados en el formato MPFD0401F03 "Control de consulta, préstamo y devolución de información", los expedientes en préstamos deben utilizar el formato de control MPFD0401F04 "Afuera"; de igual manera, si el caso lo requiere aplicar los formatos de MPFD0401F06 "Acuerdo de confidencialidad" y MPFD0401F05 "Cadena de custodia".
8. La consulta de la información de los archivos de gestión y central, se debe hacer en la sala de cada dependencia; y/o por los canales autorizados por la EAAB-ESP"; si requiere copia debe acogerse a las políticas establecidas por seguridad de la información, los costos que por este concepto se generen serán asumidos en su totalidad por el solicitante.
9. Todo colaborador al terminar cualquier tipo de vinculación con la Empresa o al ser trasladado de área, debe entregar la documentación física y/o electrónica al gestor documental del archivo de gestión del área en la cual prestaba sus servicios, registrando la información en el formato MPFD0301F05 "Formato único de inventario documental; al igual diligenciará el formato MPFD0401F10 "Constancia", el cual llevará el respectivo Vo.Bo. del jefe inmediato, requisito para perfeccionar el Acta de terminación del contrato o Acta de entrega del cargo.
10. Todo expediente debe contener el formato MPFD0301F04 "Hoja de control de expedientes", lo que facilitará la verificación del contenido de la carpeta o expediente en el momento del préstamo y en la respectiva devolución de la información.
11. Los préstamos de documentos a antes de control deben canalizarse a través de los funcionarios encargados de la atención a antes de control, quienes serán los responsables de la documentación solicitada y controlarán que los documentos suministrados estén completos al momento de la devolución y en el mismo estado que se prestaron, firmando los formatos de MPFD0401F04 "Afuera", MPFD0401F06 "Acuerdo de confidencialidad" (si aplica) y MPFD0401F05 "Cadena de custodia". En caso de requerir el expediente original, el gestor documental deberá dejar el debido respaldo fiel copia del original.
12. El servicio de consulta y préstamo en los archivos de gestión será exclusivo para los colaboradores de cada dependencia de acuerdo al rol que ejerza y las funciones asignadas, de lo contrario debe elevar la solicitud al Jefe del área productora para la respectiva autorización, diligenciar el formato MPFD0401F02 "Solicitud consulta-préstamo información" y enviarlo por correo electrónico.

Elaboró: Mariela Lizarazo F.	Revisó: Nancy Gómez Chaves	F. Revisión: 15/09/2020
Responsable del Procedimiento: Director Servicios Administrativos	Aprobó: Myriam Beatriz De La Espriella	F. Aprobación: 16/09/2020

PROCEDIMIENTO		
Proceso - subproceso: GESTIÓN DOCUMENTAL - CONSULTA DE DOCUMENTOS	Página 5 de 12	
Procedimiento: Consulta, préstamo y devolución de documentos	Código:MPFD0401P	Versión:04

13. Para el préstamo o consulta de la información los gestores documentales deben diligenciar el formato MPFD0401F04 "Afuera", registrando de forma legible toda la información requerida para la legalización del préstamo o consulta. Con este afuera se debe reemplazar el espacio que ocupa el expediente, en la unidad de conservación, una vez regrese el expediente se ubica en el lugar que corresponde y se retira el afuera.
14. El horario de atención para consulta y préstamo para cualquier colaborador y usuario es de lunes a viernes de 8:00 am a 4:30 pm, jornada continua.
15. Los Jefes de área deben elaborar y enviar en el mes de enero las estadísticas de consulta y préstamo de información del año anterior, a la Dirección de Servicios Administrativos, con el fin de incluirlas en el Estado de la administración documental que rinde la entidad a la Dirección Distrital de Archivo de Bogotá de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.
16. La Dirección de Servicios Administrativos a través del Profesional designado realizará periódicamente visitas técnicas a los archivos para verificar el control y seguimiento a la información en calidad de préstamo.
17. Todas las actividades que se ejecuten bajo el presente procedimiento deberán desarrollarse de forma que contribuyan a minimizar, mitigar y compensar los impactos ambientales generados por la realización de estas, garantizando la sostenibilidad ambiental y enmarcadas en la dinámica del mejoramiento continuo.

ARCHIVO CENTRAL

18. La Administración y custodia del archivo central estará a cargo de un contratista quien desarrollará y atenderá los lineamientos dados en las condiciones específicas del contrato.
19. Las solicitudes de información al archivo central deben hacerse del 31 de diciembre de 2013 hacia atrás, ya que la información a partir de esa fecha debe reposar en cada archivo de gestión, y debe realizarse a través del correo institucional archivo.central@acueducto.com.co, identificando claramente cédula de ciudadanía, número de registro, número de contrato, entre otros.
20. El plazo para la entrega de la información por parte del archivo central a colaboradores internos será de tres (3) días hábiles y se debe especificar en el asunto de la solicitud que la prioridad de la consulta es "normal".
21. Cuando la información es requerida para dar respuesta a requerimientos judiciales o a Entidades de Control y Vigilancia se debe especificar en el asunto de la solicitud que se requiere "Extra" y el plazo para la entrega de la información será de un (1) día hábil, a excepción de los documentos que no sean de fácil ubicación.

DIRECCIÓN MEJORAMIENTO CALIDAD DE VIDA Y DIRECCIÓN SALUD

22. La Gerencia Corporativa de Gestión Humana y Administrativa mediante formato MPFD0801F01 "Memorando Interno" dirigido a la Dirección Mejoramiento Calidad de Vida, autoriza a los funcionarios que requieren consultar los documentos físicos o electrónicos que reposan en los expedientes de historia laboral de los servidores públicos al servicio de la EAAB – ESP.
23. Teniendo en cuenta que la historia laboral y la historia clínica ocupacional son agrupaciones documentales con clasificación "Confidencial" y de acceso "Restringido" por ello y en virtud del principio de protección de los derechos fundamentales de las personas como obligación del Estado, sólo puede ser consultada por autoridades judiciales, entes de control, el titular y por el personal autorizado por la Dirección de Mejoramiento Calidad de Vida, y los médicos de la División Salud ocupacional que por su función requiera la consulta de la documentación.
24. La custodia de la historia clínica ocupacional estará a cargo del Jefe de la División Salud Ocupacional, documentos generados en el curso de las evaluaciones médicas ocupacionales en cumplimiento a las normas legales vigentes.

Elaboró: Mariela Lizarazo F.	Revisó: Nancy Gómez Chaves	F. Revisión: 15/09/2020
Responsable del Procedimiento: Director Servicios Administrativos	Aprobó: Myriam Beatriz De La Espriella	F. Aprobación: 16/09/2020

PROCEDIMIENTO		
Proceso - subproceso: GESTIÓN DOCUMENTAL - CONSULTA DE DOCUMENTOS	Página 6 de 12	
Procedimiento: Consulta, préstamo y devolución de documentos	Código:MPFD0401P	Versión:04

25. El responsable de la custodia, podrá entregar copia de la historia clínica ocupacional o de la historia laboral al funcionario cuando éste la solicite.
26. El servicio de fotocopiado de documentos a los funcionarios que hacen parte de la historia laboral se prestará en la oficina de archivo de gestión de historias laborales, el cobro se efectuará de reproducción se efectuará de acuerdo a la Resolución 0252 de 2018, y para la entrega del material se debe presentar la factura cancelada en el banco.

DIRECCIÓN DE INFORMACIÓN TÉCNICA Y GEOGRÁFICA

27. La Dirección de Información Técnica y Geográfica es la responsable funcional de la Administración del Sistema de Gestión de Información Electrónica EAAB-ESP; encargada de custodiar los planos de redes, obras construidas y diseños; así como informes técnicos, normas y especificaciones técnicas de la Empresa.
28. Los usuarios externos que necesiten copias de material de informes y/o CD'S, deben realizar la solicitud a través de comunicación escrita y/o correo electrónico, indicando los fines del uso de esta información y posteriormente suscribir, si aplica, un acuerdo de confidencialidad, siguiendo el instructivo MPFD0404F02 "Instructivo Solicitud de venta de Información
29. Para solicitar la venta de información el usuario debe solicitar el servicio al correo electrónico CITE [@acueducto.com.co](mailto:CITE@acueducto.com.co).
30. La Dirección de Información Técnica y Geográfica, es responsable de elaborar los recibos de caja para la venta de información, aplicando el procedimiento MPFF1001P "Creación Terceros";
31. El recibo electrónico de la venta tiene un (1) día de vigencia, en caso de no pagarlo el día de expedición debe solicitar un nuevo recibo de caja al CITE.
32. La entrega de la información se hará el día siguiente hábil, después del pago del recibo. Para la entrega se debe presentar constancia del recibo de pago o enviarla por correo electrónico.
33. Para la entrega de información vendida se da al solicitante un plazo de quince (15) días hábiles para su recolección, o acuse de recibido de este, si se ha solicitado enviar por correo, después de este tiempo la empresa no se hace responsable del material.

DIRECCIÓN JURISDICCIÓN COACTIVA (COBRO COACTIVO)

34. Para la Dirección de Cobro Coactivo existen dos correos electrónicos donde los colaboradores del área deben solicitar los documentos gpena@acueducto.com.co y smancipe@acueducto.com.co.

DIRECCIÓN DE BIENES RAÍCES

35. Para la Dirección de Bienes Raíces las solicitudes de préstamo de información de predios lo podrán realizar a través del aplicativo Lotus.

DIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN Y COMPRAS

36. La consulta de documentos del archivo de gestión de la Dirección de Contratación y Compras para personas ajenas a la empresa debe realizarse únicamente en las instalaciones del archivo, previa solicitud realizada por oficio o correo electrónico aforerog@acueducto.com.co, indicando el motivo de la consulta, en caso de requerir copias, estas deben ser autorizadas por el Director o los coordinadores de la Dirección de Contratación y Compras.

Elaboró: Mariela Lizarazo F.	Revisó: Nancy Gómez Chaves	F. Revisión: 15/09/2020
Responsable del Procedimiento: Director Servicios Administrativos	Aprobó: Myriam Beatriz De La Espriella	F. Aprobación: 16/09/2020

PROCEDIMIENTO		
Proceso - subproceso: GESTIÓN DOCUMENTAL - CONSULTA DE DOCUMENTOS	Página 7 de 12	
Procedimiento: Consulta, préstamo y devolución de documentos	Código:MPFD0401P	Versión:04

37. Para la información de contratos, solo pueden ser consultados los documentos pertenecientes a procesos contratados; durante la etapa de evaluación de las ofertas está prohibido la consulta de estos.

DIRECCIÓN DE APOYO COMERCIAL

38. La Dirección de Apoyo Comercial es la responsable de la organización, administración y custodia del archivo de Gestión Suscriptores.
39. Para la consulta de documentos de Cuenta Contrato (Suscriptores), remítase al instructivo MPFD0401I03 "Guía de consulta del SIMAD", de no encontrarse el documento se debe elevar la solicitud al correo electrónico: comision.permanente@acueducto.com.co. Se hará devolución de la solicitud en caso de no estar diligenciados todos los campos del formato MPFD0401F01 "Solicitud de Soportes Documentales".
40. Antes de solicitar un soporte documental, verifique la generación del mismo, datos de identificación, fecha de creación del documento, número de cuenta interna, número de cuenta contrato, número de aviso, número de salida, número de petición, zona y tipo documental en los aplicativos comerciales de la empresa (SAP, LOTUS, FELA o aplicativo de correspondencia), de lo contrario, se hará devolución de la solicitud.
41. El Archivo de Gestión Suscriptores, no tendrá responsabilidad alguna, ante solicitudes que realiza el área de Servicio al Cliente y que las áreas de Operación Comercial (o área responsable) no responden ni remiten información al respecto.
42. Si el documento solicitado aún no se ha remitido al archivo de gestión de suscriptores, este será solicitado al proceso generador correspondiente vía correo electrónico por el colaborador del área responsable de su gestión, para posterior envío y respuesta al solicitante.

ACTIVIDADES	PUNTO DE CONTROL	RESPONSABLE (DEPENDENCIA Y CARGO)	DOCUMENTOS Y REGISTROS
1. SOLICITAR Y CONSULTAR INFORMACIÓN			
1.1. Solicita la información a través del IFUWM004 "Creación de aviso de servicios" anexando debidamente diligenciado el formato MPFD0401F02 "Solicitud consulta-préstamo información" en caso de que la solicitud sea para el archivo central se debe enviar al correo electrónico: archivo.central@acueducto.com.co .	Firma del solicitante	Colaboradores	IFUWM004 "Creación de aviso de servicios" MPFD0401F02 Solicitud consulta-préstamo información Correo electrónico
1.2. Solicita información a través de una comunicación oficial dirigida a la Dirección de Servicios Administrativos o por correo electrónico: "archivo.central@acueducto.com.co"	No. consecutivo entrada aplicativo de correspondencia	Usuarios	Correo electrónico Comunicación Oficial

Elaboró: Mariela Lizarazo F.	Revisó: Nancy Gómez Chaves	F. Revisión: 15/09/2020
Responsable del Procedimiento: Director Servicios Administrativos	Aprobó: Myriam Beatriz De La Espriella	F. Aprobación: 16/09/2020

PROCEDIMIENTO		
Proceso - subproceso: GESTIÓN DOCUMENTAL - CONSULTA DE DOCUMENTOS		Página 8 de 12
Procedimiento: Consulta, préstamo y devolución de documentos	Código:MPFD0401P	Versión:04

1.3. Para el caso de las historias laborales, consulta el formato MPFD0401F09 "Funcionarios autorizados para consulta de historias laborales"	Gerencia Corporativa de Gestión Humana y Administrativa	Gestor documental de historias laborales	MPFD0401F09 "Funcionarios autorizados para consulta de historias laborales"
1.4. Mediante correo electrónico comisión.permanente.com.co, adjuntado el formato MPFD0401F01 "Solicitud de soportes documentales" o formato MPFD0801F01 "Memorando interno" solicita información correspondiente a cuentas contrato.	Firma del Gerente y/o Director	Colaboradores	Correo electrónico MPFD0401F01 "Solicitud de soportes documentales"
1.5. Para la consulta de información y/o préstamos de los archivos de gestión de cada dependencia, si el colaborador pertenece a la misma área puede solicitar exclusivamente lo de su función o que por competencia pueda consultar, diligenciado el formato MPFD0401F02 "Solicitud consulta- préstamo de información".		Colaboradores	MPFD0401F02 "Solicitud consulta- préstamo de información"
1.6. Si es de otra área enviar correo electrónico al Jefe de la dependencia, adjuntado el formato MPFD0401F02 "Solicitud consulta-préstamo información".	Firma Gerente, Director y/o Jefe de Oficina quien autoriza	Colaboradores	MPFD0401F02 Solicitud consulta- préstamo información
1.7. Si es usuario debe solicitar al Jefe de Área, por medio de una comunicación oficial o por correo electrónico anexando el formato MPFD0401F02 "Solicitud consulta-préstamo información"	No. consecutivo entrada aplicativo de correspondencia	Usuarios	Correo electrónico Comunicación Oficial MPFD0401F02 "Solicitud consulta- préstamo información"
2. RECEPCIONAR Y REGISTRAR LA SOLICITUD			
2.1. Recepciona el formato MPFD0401F02 "Solicitud consulta-préstamo información", correo electrónico o comunicación oficial y atiende de acuerdo con los tiempos establecidos en las políticas de operación y según la prioridad de la consulta. NOTA: Para el caso de suscriptores recepciona el formato MPFD0401F01 "Solicitud Soportes documentales"		Administrador del Archivo Central o Gestor documental	MPFD0401F02 Solicitud consulta- préstamo información Comunicación Oficial Correo electrónico MPFD0401F01 "Solicitud de soportes documentales"

Elaboró: Mariela Lizarazo F.	Revisó: Nancy Gómez Chaves	F. Revisión: 15/09/2020
Responsable del Procedimiento: Director Servicios Administrativos	Aprobó: Myriam Beatriz De La Espriella	F. Aprobación: 16/09/2020

PROCEDIMIENTO		
Proceso - subproceso: GESTIÓN DOCUMENTAL - CONSULTA DE DOCUMENTOS	Página 9 de 12	
Procedimiento: Consulta, préstamo y devolución de documentos	Código:MPFD0401P	Versión:04

2.2. Registra la solicitud en el formato MPFD0401F03 "Control de consulta, préstamo y devolución de información" y/o MPFD0401F01 "Soportes documentales"	Administrador del Archivo Central o Gestor documental	MPFD0401F03 "Control de consulta, préstamo y devolución de información" MPFD0401F01 "Solicitud de soportes documentales"
3. UBICAR LA INFORMACIÓN		
3.1. Ubica la información utilizando el formato MPFD0301F05 "Formato único de inventario documental", base de datos o aplicativo existente. Si la información es técnica, aplica MPFD0401I02 "Navegación en los aplicativos electrónicos y catálogo de biblioteca" Si la información es de cuenta contrato (suscriptores), se hace la búsqueda física del documento en el expediente."	Administrador del Archivo Central o Gestor documental	MPFD0301F05 "Formato único de inventario documental" Bases de datos Aplicativo MPFD0401I02 "Navegación en los aplicativos archivo electrónico y catálogo de biblioteca" MPFD0401I03 "Guía consulta del SIMAD"
3.2. Si existe un motor de búsqueda para el acceso al usuario, consulta la información de su interés de manera presencial y solicita al administrador del archivo diligenciando el formato MPFD0401F02 "Solicitud consulta-préstamo información"	Administrador del Archivo o Gestor documental	Bases de datos MPFD0401F02 "Solicitud consulta-préstamo información"
4. VERIFICAR, REGISTRAR Y ATENDER LAS NECESIDADES DE CONSULTA		
4.1 Para consulta en sala, verifica el contenido con el formato MPFD0301F04 "Hoja de control expedientes". La Dirección de Cobro Coactivo pondrá a disposición del usuario la documentación requerida, siempre y cuando haya un profesional del área para asistirlo.	Administrador del Archivo o Gestor documental	MPFD0301F04 "Hoja de control expediente"
4.2 Comunica al usuario la información disponible y socializa las políticas de acceso, consulta y uso de la información que reposa	Administrador del Archivo o Gestor documental	

Elaboró: Mariela Lizarazo F.	Revisó: Nancy Gómez Chaves	F. Revisión: 15/09/2020
Responsable del Procedimiento: Director Servicios Administrativos	Aprobó: Myriam Beatriz De La Espriella	F. Aprobación: 16/09/2020

PROCEDIMIENTO		
Proceso - subproceso: GESTIÓN DOCUMENTAL - CONSULTA DE DOCUMENTOS		Página 10 de 12
Procedimiento: Consulta, préstamo y devolución de documentos	Código:MPFD0401P	Versión:04

en cada depósito, de acuerdo con las políticas de este procedimiento.			
<p>4.3 Registra la información a entregar al colaborador y/o usuario y firman el formato MPFD0401F04 "Afuera"; así mismo, registra en el formato MPFD0401F03 "Control de consulta, préstamo y devolución de información"</p> <p>Si aplica firman los formatos MPFD0401F05 "Cadena de custodia" y MPFD0401F06 "Acuerdo de confidencialidad"</p> <p>Si corresponde a suscriptores envía vía correo institucional con la imagen del documento solicitado y registra en el formato MPFD0401F01 "Formato Solicitud de Soportes Documentales" la trazabilidad de la respuesta a la solicitud.</p>	<p>Firma del funcionario que entrega y del que recibe en los formatos Afuera, Cadena de Custodia y Acuerdo de Confidencialidad</p> <p>Fecha y hora del correo electrónico</p>	<p>Administrador del Archivo o Gestor documental</p>	<p>MPFD0401F04 "Afuera"</p> <p>MPFD0401F03 "Control de consulta, préstamo y devolución de información"</p> <p>MPFD0401F05 "Cadena de custodia"</p> <p>MPFD0401F06 "Acuerdo de confidencialidad"</p> <p>Correo electrónico</p> <p>MPFD0401F01 "Solicitud de soportes documentales"</p>
4.4 Realiza la entrega de la información solicitada al usuario y/o colaborador.		Administrador del Archivo o Gestor documental	Documentos o expedientes solicitados
5. SOLICITAR COPIA O VENTA DE INFORMACIÓN			
5.1. Solicita copia o venta de información, bien sea por correo electrónico o comunicación oficial, según el caso.	Firma	Usuario	<p>Correo Electrónico</p> <p>Comunicado escrito</p>
5.2. Crea aviso según IFUWM004 "Creación de avisos de servicio" clase G5	No .de aviso	Colaborador	<p>IFUWM004 "Creación de avisos de servicio"</p> <p>Aviso SAP</p>
5.3. Diligencia el formato MPFD0401F08 "Solicitud Elaboración Recibo De Caja" y entrega al usuario para que se dirija al CITE. Para la elaboración del recibo de caja.		Administrador del Archivo o Gestor Documental	<p>MPFD0401F08 "Solicitud Elaboración Recibo De Caja"</p>
5.4. Ingresa al IFUAR027 "Generar recibo de caja"		Auxiliar Administrativo DITG	<p>IFUAR027 "Generar recibos de caja"</p>

Elaboró: Mariela Lizarazo F.	Revisó: Nancy Gómez Chaves	F. Revisión: 15/09/2020
Responsable del Procedimiento: Director Servicios Administrativos	Aprobó: Myriam Beatriz De La Espriella	F. Aprobación: 16/09/2020

PROCEDIMIENTO		
Proceso - subproceso: GESTIÓN DOCUMENTAL - CONSULTA DE DOCUMENTOS		Página 11 de 12
Procedimiento: Consulta, préstamo y devolución de documentos	Código:MPFD0401P	Versión:04

5.5. Entrega al usuario el recibo de caja y/o remite por correo electrónico para que cancele el valor respectivo en el Banco Popular, Una vez cancelado entregar al administrador documental y/o enviar por correo electrónico.	Número Recibo Caja	Auxiliar Administrativo DITG	Recibo de caja Correo electrónico
6. VERIFICAR PAGO Y ENTREGAR LA INFORMACIÓN VENDIDA			
6.1. Verifica que el usuario haya realizado el respectivo pago en el banco, previa visualización del recibo de pago enviada por correo electrónico y/o suscribe formato MPFD0401F06 "Acuerdo de confidencialidad"	Recibo de pago con impresión del banco Firmas	Administrador del Archivo o Gestor Documental	Recibo de pago MPFD0401F06 "Acuerdo de confidencialidad"
6.2. Ingresa al IFUAR013 "Facturas" y genera la factura para entregar al usuario, para que se dirija a la respectiva área y le entreguen la información.		Auxiliar Administrativo DITG	IFUAR013 "Factura"
6.3. Entrega al colaborador y/o usuario la información solicitada; y vuelve a la actividad 4.3 y 4.4		Administrador del Archivo o Gestor Documental	Documentos o expedientes solicitados
7. DEVOLVER Y VERIFICAR EL ESTADO DEL MATERIAL			
7.1. Devuelve el material prestado		Coordinador CRAI o CITE Tecnólogo/ Usuario y/o colaborador	Documentos o expedientes
7.2. Verifica el material según formato MPFD0301F04 "Hoja de control expedientes"	Contenido No. de folios Estado de entrega	Administrador del Archivo o Gestor Documental	MPFD0301F04 "Hoja de control expedientes"
7.3 Registra la devolución de la información prestada en el formato MPFD0401F04 "Afuera" dejando constancia del estado de entrega del material prestado.	Firma como constancia de devolución y entrega	Administrador del Archivo o Gestor Documental	MPFD0401F04 "Afuera"
7.4 Realizar seguimiento al material, si se encuentra alguna anomalía en el estado de la información se deja la anotación en el formato MPFD0401F03 "Control de consulta, préstamo y devolución de información".		Administrador del Archivo o Gestor Documental	MPFD0401F03 "Control de consulta, préstamo y devolución de información"

Elaboró: Mariela Lizarazo F.	Revisó: Nancy Gómez Chaves	F. Revisión: 15/09/2020
Responsable del Procedimiento: Director Servicios Administrativos	Aprobó: Myriam Beatriz De La Espriella	F. Aprobación: 16/09/2020

PROCEDIMIENTO		
Proceso - subproceso: GESTIÓN DOCUMENTAL - CONSULTA DE DOCUMENTOS		Página 12 de 12
Procedimiento: Consulta, préstamo y devolución de documentos	Código:MPFD0401P	Versión:04

7.5 Elabora formato MPFD0801F01 "Memorando Interno" dirigido a la Oficina de Investigaciones Disciplinarias" informando que el colaborador y/o usuario ocasionó daño, pérdida, extracción y/o alteración de la documentación para que se adelante el trámite necesario para iniciar una investigación disciplinaria	Firma Gerente, Director y/o Jefe de Oficina	Administrador del Archivo o Gestor Documental	MPFD0801F01 "Memorando Interno"
8. ELABORAR ESTADÍSTICAS E INFORMES			
8.1 Elabora la estadística anual de consulta y préstamo teniendo como base los formatos MPFD0401F01 "Solicitud soportes documentales" y MPFD0401F03 "Consulta préstamo y devolución de información" y las remite vía correo electrónico al Profesional de la Dirección de Servicios Administrativos, con copia al Jefe de la dependencia		Administrador del Archivo o Gestor Documental	MPFD0401F01 "Solicitud soportes documentales" MPFD0401F03 "Consulta préstamo y devolución de información" Correo electrónico
8.2 Consolida las estadísticas anuales en formato MPFD0801F08 "Informe" y prepara la información para el informe del estado de la gestión documental para la Dirección Distrital de Archivo de Bogotá de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.	Firma Director Servicios Administrativos	Profesional Dirección de Servicios Administrativos	MPFD0801F08 "Informe"
8.3 Realiza control frente a las respuestas de la encuesta de satisfacción enviada por el proceso de gestión comercial vs el formato MPFD0401F01 "Solicitud soportes documentales", para proponer acciones de mejora de acuerdo con el procedimiento MPPEE0502P "Mejoramiento continuo".		Gestor Documental	MPFD0401F01 "Solicitud soportes documentales" MPPEE0502P "Mejoramiento continuo"
9. ARCHIVAR EXPEDIENTES			
9.1 Archiva la información en la ubicación topográfica descrita en el formato MPFD0401F03 "Control de consulta, préstamo y devolución de información"		Administrador del Archivo o Gestor Documental	Expediente archivado

Elaboró: Mariela Lizarazo F.	Revisó: Nancy Gómez Chaves	F. Revisión: 15/09/2020
Responsable del Procedimiento: Director Servicios Administrativos	Aprobó: Myriam Beatriz De La Espriella	F. Aprobación: 16/09/2020