CARACTERIZACION DEL PROCESO

ENTRADAS

Unidad funcional o servicio asistencial que requiere préstamo documental

Líder de la Unidad Funcional o delegado

Recepción y formalización de la solicitud

Auxiliar Administrativo- Archivo

Préstamo del documento

Líder de la Unidad Funcional o delegado / auxiliar administrativo- Archivo

Devolución y archivo del documento

SALIDAS

Unidad funcional o servicio asistencial con alto grado de satisfacción al recibir el documento solicitado oportunamente.

COPIA CONTROLADA

1. OBJETIVO

Garantizar de forma oportuna el préstamo de los documentos velando por el cumplimiento de las directrices institucionales relacionadas con la seguridad de la información, custodia, conservación y devolución del mismo.

2. ALCANCE

El proceso inicia con la formalización de la solicitud por parte del líder de la unidad funcional y finaliza con archivar el documento por el auxiliar administrativo- Archivo.

3. MARCO LEGAL E INSTITUCIONAL

Ver “Normograma Institucional”

4. UBICACIÓN EN EL MAPA DE PROCESOS INSTITUCIONAL

- Apoyo

5. DEFINICIONES

- **Archivo:** Es el sitio donde se conservan los documentos elaborados y recibidos por una entidad como consecuencia de la realización de sus actividades.
- **Historia Clínica:** Es un documento privado, obligatorio y sometido a reserva, en el cual se registran cronológicamente las condiciones de salud del usuario, los actos médicos y los demás procedimientos ejecutados por el equipo de salud que interviene en su atención. Dicho documento únicamente puede ser conocido por terceros, previa autorización del usuario o en los casos previstos por la ley.
- **Documento:** Escrito que contiene información. Es el testimonio de una actividad fijado en un soporte**.**

COPIA CONTROLADA

- **Préstamo documental**: Salida temporal de documentos para consulta de oficinas de la Universidad o de entes externos facultados para solicitar los expedientes.

6. CADENA CLIENTE PROVEEDOR

ENTRADA	PROVEEDOR	REQUISITO DE LA ENTRADA	PROCEDIMIENTO	SALIDA	CLIENTES	CONDICIONES DE LA SALIDA
Unidad funcional o servicio asistencial que requiere préstamo documental	Unidad funcional o servicio asistencial	Formato solicitud de préstamo documental, diligenciado con letra legible y debe especificar el documento que se requiere. La solicitud aprobada, firmada por el líder de la unidad funcional o servicio asistencial o delegado. La solicitud radicada en la oficina de archivo de lunes a viernes de 7:00am- 12:00am, 2:30pm- 6:00pm	**Recepción y formalización de la solicitud**	Solicitud de préstamo documental radicada	Auxiliar Administrativo-Archivo	Solicitud de préstamo documental radicada 48 previas a su entrega.
Solicitud de préstamo documental radicada	Líder de la Unidad Funcional o delegado	Solicitud de préstamo documental radicada 48 previas a su entrega.	**Préstamo del documento**	Solicitud radicada en la base de datos	Líder de la Unidad Funcional o delegado	Registro de la solicitud en la base de datos Entrega física oportuna

COPIA CONTROLADA

ENTRADA	PROVEEDOR	REQUISITO DE LA ENTRADA	PROCEDIMIENTO	SALIDA	CLIENTES	CONDICIONES DE LA SALIDA
				Entrega del documento		del documento requerido.
Solicitud radicada en la base de datos Entrega del documento	Auxiliar Administrativo-Archivo	Registro de la solicitud en la base de datos Entrega física oportuna del documento requerido. .	**Devolución y archivo del documento**	Documento requerido en la solicitud de préstamo. Registro de la devolución en la base de datos. Documento recepcionados en óptimas condiciones.	Auxiliar de administrativo-Archivo	Documento en óptimas condiciones en las que se entregó. No exceder el tiempo de préstamo (48 horas), si requiere de más tiempo se debe renovar el tiempo del préstamo. Registro inmediato de la devolución del documento requerido en la base de datos. Documentos en las unidades de conservación tales como cajas, carpetas o medios de embalaje. Documentos ubicados en la estantería rodante o fija, garantizando manipulación, la ubicación, los aspectos estructurales y las condiciones ambientales (iluminación, ventilación, temperatura y humedad).

COPIA CONTROLADA

7. ESTANDARIZACÍÓN DEL PROCESO CON METODOLOGÍA 5W1H

N°	WHAT QUÉ	WHO QUIÉN	WHEN CUANDO	HOW CÓMO	WHERE DÓNDE	WHY POR QUÉ
1.	**Recepción y formalización de la solicitud**	Líder de la Unidad Funcional o delegado	Cada vez que la unidad funcional o servicio asistencial requiera un documento.	De acuerdo al procedimiento **GI-ARC-P-001-001**	Oficina de Archivo	A fin de dar respuesta a la solicitud de documentos requeridos.
2.	**Préstamo del documento**	Auxiliar Administrativo-Archivo	Cuando la unidad funcional o servicio asistencial haya terminado su trámite de radicación de la solicitud de préstamo. Una vez se recepcione la solicitud de préstamo.	De acuerdo al procedimiento **GI-ARC-P-001-002**	Oficina de Archivo	A fin de hacer entrega (48 horas previas) oportuna de la documentación requerida en el formato solicitud de préstamo.
3.	**Devolución y archivo del documento**	Líder de la Unidad Funcional o delegado/ Auxiliar Administrativo-Archivo	Cuando la unidad funcional o servicio asistencial haya terminado su trámite. Una vez se cumpla el tiempo establecido para su devolución (48 horas hábiles)	De acuerdo al procedimiento **GI-ARC-P-001-003**	Oficina de Archivo	A fin de garantizar la conservación y custodia de los documentos. A fin de que el documento esté disponible para un nuevo requerimiento. A fin de garantizar la conservación y custodia de los documentos.

COPIA CONTROLADA

8. ADVERTENCIAS GENERALES

- Recuerde dirigirse a los funcionarios amablemente y con actitud de servicio aplicando el protocolo de bienvenida, estancia y despedida del paciente y su familia y el manual de atención al usuario para promover el trato humanizado dentro de la institución.
- Tenga en cuenta verificar si el documento es susceptible de préstamo. (confidencial, carácter reservado o condiciones en las que encuentre el documento)
- Tenga en cuenta diligenciar el formato solicitud de préstamo, de acuerdo al tipo de documento a solicitar.
- No olvide, el tiempo estipulado para la devolución del documento es de 48 horas hábiles.
- Recuerde radicar la solicitud de préstamo en la oficina de archivo con mínimo 48 horas previas a su respuesta.
- No olvide, la solicitud de préstamo debe ir autorizada, firmada por el líder la unidad funcional o delegado.
- Recuerde registrar la solicitud de préstamo en la base de datos (control de préstamo).
- Recuerde, si requiere el documento más del tiempo estipulado renueve la solicitud de préstamo en la oficina de archivo.
- No olvide, si requiere una historia clínica que se encuentre en físico debe diligenciar el formato solicitud de historias clínicas.

DATOS GENERALES DEL PROCEDIMIENTO	
CÓDIGO	**GI-ARC-P-001-001**
NOMBRE	**Recepción y formalización de la solicitud**
RESPONSABLE OPERACIONAL	Líder de la Unidad Funcional o delegado
OBJETIVO	Gestionar la recepción y formalización de la solicitud de préstamo de los documentos requeridos del HUHMP para satisfacer las necesidades de las unidades funcionales.
RECURSOS NECESARIOS	**Recurso físico:** documentos del HUHMP **Recurso tecnológico**: Equipo de computo **Recurso humano**: Líder de la Unidad Funcional o delegado

COPIA CONTROLADA

REGISTROS GENERADOS		formato de la solicitud de préstamo diligenciado
ADVERTENCIAS ESPECÍFICAS		• No olvide diligenciar correctamente el formato de solicitud de préstamo. • Recuerde remitir el formato solicitud de préstamo a la oficina de archivo, 48 horas hábiles para la entrega de lo requerido. • Recuerde la solicitud de préstamo debe ir autorizado, firmado por el jefe de área. • Recuerde, al usuario externo se le hace entrega de la copia del documento, más no el original.
N°	**ACTIVIDAD**	**DESCRIPCIÓN**
1.	Generar solicitud	**<u>Auxiliar Oficina de SIAU</u>** 1. Recepcione la solicitud suministrada por el usuario. 2. Verifique la información suministrada por el usuario (datos personales). 3. Confronte los documentos con la solicitud (usuario y tercero autorizado). **<u>Líder de la Unidad Funcional o delegado</u>** 4. Solicite cordialmente el formato de préstamo documental en la Oficina de Archivo.
2.	Diligenciar formato de préstamo documental	**<u>Líder de la Unidad Funcional o delegado- Auxiliar Oficina de SIAU</u>** 5. Diligencie el formato de préstamo de documentos. 6. Verifique los diferentes requisitos que debe cumplir el formato de solicitud de préstamo 7. Especifique el nombre del documento, la serie, la ubicación y el responsable. **Ver formato solicitud de préstamo de archivo administrativo.** 8. Remita el formato de solicitud de préstamo a la Oficina de Archivo, teniendo en cuenta las 48 horas hábiles para la entrega de lo solicitado.
3.	Recepcionar solicitud de préstamo	**<u>Auxiliar de Administrativo-Archivo</u>** 9. Reciba al Auxiliar Administrativo y/o secretaria(o) de Unidad Funcional de forma amable y mostrando interés, a la solicitud de préstamo. 10. Verifique que el formato solicitud de préstamo este autorizado, firmado por el líder la unidad funcional o delegado. 11. Identifique los documentos solicitados en el Formato “solicitud de préstamo”.

COPIA CONTROLADA

DATOS GENERALES DEL PROCEDIMIENTO	
CÓDIGO	**GI-ARC-P-001-002**
NOMBRE	**Préstamo del documento**
RESPONSABLE OPERACIONAL	Auxiliar Administrativo-Archivo
OBJETIVO	Facilitar la consulta y gestión de las áreas administrativas y asistenciales en la prestación oportuna de los documentos para el desarrollo de sus actividades.
RECURSOS NECESARIOS	**Recurso físico:** documento, base de datos **Recurso tecnológico**: Equipo computo **Recurso humano**: Auxiliar Administrativo-Archivo
REGISTROS GENERADOS	Solicitud radicada en la base de datos “control de préstamo”
ADVERTENCIAS ESPECÍFICAS	• Recuerde, cuando se solicite copias del documento estas deben ser autorizadas por el jefe y/o Coordinador de la Unidad funcional generadora del mismo; Solo se permitirá cuando la información no tenga carácter de reservado conforme a la ley. • No olvide hacer entrega de los documentos en óptimas condiciones. • Recuerde el tiempo estipulado para hacer la entrega de la documentación requerida (48 horas hábiles). • Recuerde el tiempo de devolución el cual no debe ser mayor a 48 horas.

N°	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN
1.	Entregar documentación requerida	1. Busque el documento en la base de datos correspondiente al auxiliar de búsqueda, 2. Ubiqué dentro del archivo administrativo el documento y realicé la entrega al interesado. 3. Deje constancia de entrega a través de la firma del formato solicitud de préstamo de archivo administrativo. 4. Recuerde el tiempo de devolución el cual no debe ser mayor a 48 horas.
2.	Registrar y archivar formato solicitud de préstamo.	5. Registre el préstamo del documento en base de datos “Control de préstamo”, asegurando el diligenciamiento total de las casillas. 6. Archive el formato solicitud de préstamo de archivo administrativo.

DATOS GENERALES DEL PROCEDIMIENTO

COPIA

CÓDIGO	**GI-ARC-P-001-003**
NOMBRE	**Devolución y archivo del documento**
RESPONSABLE OPERACIONAL	Líder de la Unidad Funcional o delegado/ Auxiliar administrativo-Archivo
OBJETIVO	Realizar la devolución de los documentos prestados a las diferentes unidades funcionales del HUHMP, para garantizar la conservación y custodia del mismo y disponer de estos en el archivo administrativo en caso de una próxima consulta.
RECURSOS NECESARIOS	**Recurso físico:** documento, base de datos **Recurso tecnológico**: Equipo de computo **Recurso humano**: Líder de la Unidad Funcional o delegado
REGISTROS GENERADOS	Registro de devolución en la base de datos “control de préstamo”
ADVERTENCIAS ESPECÍFICAS	• No olvide revisar los documentos, una vez sean reintegrados en la oficina de archivo, que se encuentren en óptimas condiciones. • Recuerde el tiempo de devolución el cual no debe ser mayor a 48 horas después del préstamo. • No olvide, si requiere de más tiempo del estipulado en la devolución del documento, se debe renovar el tiempo del préstamo en la oficina de Archivo.

N°	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN
1.	Verificar vencimiento del documento	**<u>Auxiliar Administrativo- Archivo</u>** 1. Verifique el vencimiento de la entrega del documento por medio del formato “Control de préstamo” en la base de datos y de acuerdo al semáforo del mismo. • Rojo: vencimiento de reintegro del documento • Blanco: se hace la solicitud, apenas se hace el préstamo. • Amarillo: reintegrado 2. Comunique al funcionario responsable del préstamo a fin de que devuelva el documento o renueve el préstamo en caso de ser necesario. **<u>Líder de la Unidad Funcional o delegado</u>** 3. Una vez cumplido el tiempo de reintegro del documento, este debe ser entregado en la oficina de archivo.

COPIA CONTROLADA

		4. Verifique, una vez entregado el documento a la oficina de archivo, este debe ser registrado en la base de datos, como reintegrado.
2.	Reintegro del documento	5. Reciba de forma amablemente y cordial los documentos. 6. Verifique que el documento esté en las condiciones óptimas en que se le entregó por parte del Auxiliar Administrativo -Archivo. 7. Deje constancia del reintegro del documento en la base de datos. (semaforícelo con el color amarillo) 8. Entregue al funcionario el formato solicitud de préstamo de archivo administrativo.
3.	Archivar el documento	**Auxiliar Administrativo-Archivo** 9. Desplácese al archivo administrativo y ubique la signación topográfica del documento. 10. Ubíquelos en la estantería rodante o fija, garantizando manipulación, la ubicación, los aspectos estructurales y las condiciones ambientales (iluminación, ventilación, temperatura y humedad). 11. Conserve y custodie los documentos de acuerdo a la normatividad vigente.

9. INDICADORES DE GESTIÓN

- Proporción de préstamos documentales que superan el tiempo estipulado para la devolución.

10. PROCESOS INVOLUCRADOS

- Todos los procesos misionales, de apoyo, estratégicos y de control.

11. IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS

Ver Matriz de Riesgos Gestión Documental

COPIA CONTROLADA

12. ELABORO, REVISO Y APROBÓ

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
NOMBRE: Camilo Torres Camargo Lina Mildred Piña Tovar	**NOMBRE:** Hosser Cardozo Oliveros Marleny Quesada Losada Raul Castro Rayo	**NOMBRE:** Emma Constanza Sastoque Meñaca
CARGO: Auxiliar de Archivo Profesional Universitario Oficina de Planeación, Calidad y Desarrollo Institucional.	**CARGO:** Profesional Universitario a cargo de Archivo Jefe Oficina de Planeación, Calidad y Desarrollo Institucional. Subgerente Administrativo	**CARGO:** Gerente E. S. E
FECHA: Febrero 2021	**FECHA:** Febrero 2021	**FECHA:** Marzo 2021

13. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS REALIZADOS
04	Octubre 2017	Se ajusta el proceso de acuerdo a la nueva metodología de gestión por procesos, alineando los mismos con la política de calidad, objetivos estratégicos, estándares de acreditación en salud y fomentando en cada uno de ellos la inclusión de la cadena cliente proveedor, advertencias generales y específicas, ubicación en el mapa de procesos, metodología 5W1H y la identificación de necesidades y expectativas de los clientes de cada proceso.

COPIA CONTROLADA

05	Marzo 2021	Se ajusta el proceso en el numeral 11 Identificación de los riesgos por actualización de los riesgos según nuevos lineamientos de la Metodología de Gestión del Riesgos Institucional vigente. Quedando de la siguiente manera: Ver Matriz de Riesgos de Gestión Documental.

COPIA CONTROLADA