1. **OBJETIVO:** Establecer los lineamientos y actividades a realizar para la consulta, préstamo y digitalización de expedientes bajo custodia del Archivo Central de RTVC garantizando el acceso a la información.

2. **ALCANCE:** Este proceso inicia desde la solicitud de consulta y préstamo de expedientes a través de la Mesa de Servicios hasta la devolución del expediente al Archivo Central, va dirigido a todas las unidades productoras de RTVC.

3. **DEFINICIONES:**

Término	Definiciones según Acuerdo No. 07 de 1994 y No. 027 de 2006
Acceso a documentos de archivo	Derecho de los ciudadanos a consultar la información que conservan los archivos públicos, en los términos consagrados por ley.
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 También se puede entender como la institución que está al servicio de la gestión administrativa, la información, la investigación y la cultura.
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.
Consulta de Documentos	Acceso a un documento o a un grupo de documentos con el fin de conocer la información que contienen.
Digitalización	Técnica que permite la reproducción de información que se encuentra guardada de manera analógica (Soportes: papel, video, casetes, cinta, película, microfilm y otros) en una que sólo puede leerse o interpretarse por computador.
Documentos	Información registrada, cualquiera que sea su forma o el medio utilizado.
Expediente	Es el conjunto de documentos que corresponden a una determinada cuestión. También puede tratarse de la serie de procedimientos de carácter judicial o administrativo que lleva un cierto orden.
Inventario Documental	Instrumento de recuperación de información que describe de manera exacta y precisa las series o asuntos de un fondo documental.
Mesa de Servicios	Herramienta tecnológica dispuesta por la Dirección de Tecnologías de la

	Información para el trámite de requerimientos, solicitudes y fallas en las plataformas tecnológicas utilizadas por el personal de RTVC.
Préstamo de Documentos	Derecho de los usuarios a obtener copia de los documentos en los términos consagrados por la Ley. Acuerdo 027 de 2006 Archivo General de la Nación
Unidad Productora	Unidad administrativa que produce o recibe información.

4. DESARROLLO DE PROCEDIMIENTO:

4.1. Desarrollo del proceso de segundo nivel:

#	Nombre de la Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Documentos y Registros Relacionados
	Inicio			
1	Recibir solicitud en la Mesa de Servicios.	Recibir y analizar la solicitud de consulta y préstamo de expedientes que realiza la Unidad Productora teniendo en cuenta los siguientes aspectos: ● Que el documento se encuentre en el archivo central. ● Que la solicitud corresponde a la Unidad Productora.	Jefe de Grupo Gestión documental Grado I	Ticket Mesa de Servicios
¿Es viable la solicitud? NO, continue en la actividad 2 SI, continue en la actividad 3				
2	Informar al usuario	Informar al usuario por medio de la mesa de servicios	Jefe de Grupo Gestión documental Grado I	Ticket Mesa de Servicios
3	Ubicar la información solicitada.	Realizar la búsqueda en los inventarios documentales del Archivo Central para así identificar la ubicación física correspondiente al número de caja y proceder con alistamiento de la consulta, préstamo y/o digitalización del expediente. Diligenciar bitácora de seguimiento para el control de los requerimientos recibidos y atendidos en la Mesa de Servicios.	Jefe de Grupo Gestión documental Grado I	D-F-052 Testigo Documental Bitácora seguimiento a casos.xlsx

#	Nombre de la Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Documentos y Registros Relacionados
4	Notificar al Colaborador de la unidad productora de la respuesta a su solicitud	Notificar al usuario y entregar expediente para la consulta y/o préstamo, cuando la consulta es física. Digitalizar los documentos, cargar y responder la Mesa de servicios, cuando la consulta es digital	Jefe de Grupo Gestión documental Grado I	D-F-006 Consulta y Préstamo de Documentos de Archivo Ticket Mesa de Servicios
5	Realizar seguimiento devolución expediente	Verificar cada vez que se requiera, el vencimiento de los tiempos de préstamo del expediente, de ser necesario envía correo electrónico para solicitar la devolución o prórroga del préstamo del Expediente a la respectiva Unidad Productora	Jefe de Grupo Gestión documental Grado I	Correo electrónico
6	Devolver Expediente	Realizar devolución del expediente en las mismas condiciones en las que fue entregado para la consulta y/o préstamo, por parte de la dependencia solicitante. Validar por el jefe de grupo que los procesos archivísticos no hayan sido alterados (orden, foliación, deterioro parcial o total, material abrasivo, incorporación o extracción de información del expediente). Nota: Si no cumple los requisitos de devolución, el expediente se devuelve para su respectiva organización y correcta entrega al Archivo Central.	Dependencia Solicitante: Gerente Subgerentes Jefes de Oficina Directores Coordinadores – Jefe de Grupo Gestión documental Grado I	D-F-006 Consulta y Préstamo de Documentos de Archivo
7	Cerrar ticket Mesa de Servicios	Realizar cierre al ticket de la Mesa de Servicios y hacer seguimiento mediante correo electrónico para aquellos solicitantes que no han dado respuesta a la encuesta de satisfacción.	Jefe de Grupo Gestión documental Grado I	Ticket Mesa de Servicios, Correo electrónico.
8	Realizar realmacenamiento de expedientes	Realizar realmacenamiento de expedientes en la respectiva unidad de conservación.	Jefe de Grupo Gestión documental Grado I	D-F-052 Testigo Documental y D-F-006 Consulta y Préstamo de Documentos de Archivo

#	Nombre de la Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Documentos y Registros Relacionados
9	Generar informe de gestión Mesa de Servicios	Consolidar bitácora de seguimiento de casos con el fin de generar informes de gestión mensuales y reporte trimestral del indicador de Gestión Documental.	Jefe de Grupo Gestión documental Grado I	Bitácora seguimiento a casos.xlsx
Fin.				

5. Control de cambios

Versión	Descripción del cambio	Área Productora	Fecha de Publicación
6	Se realiza nuevamente el cargue del documento, se ajusta el código de acuerdo con la parametrización de SUITE VISIÓN, se incluye control de cambios, así mismo dando cumplimiento a los lineamientos del manual de marca. V2 y la Guía de Administración de Información Documentada SIG.	Coordinación de Planeación	05/10/2026