

**CÓDIGO 860 315**

**MANUAL DE CONSULTA Y PRESTAMO DE DOCUMENTOS**

<b>AUTORIZADO:</b>  Ing. Javier Milián Presidente(a) Institucional	<b>FIRMA Y SELLO:</b>  
<b>Fecha de creación:</b>	03 de Julio de 2020
<b>Fecha de última modificación:</b>	17 de Julio de 2020
<b>Fecha de vigencia:</b>	24 de julio de 2020
<b>Versión:</b>	01

## FIRMAS DE VALIDACIÓN

<p><b>VISTO BUENO:</b></p> <p>Ing. Mario Baratta Gerente(a) General</p>	<p><b>FIRMA Y SELLO:</b></p> 
<p><b>REVISADO:</b></p> <p>Lic. Julio Ismael Serrano Jefe(a) de Planificación, Género y Medio Ambiente</p>	<p><b>FIRMA Y SELLO:</b></p> 
<p><b>RESPONSABLE DEL PROCESO:</b></p> <p>Lic. Jorge Eliseo Merino Jefe Unidad Administrativa</p>	<p><b>FIRMA Y SELLO:</b></p> 
<p><b>RESPONSABLE DEL SUBPROCESO:</b></p> <p>Licda. Leonor Noemy Ruiz de Cortez Jefa Depto. Gestión Documental y Archivos</p>	<p><b>FIRMA Y SELLO:</b></p> 

**INDICE**

**No. Página**

<b>I. GENERALIDADES .....</b>	<b>4</b>
<b>II. RESPONSABILIDADES .....</b>	<b>10</b>
A. Responsabilidades relacionadas al Sistema Normativo Institucional. ....	10
<b>III. POLITICAS .....</b>	<b>11</b>
1. Generales .....	11
2. Específicas .....	12
2.1. Funciones de los Responsables de Archivos y personal auxiliar de archivos .....	12
2.2. Criterios para Consulta de Documentos .....	13
2.2.1. Usuarios Internos .....	13
2.2.2. Usuarios Externos .....	15
2.3. Criterios para Préstamo de Documentos .....	16
2.3.1 Responsabilidades del personal de Archivos y auxiliar de archivos .....	16
2.3.2 Usuarios Internos .....	17
2.4. Medidas de acceso y seguridad a los Archivos .....	18
<b>IV. DOCUMENTOS DE REFERENCIA .....</b>	<b>21</b>
<b>V. PROCEDIMIENTOS .....</b>	<b>22</b>
1. Consulta de Documentos (usuario interno y externo) .....	22
2. Préstamo de Documentos .....	24
<b>VI. MODIFICACIONES REALIZADAS .....</b>	<b>26</b>
<b>VII. ANEXOS .....</b>	<b>27</b>

## I. GENERALIDADES

### 1. Introducción

El presente Manual describe las directrices y requisitos a cumplir para la consulta y préstamo de documentos que se resguardan en el Archivo Central y en el Archivo Especializado. Las directrices y requisitos son de estricto cumplimiento para todos los usuarios internos y externos.

La consulta y préstamo de documentos es de carácter temporal, de modo que las áreas organizativas como usuarios internos que requieran de estos servicios en el ejercicio de su función y actividades podrán consultar y en caso necesario solicitar en calidad de préstamo documentos o expedientes. Para tener acceso a los documentos, se deberá cumplir una serie de formalidades y controles de acreditación de personalidad y de identificación de los documentos u expedientes para una correcta gestión archivística de los documentos y la información que éstos contienen, a la luz de la Ley de Acceso a la Información Pública.

La consulta de documentos consiste en el acceso que se tiene a ellos en un lugar determinado llamados archivos, y con la finalidad de conocer la información que contiene. Este servicio se encuentra sustentado en la Ley de Acceso a la Información Pública (LAIP), la cual establece dos mecanismos para la consulta de documentos: **El primero** a través de solicitud de información a la Unidad de Acceso a la Información Pública y el **segundo** mediante la consulta directa.

En la Lotería, la consulta directa es un servicio que se brindará en el Archivo Central y en el Archivo Especializado con previos cumplimientos de requisitos para ello.

En este instrumento normativo se dan a conocer las políticas para el servicio de consulta internas y préstamo de documentos, las restricciones por razones de

860 315

## MANUAL DE CONSULTA Y PRÉSTAMO DE DOCUMENTOS

---

conservación documental, las medidas de acceso y seguridad de los documentos, los lineamientos que deben de ejecutarse para la consulta y préstamo de documentos, así como las actividades para cada uno de los procedimientos a ejecutar y los formatos que se deben de emplear para el acceso a los documentos y los controles archivísticos que se deben de aplicar.

Para efectos de este instrumento y de todos los documentos normativos que se definan en la Lotería Nacional de Beneficencia se le denominará "Lotería" o "LNB".

## **2. Objetivos**

### **General**

Regular los servicios de consulta y préstamo de documentos oficiales de la Lotería, custodiados en el Archivo Central y en el Archivo Especializado, para facilitar de forma controlada, ágil y oportuna, las solicitudes de consultas directas de documentos y los préstamos que los usuarios internos y externos requieran, de tal forma que contribuya a garantizar el derecho a la información, establecido en la Ley de Acceso a la Información Pública.

### **Específicos**

- a) Establecer las directrices y políticas generales y específicas que regirán los servicios de consulta y préstamo de documentos que se brindarán en el Archivo Central y en el Archivo Especializado de la institución.
- b) Determinar los instrumentos administrativos y archivísticos que se deben emplear para el servicio de consulta y préstamos que se reciben y tramitan de los documentos en la fase semiactiva del ciclo vital documental.

### **3. Alcance**

El Manual aplica a todos los usuarios internos en lo concerniente a los servicios de préstamo y consulta de los documentos generados y recibidos por todas las unidades organizativas de la LNB y que se encuentran en la fase semiactiva del ciclo documental, resguardados en el Archivo Central y Archivo Especializado. Todas las unidades generadoras de documentos pueden tener acceso a ellos como usuarios internos. Asimismo, pueden acceder los usuarios externos, previo al cumplimiento de requisitos y directrices para un eficiente manejo y control de los documentos.

Todos los usuarios podrán realizar consultas directas de la información que se genera en la institución, siempre y cuando éstos no se encuentren comprendidos entre la información clasificada como reservada o confidencial de acuerdo a la Ley de Acceso a la Información Pública.

#### **4. Definiciones**

- a) **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.
- b) **Archivo Central:** Es el área de la DGDA que coordina y controla el acervo documental en fase semiactiva de una institución.
- c) **Asignación Topográfica:** Referencia que indica el depósito, estante o fila, el módulo y la bandeja en la que se encuentra un documento dentro de un Archivo.
- d) **Ciclo vital de los documentos:** Etapas sucesivas por las que atraviesan los documentos desde su producción o recepción en la Oficina (Archivo de gestión) y su conservación temporal (Archivo central), hasta su eliminación o integración a un archivo permanente (Archivo histórico).
- e) **Depósito de archivo:** local especialmente equipado y adecuado para el almacenamiento y la conservación de los documentos de archivo.
- f) **Consulta Documental:** Es servicio que brinda el Archivo Central y Archivo Especializado, mediante el cual el usuario interno y externo tiene acceso a los documentos con el fin de conocer la información que contiene.
- g) **Documento:** Es un testimonio material de un hecho o acto realizado en el ejercicio de sus funciones por instituciones o personas físicas, jurídicas, públicas o privadas, registrado en una unidad de información en cualquier tipo de soporte (papel, cintas, discos magnéticos, fotografías, etc.). Es el testimonio de una



actividad humana fijada en un soporte, dando lugar a una fuente archivística, arqueológica, audiovisual, etc.

- h) **Expediente:** Unidad documental compleja formada por el conjunto de documentos generados orgánica y funcionalmente por una instancia productora en la resolución de un mismo asunto.
- i) **Folio:** Hoja de un libro, de un cuaderno o de un expediente.
- j) **Préstamo documental:** Es servicio que brinda el Archivo Central mediante el cual se provee los documentos solicitados por las dependencias.
- k) **Unidad Productora:** Oficina o Dependencia administrativa que produce y conserva la documentación tramitada en el ejercicio de sus funciones.
- l) **Usuarios Internos:** Todos los empleados y funcionarios de la LNB que solicitan servicios.
- m) **Usuarios Externos:** Son todas aquellas personas interesadas que están fuera de la institución, y requieren del servicio de préstamos de documentos.
- n) **Plazo:** Tiempo estipulado para un fin.

## **II. RESPONSABILIDADES**

### **A. Responsabilidades relacionadas al Sistema Normativo Institucional.**

#### **1. Del Gerente(a)/Jefe(a) y Responsable del Proceso.**

- a) Solicitar, a través del formato "*Solicitud de mejora al proceso de trabajo*" (F-800-01) a la Unidad de Planificación, Género y Medio Ambiente, apoyo para crear, modificar, aprobar, eliminar e implementar los instrumentos normativos y registros según la necesidad.
- b) Definir el contenido y participar activamente en la elaboración de los instrumentos normativos bajo su responsabilidad.
- c) Realizar la divulgación e implementación de lo normado en el instrumento normativo bajo su responsabilidad.
- d) Asegurarse que los instrumentos normativos utilizados en el proceso bajo su responsabilidad se encuentren actualizados.
- e) Dar cumplimiento a lo establecido en este instrumento normativo, coordinando con los involucrados en el proceso.

#### **2. Del personal de la Unidad/Gerencia/Departamento/Sección y los involucrados(as) descritos en los instrumentos normativos.**

- a) Participar en la divulgación y capacitación que se imparta relacionada a las mejoras del proceso de trabajo al cual pertenece o los relacionados a éste.
- b) Utilizar la información institucional relacionada a los procesos de trabajo únicamente para el beneficio de la Institución y para el cumplimiento de las tareas asignadas.
- c) Guardar la confidencialidad con la normativa e información que conozcan por razón de su cargo.

### III. POLITICAS

#### 1. Generales

- a) Las unidades productoras de documentos, usuarios internos, podrán consultar y en caso necesario solicitar en calidad de préstamo, los documentos o expedientes que requieran en el ejercicio de su función, para dar continuidad a trámites y/o procedimientos administrativos de su competencia; para ello deberán cumplir una serie de requisitos y controles establecidos por el Archivo Central, para una correcta gestión archivística de los documentos y la información que éstos contienen. Los usuarios externos solo pueden optar a consulta, no a préstamo de documentos, siempre y cuando no hayan sido declarados confidenciales, dicha solicitud deben hacerla a través de la Unidad de Acceso a la Información de la Institución.
  
- b) El servicio de consulta y préstamo de documentos se proporcionará en el Archivo Central, exclusivamente para las dependencias productoras de documentos de la LNB y los usuarios externos; en el Archivo Especializado brindará este servicio el Departamento de Contabilidad, y servirá como apoyo de los trámites administrativos institucionales y como referencia o evidencia de las diferentes actividades y funciones que se desarrollan en la institución. El/la solicitante del servicio deberá llenar y entregar la solicitud préstamo de documentos al Archivo que corresponda según la necesidad.

## **2. Específicas**

### **2.1. Funciones de los Responsables de Archivos y personal auxiliar de archivos**

- a) Recibir todos los requerimientos de consultas de documentos de usuarios internos y externos, además orientarlos en el llenado de la solicitud, garantizando que esté completa en todos sus apartados.
- b) Atender las preguntas e inquietudes de los usuarios cuando éstas sean pertinentes a los servicios que proporciona el Archivo Central o el Archivo Especializado.
- c) Con la solicitud de consulta ya revisada, procederán a la ubicación del documento por medio de los inventarios documentales, apoyándose en la asignación topográfica del documento solicitado y entregar al usuario, indicando los lineamientos para evitar su deterioro.
- d) Podrán proporcionar a los usuarios solamente dos documentos o expedientes documentales como máximo.
- e) Deberá realizar la revisión previa y posterior al préstamo y consulta de los documentos, verificar el estado de conservación de los documentos y el foliado de los mismos
- f) Utilizarán un medio visual e informativo sobre la caja de la cual ha sido tomado el documento de consulta, como recordatorio de que está en manos de un usuario. conocido como hoja falta.
- g) Llevarán un registro en digital anual y presentarán informe de las consultas de documentos que atiendan de los usuarios internos y externos, en el cual constará de los siguientes elementos: la fecha, nombre del área solicitante, nombre del documento u expediente consultado, nombre de la persona que

recibe, hora de entrega del documento, hora que es devuelto del documento por parte del usuario y observación.

- h) Garantizar la integridad y seguridad de los documentos a los que podrá sacar fotocopia a solicitud del usuario; quien deberá cancelar el costo correspondiente mediante trámite en el Departamento de Tesorería de la institución.
- i) Efectuar las supervisiones necesarias para evitar la mutilación, sustracción o alteración de los documentos al momento de la consulta, lo anterior con la finalidad de evitar cometimiento de las infracciones dispuestas en el Art. 76 de la LAIP.
- j) Deberán revisar los documentos consultados, al momento de recibirlos, para constatar que el documento u expediente no ha sufrido daños u deterioro, verificar la cantidad de páginas o folios que contienen, y si el documento se encuentra en las mismas condiciones como fue entregado al usuario, y con esa base procede a recibirlo.
- k) En caso que el documento se verifique que ha sido dañado o deteriorado deberá de reportarse al responsable del archivo, el cual tomará las acciones pertinentes a fin que el usuario responda por lo ocasionado según la normativa interna para el caso.

## **2.2. Criterios para Consulta de Documentos.**

### **2.2.1. Usuarios Internos**

- a) Deberá llenar el formulario/solicitud; para la consulta de los documentos, el cual será autorizado por la jefatura de cada unidad organizativa y con el respectivo sello del área organizativa. Caso contrario no se podrán consultar los documentos.

## MANUAL DE CONSULTA Y PRÉSTAMO DE DOCUMENTOS

---

- b) Las consultas de documentos se harán en el Archivo Central y Archivo Especializado durante los días hábiles de trabajo, de lunes a viernes en horario de 8:00 am a 4:00 pm, con interrupción de 45 minutos entre las 12:00 md. a 12:45 pm. a excepción de días festivos o asuetos.
- c) Toda consulta de documento se llevará a cabo en las instalaciones del Archivo Central en el área de Recepción/Sala de Consulta. Si la consulta es en el Depósito o Archivo Especializado, este deberá tener un espacio asignado para llevar a cabo las consultas.
- d) Para la seguridad y conservación de los documentos y en ambiente adecuado en la sala de consultas, debe trabajar en la mesa de consulta, sin pertenencias personales (bolsos, libros, cámaras, lapiceros entre otros), desinfectarse las manos antes y después de la manipulación de los documentos. Guardar silencio al momento de la consulta, y no ingerir bebidas ni alimentos mientras se realiza la consulta de documentos.
- e) El documento no podrá sacarlo de la Sala de Consulta de los archivos. En el caso que fuere necesario su salida del documento, deberá llenar la solicitud de préstamo documental con todos los requisitos previstos en ella (Para los usuarios internos). Para los usuarios externos no procede el Préstamo de documento, excepto por disposición legal comprobada.
- f) Para evitar daño en los documentos, no debe colocar sobre ellos ningún objeto, no escribir, anotar o calcar sobre el mismo, ni doblarlos o apoyarse en ellos.
- g) Para la consulta de documentos se dispondrán de archivísticos tales como: catálogos de tipos documentales, índices documentales, entre otros.

- h) Solamente podrá consultar un máximo de dos documentos o expedientes simultáneamente.
- i) Es responsable de devolver el documento o expediente consultado en las mismas condiciones de seguridad y conservación en que lo recibió, caso contrario responderá de acuerdo con lo establecido en la normativa interna o en el artículo 76 de la LAIP.

### **2.2.2. Usuarios Externos**

- a) Debe presentar DUI, carné de Minoridad o carné de estudiante para la consulta de documentos. También deberá llenar y presentar la respectiva solicitud de consulta de documento.
- b) Las consultas de documentos deben realizarlas durante días hábiles de trabajo, de lunes a viernes en horario de 8:00am a 12:00 md, y de 12:45 pm a 4:00pm a excepción de los días festivos o asuetos.
- c) Toda consulta de documento debe llevarlas a cabo en las instalaciones del Archivo Central en el área de Recepción o Sala de Consulta.  
  
Si la consulta es de documentos resguardados en el Archivo Especializado, éste deberá tener un espacio asignado para ello.
- d) Para la seguridad y conservación de los documentos y en ambiente adecuado en la sala de consultas debe cumplir lo siguiente: Trabajar en la Mesa de consulta sin pertenencias personales (bolsos, libros, cámara, lapiceros entre otros), desinfectarse las manos antes y después de la manipulación de los documentos, guardar silencio al momento de la consulta, no ingerir bebidas ni alimentos mientras realiza la consulta.
- e) Solamente podrá consultar un máximo de dos documentos o expedientes simultáneamente.

- f) Es responsable de devolver el documento o expediente consultado en las mismas condiciones de seguridad y conservación en que lo recibió, caso contrario responderá de acuerdo a lo establecido en la normativa interna o en el artículo 76 de la LAIP.

## **2.3. Criterios para Préstamo de Documentos.**

### **2.3.1 Responsabilidades del personal de Archivos y auxiliar de archivos**

- a) Atender los requerimientos de solicitud de préstamos que realicen los usuarios internos por medio del correo electrónico y darle seguimiento garantizando el efectivo servicio.
- b) Entregar los documentos solicitados haciendo las revisiones y aplicando los controles administrativos previamente. Verificando que la persona que lo retira es la asignada en la solicitud y será la responsable de devolverlo de forma íntegra y sin daño en su soporte, en el plazo establecido.
- c) Atender las consultas o inquietudes que los usuarios tengan respecto a los documentos.
- d) deberá realizar la revisión previa y posterior al préstamo y consulta de los documentos, verificar el estado de conservación de los documentos y el foliado de los mismos.
- e) Otorgar las prórrogas solicitadas. En ningún caso los documentos deberán salir en forma permanente de los archivos Central y Especializado, por lo cual deberán darle seguimiento hasta que el documento sea devuelto al archivo.
- f) Debe llevar Registro Anual del Servicio de Préstamo de Documentos; el cual se debe detallar en el informe bimensual de cumplimiento del Plan Operativo Anual del Archivo y remitirlo de forma impresa a la jefatura del DGDA.
- g) Verificar el cumplimiento del plazo del préstamo y las condiciones de conservación como se devuelven los documentos, con la finalidad de que el



solicitante no cometa alguna infracción de las establecidas en el Art. 76 de la LAIP.

- h) Ante la constatación de deterioro físico, pérdida o tachadura de los documentos devueltos en calidad de préstamo, los Responsables de los Archivos deberán realizar las acciones pertinentes, a fin de que las personas responsables del daño de los documentos puedan ser sancionados de acuerdo a la normativa interna y externa, y reportarlo al DGDA por medio de informes para garantizar el cuidado y permanencia del Patrimonio Documental de la LNB.

### **2.3.2 Usuarios Internos**

- a) Deben llenar los apartados de la solicitud de préstamo, firmarla y sellarla, enviarla a los responsables de los archivos Central o Especializado por correo electrónico para dar inicio al préstamo y delegar a una persona que será la responsable de realizar el trámite.
- b) En ningún caso se prestarán documentos sin la debida autorización del Responsable del Archivo Central o Especializado y la presentación de la solicitud respectiva con el llenado completo de los apartados del mismo.
- c) Establecer el plazo del préstamo del documento, el cual no debe exceder a 10 días hábiles.
- d) Deberá presentar el formulario en original y copia, para el retiro del documento solicitado. El original quedará en el archivo central y la copia en el archivo de gestión del área que realizó el préstamo.
- e) En aquellos casos en donde se requiera el préstamo de documentos debido a solicitud de instituciones externas, se deberá anexar a la solicitud de préstamo (formulario), una nota explicativa, en donde la unidad solicitante especifique los datos: Nombre del documento que se retirará, la persona que trasladará la información, la institución u oficina que requiere los documentos

y el plazo de préstamo y fecha.

- f) Los desplazamientos necesarios para recolección y devolución de los documentos objeto del préstamo, serán a cargo del área organizativa solicitante, quien debe revisar los documentos antes de retirarse de los archivos.
- g) La responsabilidad en cuanto a la custodia y conservación de la documentación objeto de préstamo corresponde al área organizativa solicitante, la cual deberá devolver el documento en el plazo establecido o durante la prórroga del mismo en las mismas condiciones en que se entregó el/los documentos.
- h) En la solicitud de préstamo de documentos se podrá requerir como máximo dos expedientes o documentos para un eficiente control, registro y reintegración del/los expediente/s en los depósitos de los archivos Central o Especializados.
- i) Se deberá aplicar medidas de conservación y cuidado de los documentos prestados.
- j) Los usuarios de las áreas solicitantes, deberán de tratar de no incurrir en las infracciones establecidas en el artículo 76 de la LAIP y otras normativas nacionales vinculantes a la custodia, conservación y seguridad de los documentos, lo anterior a fin de cuidar el Patrimonio

#### **2.4. Medidas de acceso y seguridad a los Archivos**

- a) El acceso a los depósitos de los documentos, será restringido al público y a los funcionarios, se permitirá la entrada salvo los casos debidamente autorizados.
- b) Los interesados en solicitar documentos en préstamo y consultas deberán cumplimentar los datos requeridos en los formularios establecidos para estos

servicios, de manera que quede claramente acreditada su identidad e identificado el documento o expediente solicitado.

- c) Dentro de los depósitos de documentos, no podrá utilizar celular ni cámaras sin previa autorización por parte del Responsable del Archivo Central y Archivo Especializado.
- d) Las investigaciones y consulta de documentos se realizarán en las mesas especialmente acondicionadas para ello en el área de recepción/Sala de Consulta.
- e) El/la Responsable del Archivo Central y Archivo Especializado deberá llevar el Índice de Información Clasificada como Reservada y Confidencial actualizado, a fin de determinar el acceso restringido a estos documentos.
- f) Durante el tiempo del préstamo, la responsabilidad de los documentos prestados recaerá sobre el jefe de la unidad solicitante, por lo cual deberán ser devueltos en las mismas condiciones de integridad, ordenen y conservación en que fue recibido.
- g) El usuario será responsable de deterioro, pérdida o mutilación de los documentos solicitados y consultados, asimismo, responderá de acuerdo a lo establecido en la normativa interna respecto a sanciones.
- h) Sobre los documentos devueltos que presenten daños, deberá notificársele al Responsable del Archivo Central o al Responsable del Archivo Especializado para que realice las gestiones correspondientes, a fin de que sea sancionado el prestatario y éste asuma el costo de la reparación o reposición según el caso.
- i) Cuando los usuarios no efectúen la devolución de los documentos o expedientes al vencimiento del plazo establecido, el responsable del Archivo Central y Archivo Especializado procederá a solicitarle por escrito la entrega de los mismos, dentro de los siguientes tres días hábiles.

- j) A quién habiéndole realizado por escrito la solicitud de devolución de un documento y vencido el término de tres días hábiles, haya hecho caso omiso a lo solicitado, se le mantendrá en espera cualquier otra solicitud de documentos, en tanto persista esa situación.
- k) Los funcionarios que sean removidos de sus cargos, deberán devolver al Archivo Central y al Archivo Especializado todo documento que haya solicitado, con la debida anticipación, caso contrario se remitirá nota a RR.HH. para ser integrada al expediente personal.
- l) Cuando un funcionario se ausente por un periodo mayor al del tiempo otorgado para el préstamo de la documentación, ya sea por vacaciones, licencias o permisos, deberá devolver al Archivo Central los documentos prestados.
- m) Quien extravié o devuelva en mal estado la documentación prestada, no podrá ser objeto de nuevos préstamos y únicamente podrá hacer uso del servicio de consulta y obtención de fotocopias dentro del Archivo.

## IV. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

### 1. Normativa interna

- a) Ley y Reglamento de la Lotería Nacional de Beneficencia.
- b) Reglamento de Normas Técnicas de Control Interno Específica de la Lotería Nacional de Beneficencia (NTCIE).
- c) Política Institucional de Gestión Documental y Archivo
- d) Manual para la administración y custodia de instrumentos normativos.
- e) Manual para el control de registros.
- f) Manual de Organización del Departamento de Gestión Documental y Archivo
- g) Manual de Descripción de Puestos del Departamento de Gestión Documental y Archivo

### 2. Normativa externa

- a) Ley de Ética Gubernamental.
- b) Ley de Acceso a la Información Pública.
- c) Lineamientos de Gestión Documental y Archivos.
- d) Normativa Internacional de Gestión Documental, emitida por la Red Internacional de Transparencia "Guía de Servicio G\_08\_O".

## V. PROCEDIMIENTOS

### 1. Consulta de Documentos (usuario interno y externo)

Responsable	Paso	Actividad
Solicitante interno/externo	1.	Llena el formulario "Consulta de Documentos Usuario Interno" (F-860-01) o de "Consulta de Documentos Usuario Externo" (F-860-02), según corresponda y lo firma.  <i>Nota: Plasma cualquier información de referencia que facilite la ubicación del documento en los Archivos, Ejm. Serie documental, fecha del documento, etc.</i>
Encargados de Archivo/ Auxiliar	2.	Recibe formulario de solicitud de consulta de documentos y verifica que cumpla con los requisitos establecidos.  <i>Nota: Si es solicitud de requirente externo verifica el documento de identificación (DU o carné de Minoridad o en su defecto carné de estudiante).</i>
Encargados de Archivo/ Auxiliar	3.	Localiza en el depósito de archivo la caja o carpeta que contiene los documentos solicitados, verifica la cantidad de folios o páginas y el estado del documento.
	4.	Coloca sobre la caja de la cual ha sido tomado el documento de consulta, el formulario de "Hoja Falta" (F-860-06), como recordatorio de que el documento está en manos de un usuario.
	5.	Guía al/la solicitante a la Sala de Consulta, entrega el documento solicitado y explica las normas dirigidas a usuarias y usuarios para una adecuada consulta de documentos.
Solicitante interno/externo	6.	Recibe el documento y realiza la consulta pertinente. Lo devuelve al finalizar.  <i>Nota: Si requiere copia de la información que contiene el documento consultado, la solita al Encargado de Archivo para que le indique que debe cancelar el valor de dichas copias en el Departamento de Tesorería.</i>

860 315

## MANUAL DE CONSULTA Y PRESTAMO DE DOCUMENTOS

Responsable	Paso	Actividad
Encargados de Archivo/ Auxiliar	7.	Recibe el documento, verifica la cantidad de folios u hojas y el estado del documento. Si el Usuario requiere copias se las proporciona.  <i>Nota: Devuelve al Usuario el documento de identificación (DUI, carné de Minoridad o carné de estudiante al solicitante).</i>
Encargados de Archivo/ Auxiliar	8.	Digitaliza los datos de la consulta en el formulario "Registro Anual de Consultas de Documentos" (F-860-04), para el respectivo registro del Archivo. Resguarda el/los documentos consultados en el deposito topográfico correspondiente.
Encargados de Archivo	9.	Remite al DGDA de forma escrita el dato de consulta de documentos cada dos meses durante los primeros 5 días hábiles del mes.
	10.	Fin

## 2. Préstamo de Documentos

Responsable	Paso	Actividad
Personal del área solicitante/Persona delegada.	1.	<p>Imprime y complementa solicitud de “Préstamo de Documentos” (F-860-03), gestiona firma y sello de la jefatura de la dependencia, y remite mediante correo electrónico dirigido al Encargado del Archivo.</p> <p><b>Nota:</b> Los servicios de préstamo de documentos originales se proporcionarán únicamente a la oficina productora del mismo. En caso que los documentos solicitados sean para requerimientos de información de instituciones externas. Deberá adjuntar a la solicitud nota justificativa. El Usuario que solicita documentos en préstamo, debe complementar los datos requeridos en el formulario de solicitud de préstamo, de manera que quede perfectamente acreditada su personalidad.</p>
Responsables del Archivo/Auxiliar	2.	<p>Recibe correo electrónico y verifica los datos de la solicitud de préstamo; si está debidamente completada, procede a la búsqueda del documento verificando en los inventarios documentales, cajas pendientes por organizar, entre otros. Comunica mediante correo electrónico dirigido al solicitante sobre la disponibilidad de la información y establece el día y hora de entrega.</p> <p><b>Nota:</b> En el caso que no se encuentra el documento solicitado, se hará saber a la unidad solicitante por medio de correo electrónico con copia al Oficial GDA. Y finaliza el proceso. Pero se deberá de hacer constar en el Registro de Prestamos de documentos.</p>
	3.	<p>Antes de entregar el/los documento/s solicitado/s, procede a la revisión para constatar el estado de conservación y la cantidad de páginas o folios, haciéndolo constar en la solicitud de préstamo y entrega la información.</p> <p><b>Nota:</b> El responsable del Archivo o el auxiliar deberá de llenar los apartados de la solicitud, ejemplo: La asignación topográfica, firmas y sello del archivo.</p>
Usuario Solicitante/Persona delegada	4.	<p>Recibe los documentos solicitados y entrega la solicitud original y copia. Verifica, cantidad de folio o páginas, y procede a firmar la solicitud en el apartado de recibido, haciendo constar la fecha y hora. Recibe</p>



860 315

**MANUAL DE CONSULTA Y PRESTAMO DE DOCUMENTOS**

Responsable	Paso	Actividad
		la copia de la solicitud. Realiza las consultas respecto a dudas que tenga a cerca de los documentos o de la fecha de devolución.
Responsables de los Archivos/Auxiliar	5.	Evacuaran las dudas respecto a los documentos solicitados.
Responsables de los Archivos/Auxiliar	6.	Procede a digitalizar los datos de la solicitud en el "Registro Anual de Préstamo de Documentos" (F-86'-05), y coloca sobre la caja de la cual ha sido tomado el documento, el formulario de "Hoja Falta" (F-860-06), como recordatorio de que el documento está en calidad de préstamo en manos de un usuario.
	7.	<p>Verifica el vencimiento del plazo de préstamo del documento y remite correo electrónico al jefe del área solicitante con copia a la persona que retiro el/los documento/s y al jefe del DGDA con la finalidad de que se devuelva el documento o se solicite prórroga del plazo de entrega.</p> <p><b>Nota:</b> Cuando no exista respuesta al correo electrónico enviado el Responsable del Archivo solicitará por escrito al jefe del área que requirió el/los documento/s con copia al jefe de DGDA, solicitándole que devuelva el documento en un plazo no mayor de tres días hábiles.</p>
UsuarioSolicitante/Persona delegada.	8.	<p>Devuelve los documentos en el plazo establecido.</p> <p><b>Nota:</b> Si requiere ampliación del Plazo, lo deberá de solicitar el jefe del área por medio de correo electrónico.</p>
Responsables de los Archivos/Auxiliar.	9.	<p>Recibe los documentos y los revisa para verificar si estos se encuentran en las mismas condiciones como fueron entregados, procede a instalar el documento en la unidad de resguardo y lo almacena en el estante respectivo.</p> <p><b>Nota:</b> Si existen daños o alteraciones en los documentos, lo incorporará en las observaciones, y reportará al jefe del área solicitante por medio de memorando con copia al Departamento de GDA y ha RR.HH. para que se realicen las acciones disciplinarias correspondientes y hará constar la situación en el informe de operatividad del Archivo que presenta al Oficial GDA.</p>
	10.	Fin

860 315

**MANUAL DE CONSULTA Y PRESTAMO DE DOCUMENTOS**

**VI. MODIFICACIONES REALIZADAS**

Instancia que autoriza la modificación y fecha	No.	Descripción de la modificación
<p>Presidente Institucional.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fecha de última modificación: 17 de julio de 2020</li> <li>• Fecha de vigencia: 24 de julio de 2020.</li> </ul>	1.	<p>Creación del Manual de Consulta y Préstamo de Documentos y sus respectivos formularios, en cumplimiento al Lineamiento de Gestión Documental # 1, Artículos 9 y 10, normativa emitida por el Instituto de Acceso a la Información Pública.</p> <p>Fecha de vigencia: 24 de julio de 2020.</p> <p>Técnico(a) asignado(a): Glenda de Torres</p>

860 315

## MANUAL DE CONSULTA Y PRESTAMO DE DOCUMENTOS

---

### VII. ANEXOS

1. Consulta de Documentos Usuario Interno (F-860-01)
2. Consulta de Documentos Usuario Externo (F-860-02)
3. Préstamo de Documentos (F-860-03)
4. Registro Anual de Consulta de Documentos (F-860-04)
5. Registro Anual de Préstamo de Documentos (F-860-05)
6. Hoja Falta (F-860-06)



CONSULTA DE DOCUMENTOS USUARIO INTERNO

I- DATOS DEL SOLICITANTE

Nombre del responsable del área que autoriza la consulta		Firma y sello	
Cargo:			
Unidad Organizativa:			
Nombre y cargo del personal autorizado para realizar consulta			

II- DATOS GENERALES DE LOS DOCUMENTOS CONSULTADOS

N°	Nombre del documento	Fecha de elaboración	Original	Copia	Número de caja	Número de expediente	Número de folios	Ubicación del documento (Uso exclusivo del Archivo)				
								D:	E:	T:	NG:	NE:
Motivo de la solicitud:												
Observaciones:												
Hora y fecha de la entrega de los documentos para consulta:												
Nombre y cargo de la persona que recibe:								Firma				
Hora y fecha de la finalización de la consulta:												
Acuse de recibido en Archivo (nombre):								Firma y sello				

### **Instrucciones de llenado del "Formulario para consulta de documentos por personal interno"**

#### **I. DATOS DEL SOLICITANTE:**

Completar cada uno de los campos con la información del encargado del área (Gerente, Jefe de Unidad o Jefe de Departamento) que requiere y autoriza la consulta de documentos, así como el nombre y cargo de las personas autorizadas para realizarla.

#### **II. DATOS GENERALES DE LOS DOCUMENTOS CONSULTADOS:**

Detallar cada uno de los documentos que se solicitan para consulta, colocando el número correlativo, nombre, fecha o año en que se elaboró, colocar una X si son documentos originales o copias, número de caja en la que se remitió al Archivo, número de expediente (dentro de la caja que se remite), número de folios que tiene. Los campos sobre ubicación del documento son para uso exclusivo del personal del Archivo.

Detallar brevemente el motivo por el cual se requiere el préstamo de los documentos y alguna observación en caso de ser necesario.

Al entregarse los documentos, se deberá colocar hora y fecha en la que se entregan para consulta, así como el nombre y firma de la persona que recibe.

Al finalizar la consulta se debe detallar hora y fecha; la persona del archivo deberá colocar su nombre, firmar y sellar como acuse de recibido.

CONSULTA DE DOCUMENTOS USUARIO EXTERNO

I- DATOS DEL SOLICITANTE

Nombre del solicitante		Firma	
N° de DUI			
N° de Carnet de minoridad o carnet de estudiante			
Cargo o profesión			
Entidad o Institución			

II- DATOS GENERALES DE LOS DOCUMENTOS CONSULTADOS

N°	Nombre del documento	Fecha de elaboración	Original	Copia	Número de folios	Ubicación del documento (Uso exclusivo del Archivo)						
						N° de caja	N° de expediente	D:	E:	T:	NG:	NE:
Motivo de la solicitud:												
Observaciones:												
Hora y fecha de la entrega de los documentos para consulta:												
Nombre y cargo de la persona que recibe:										Firma		
Hora y fecha de la finalización de la consulta:												
Acuse de recibido en Archivo (nombre):										Firma y sello		

## **INSTRUCCIONES PARA EL LLENADO DEL FORMULARIO**

### **I. DATOS DEL SOLICITANTE:**

Completar cada uno de los campos con la información del solicitante.

### **II. DATOS GENERALES DE LOS DOCUMENTOS CONSULTADOS:**

Detallar cada uno de los documentos que se solicitan para consulta, colocando el número correlativo, nombre, fecha o año en que se elaboró, colocar una X si son documentos originales o copias, número de caja en la que se remitió al Archivo, número de expediente (dentro de la caja que se remite), número de folios que tiene. Los campos sobre ubicación del documento son para uso exclusivo del personal del Archivo.

Detallar brevemente el motivo por el cual se requiere el préstamo de los documentos y alguna observación en caso de ser necesario.

Al entregarse los documentos, se deberá colocar hora y fecha en la que se entregan para consulta, así como el nombre y firma de la persona que recibe.

Al finalizar la consulta se debe detallar hora y fecha; la persona del archivo deberá colocar su nombre, firmar y sellar como acuse de recibido.



PRÉSTAMO DE DOCUMENTOS

I- DATOS DEL SOLICITANTE

Nombre del responsable del área que solicita:		Firma y sello	
Cargo:			
Unidad Organizativa:			
Fecha de solicitud:			

II- DATOS GENERALES DE LOS DOCUMENTOS

N°	Nombre del documento	Fecha de elaboración	N° de caja	Número de expediente	Original	Copia	Ubicación del documento (Uso exclusivo del Archivo)				
							D:	E:	T:	NG:	NE:
Motivo de la solicitud:											
Observaciones:											

III- INFORMACIÓN SOBRE EL PRÉSTAMO DE LOS DOCUMENTOS

Número de folios que se entregan:			
Hora y fecha de la entrega de los documentos:			
Plazo del préstamo:			
Fecha máxima para realizar devolución:			
Observaciones:			
Nombre y cargo de la persona que entrega:		Firma y sello	
Nombre y cargo de la persona que recibe:		Firma y sello	

IV- INFORMACIÓN SOBRE LA DEVOLUCIÓN DE LOS DOCUMENTOS

Documentos que se devuelven:			
Hora y fecha de devolución:			
Observaciones:			
Acuse de recibido en Archivo (nombre):		Firma y sello	

### **Instrucciones de llenado del "Formulario para préstamo de documentos"**

I. DATOS DEL SOLICITANTE: Completar cada uno de los campos con la información del encargado del área (Gerente, Jefe de Unidad o Jefe de Departamento) que requiere el préstamo de los documentos.

II. DATOS GENERALES DE LOS DOCUMENTOS: Detallar cada uno de los documentos que se solicitan para préstamo, colocando el número correlativo, nombre, fecha o año en que se elaboró, número de caja en la que se remitió al Archivo, número de expediente (dentro de la caja que se remite), colocar una X si son documentos originales o copias. Los campos sobre ubicación del documento son para uso exclusivo del personal del Archivo.

Detallar brevemente el motivo por el cual se requiere el préstamo de los documentos.

III. INFORMACIÓN SOBRE EL PRÉSTAMO DE LOS DOCUMENTOS: Este apartado será completado por la persona del Archivo, que entrega los documentos a la Unidad Solicitante. Debe detallarse el número de expedientes y folios que se entregan, hora y fecha de la entrega, el plazo en días hábiles para los cuales se prestan los documentos, la fecha límite de devolución y detallar alguna observación en caso de ser necesario, como el estado en el cual se entregan los documentos, o bien si se realiza entrega parcial y el motivo por el cual se hace.

En este apartado debe firmar la persona que realiza la entrega de los documentos (del Archivo) y la que recibe, que puede ser el Gerente o Jefe del área solicitante, personal técnico o la asistente del área; quien queda responsable de los documentos en conjunto con el responsable del área.

IV. INFORMACIÓN SOBRE LA DEVOLUCIÓN DE LOS DOCUMENTOS: Este apartado es completado por la persona del Archivo, al momento que la Unidad Solicitante devuelve los documentos prestados, detallando cada uno de los documentos que se entregan, en el caso que se realice entrega parcial; o bien colocando el enunciado "SE RECIBEN TODOS LOS DOCUMENTOS QUE FUERON PRESTADOS"; se coloca la hora y fecha de la entrega, y observaciones en caso de ser necesario, como si son recibidos a satisfacción los documentos, si estos están dañados o incompletos, o bien los documentos que quedan pendientes de entrega. Se coloca nombre, firma y sello como acuse de recibido.



## REGISTRO ANUAL DE CONSULTA DE DOCUMENTOS

№



## REGISTRO ANUAL DE PRÉSTAMO DE DOCUMENTOS

[illegible]





**HOJA FALTA**

[illegible]

