PROTOCOLO DE CONSULTA

En cumplimiento de lo establecido en el contrato SNR-1402 de 2022 suscrito entre la compañía de servicios archivísticos y tecnológicos csa sas en reorganización y la super intendencia de notariado y registro - SNR. En adelante SNR y CSA; cuyo "objeto es "contratar los servicios operativos, logísticos y de traslado para la implementación de procesos archivísticos tales como: la organización, digitalización, traslado y disposición final de archivos misionales de las oficinas de registro de instrumentos públicos (ORIP) seleccionadas por la SNR y lo establecido en el anexo técnico del presente estudio dividido en agrupaciones." Se establece el siguiente protocolo para consultas de los archivos misionales de la ORIP de la ciudad de Cali.

1. OBJETIVO

Establecer los procedimientos necesarios para prestar el servicio de consulta de documentos custodiados de la SNR por parte de la compañía en cumplimiento de lo establecido en el contrato 1402 de 2022.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica desde el momento en que la compañía reciba el acervo documental para su depósito y custodia. La responsabilidad por la custodia y administración contratada termina cuando se realice formalmente la devolución definitiva de la documentación.

3. RESPONSABILIDADES

Los responsables de dar cumplimiento a esta metodología son en su orden el director del proyecto, el coordinador Operativo de bodegas y por extensión el líder responsable de bodega de almacenamiento y los auxiliares.



4. CAPACITACION USO HERRAMIENTA DE CONSULTA

Para el cumplimiento de las actividades contractuales, las consultas serán atendidas por medio de la herramienta de consulta implementada por la compañía de servicios archivísticos y tecnológicos CSA SAS.

Esta herramienta será el canal de comunicación entre el funcionario encargado de solicitar las consultas por parte de la ORIP de la ciudad de Cali y el funcionario encargado de contestar las solicitudes de consulta por parte de CSA, las consultas solo serán atendidas por medio de este canal, es decir que si se requiere un expediente y este no fue registrado por medio de la herramienta la consulta no será atendida.

Una vez instalada la herramienta de consulta en los computadores asignados por parte de la supervisión en la ORIP de la ciudad de Cali se procederá a dar capacitación del uso de la herramienta al personal asignado para esta labor.

Para la ORIP de la ciudad de Cali se crearan 2 usuarios con el fin de que si la persona encargada de solicitar las consultas por algún motivo no pueda desarrollar esta labor, este el usuario para la persona suplente, cabe aclarar que solo uno de los dos usuarios estará activo y solo se activará el segundo por medio de una solicitud por correo electrónico de la supervisión del contrato informando el cambio de funcionario de solicitud de consulta.

5.1. DIAGNOSTICO

- Establecer las condiciones contractuales pactadas para la consulta de documentos y demás información indispensable como (a) formatos establecidos para solicitud, préstamo y devolución de documentos, (b)tipos de servicio de préstamo establecidos y adquiridos por el cliente, (c)servicio de devolución de documentos, (d) modalidad, formatos y formas de entrega, (e) tiempos establecidos en el anexo técnico para cada tipo de consulta.

Una vez establecidos todos los puntos a cumplir contractualmente y siendo de total claridad y aceptación por cada uno de los funcionarios que participarán en las actividades se procede la metodología de recepción.

5.2 METODOLOGÍA DE CONSULTA DE ARCHIVOS

Establecer la metodología que relacione todas las actividades para la recuperación de la información acorde a las condiciones pactadas y que ya han sido observadas y claras para las partes según la primera fase.

La metodología de consulta de archivos debe incluir como mínimo los siguientes puntos:

- **Funcionario:**
  Donde se establece y autoriza por escrito el (los) Funcionario(s) responsable(s) de atender y responder todas las fases que constituyen la consulta de documentos en representación de nuestra compañía y el (los) funcionario(s) responsable(s) de atender todas las fases que constituyen la solicitud y devolución de documentos en representación del cliente; Informando el nombre completo, cargo, teléfono de contacto y en caso de requerir el servicio de consulta en sala debe presentar el carnet de afiliación a riesgos profesionales.
- **Canal de comunicación:** Donde se establece el canal de comunicación (herramienta de consulta, email, oficio, etc.) mediante el cual los funcionarios encargados se comunicarán para realizar solicitud de los servicios correspondientes a la de documentos.
- **Búsqueda de información:** Donde se especificará número de matrícula inmobiliaria a solicitar, especificando si este se requiere físicamente o el motor de base de datos en el que se debe realizar la búsqueda de información (SQL, Aplicativo de gestión documental, etc.); la búsqueda es realizada por el cliente quien suministrará los datos que referencien
- **Tipos de consulta:** Donde se especificarán los tipos de consulta contratados, ya sea consulta normal, urgente, consulta en sala y las demás pactadas en el contrato.
- **Tiempos de respuesta:** Donde se establece los tiempos de respuesta para cada una de las modalidades de consulta respetando los tiempos estipulados contractualmente
-

- Si la consulta es menor a 6 expedientes el tiempo de respuesta será de 4 horas hábiles
- Si la consulta esta entre 6 a 12 expedientes el tiempo de respuesta será de 8 horas hábiles.
- Si la consulta es 12 expedientes en adelante el tiempo de respuesta es de 12 horas hábiles.
- Las consultas serán atendidas de lunes a viernes de 7 AM a 5 PM, si la consulta llega a las 5:01 PM de la tarde esta será atendida al día siguiente hábil contando el tiempo de solicitud desde las 7 AM.
- Si se requieren consultas en sala y de manera masiva estas serán atendidas de la siguiente manera: los funcionarios de la SNR harán la solicitud por correo electrónico de los números de bolsas que requieren consultar, estas se dejaran en sala de consulta para verificación por parte del funcionario de la SNR.
- Para el caso puntual del traslado de la documentación de la ORIP de la ciudad de Cali hacia la ciudad de Bogotá, el tiempo de respuesta se tomará desde el momento en que la documentación se descargue a la estantería, de esta manera la consulta no será atendida antes.

- **Programación atención de consultas:** Las consultas se atenderán por medio de herramienta implementada por el contratista teniendo en cuenta la prioridad de la consulta y tiempos de respuesta.
- **Formatos para consulta de documentos:** El formato se establece por medio de la herramienta implementada por el contratista, donde se llevará la trazabilidad de fecha y hora de consulta, cantidad de solicitudes por expediente y proceso de organización donde se encuentra el expediente.
- **Consulta en sala o depósito:** Está restringido el ingreso de teléfonos celulares, cámaras, dispositivos de captura o reproducción de documentos, dispositivos de grabación de audio a funcionarios de dependencias diferentes a la de gestión documental. El funcionario que utilice el servicio de consulta en sala deberá portar de forma visible el carné de la entidad durante su estadía en las instalaciones.

5.3 VISITA AL DEPÓSITO DOCUMENTAL

Cuando la supervisión requiera visitar la bodega con personal que no sea del área de gestión documental y que no haga parte del equipo interventor debe seguir las siguientes instrucciones

- **Solicitud:** Debe realizarse la solicitud formal escrita indicando la intención de realizar una visita al depósito de archivo; A la vez informar el objetivo de la visita esto con el fin de que nuestra compañía asigne el personal idóneo y capacitado que pueda responder a las intenciones de la visita.
- **Funcionario:** Donde se establece y autoriza por escrito el (los) funcionario(s) responsable(s) de realizar la visita en representación del cliente; Informando el nombre completo, cargo, email, teléfono de contacto, carné de afiliación a riesgos profesionales.
- **Tiempo de respuesta:** La visita debe ser solicitada de manera formal con un mínimo de 48 horas de anticipación.
- **Registros fotográficos:** Está restringido el levantamiento de todo tipo de registros fotográficos o fílmicos a personal ajeno a la supervisión del contrato Sin embargo

esto se hará con previa autorización de la supervisión del contrato y gerente del proyecto.

Estaremos atentos a su información.

Muchas gracias, cordialmente

CLAUDIA M. LOPEZ V.
Directora de Proyecto