

| | | | | |
|---|---|--|---------------------------|-----------------------------|
|  | | MANUAL DE GESTION DOCUMENTAL | | |
| VERSIÓN: 01 | RESPONSABLE: AUX. ADMINISTRATIVO DE GERENCIA | FECHA DE INICIO/ ACTUALIZACIÓN: 9-05-2023 | PÁGINA: 1 DE 20 | CÓDIGO: DI-MA-002 |

1. OBJETIVO DEL MANUAL

El objetivo de este manual es establecer el manejo, organización, conservación, custodia y control de todos los documentos tanto internos como externos, que tienen que ver con la gestión administrativa y comercial de la Lotería de Tolima, garantizando su conservación para ser consultados de acuerdo con las solicitudes del cliente interno, externo y partes interesadas, acatando las normas vigentes sobre el particular.

2. POLÍTICA DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y CONTROL DE REGISTROS

La política de gestión documental corresponde al reconocimiento explícito de los instrumentos archivísticos como documentos del sistema de calidad de la Entidad, con el fin de ejercer el control de registros en materia de Identificación, Almacenamiento, Protección, recuperación, acceso, tiempos de Retención y disposición final.

3. AMBITO DE APLICACIÓN

Este Manual va dirigido a todos los Servidores y contratistas de la Lotería del Tolima que presten servicios ya sea de manera temporal o que, por razón de sus cargos, funciones y/o actividades, creen, capturen y controlen registros de información pública.

La aplicación del presente documento, debe ser de carácter obligatorio y de manera permanente en todos los ámbitos institucionales, tanto en la ejecución del proceso de gestión documental, los procedimientos, satisfacer requisitos y establecer controles y cumplir con los objetivos institucionales en materia de registros de forma que sean confiables, seguros, conformes, amplios y sistemáticos.

4. RESPONSABLES

Es responsabilidad de todos los líderes de procesos, funcionario de ventanilla única, funcionario del Archivo central e histórico de la Lotería del Tolima y los funcionarios de cada una de las unidades que manejan los archivos de gestión conforme los lineamientos establecidos en las Tablas de Retención Documental vigentes para la entidad.

5. GLOSARIO

A

ACTA. Documento donde consta lo sucedido, tratado y acordado en una reunión.

ACCESO A LOS ARCHIVOS. Derecho de los ciudadanos a consultar la información que conservan los archivos públicos, en los términos previstos por la ley.

ACERVO DOCUMENTAL. Conjunto de los documentos de un archivo.

| | | | | |
|---|---|--|---------------------------|-----------------------------|
|  | | MANUAL DE GESTION DOCUMENTAL | | |
| VERSIÓN: 01 | RESPONSABLE: AUX. ADMINISTRATIVO DE GERENCIA | FECHA DE INICIO/ ACTUALIZACIÓN: 9-05-2023 | PÁGINA: 2 DE 20 | CÓDIGO: DI-MA-002 |

ADMINISTRACIÓN DE ARCHIVOS. Operaciones administrativas y técnicas relacionadas con la planeación, dirección, organización, control, evaluación, conservación, preservación y servicios de todos los archivos de una institución.

ALMACENAMIENTO DE DOCUMENTOS. Depósito de los documentos en estanterías, cajas, archivadores, legajos, etc., para su conservación física y con el fin de ser extraídos posteriormente para su utilización.

ARCHIVISTA. Persona especializada en el manejo de los archivos.

ARCHIVO. Conjunto de documentos, sea cual fuere su fecha, su forma y soporte material, acumulados en un proceso natural por una persona o institución pública o privada, en el transcurso de su gestión.

ARCHIVO CENTRAL. Unidad administrativa donde se agrupan documentos transferidos o trasladados por los diferentes archivos de gestión de la entidad respectiva, una vez finalizado su trámite, que tienen vigencia y son objeto de consulta por las propias oficinas y los particulares en general.

ARCHIVO DE GESTIÓN. El de las oficinas productoras de documentos, en el que se reúne la documentación en trámite en busca de solución a los asuntos iniciados, sometida a continua utilización y consulta administrativa por las mismas oficinas u otras que la soliciten.

ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN. Desde el punto de vista institucional y de acuerdo con la categoría de archivos oficiales, es el establecimiento público encargado de formular, orientar y controlar la política archivística a nivel nacional. Es el organismo de dirección y coordinación del Sistema Nacional de Archivos.

ARCHIVO HISTÓRICO. Aquel al cual se transfiere la documentación del archivo central o del archivo de gestión que, por decisión del correspondiente Comité de Archivo, debe conservarse permanentemente, dado el valor que adquiere para la investigación, la ciencia y la cultura. **ARCHIVO PÚBLICO.** Conjunto de documentos pertenecientes a entidades oficiales y aquellos que se deriven de la prestación de un servicio público por entidades privadas, así como los archivos privados declarados de interés público.

ARCHIVO TOTAL. Concepto que hace referencia al ciclo vital de los documentos. Proceso integral de la formación del archivo en su ciclo vital. Producción, recepción, distribución, consulta, retención, almacenamiento, preservación y disposición final.

C

| | | | | |
|---|---|--|---------------------------|-----------------------------|
|  | | MANUAL DE GESTION DOCUMENTAL | | |
| VERSIÓN: 01 | RESPONSABLE: AUX. ADMINISTRATIVO DE GERENCIA | FECHA DE INICIO/ ACTUALIZACIÓN: 9-05-2023 | PÁGINA: 3 DE 20 | CÓDIGO: DI-MA-002 |

CICLO VITAL DEL DOCUMENTO. Etapas sucesivas por las que atraviesan los documentos desde su producción o recepción en la oficina y su conservación temporal, hasta su eliminación o integración a un archivo permanente.

CLASIFICACIÓN. Labor intelectual de disposición de cualquier elemento según un esquema, plan o marco preestablecido. Puede ser: clasificación de fondos al interior de un depósito determinado; clasificación de piezas en el interior de un fondo; clasificación de documentos individuales en el interior de una pieza.

CLASIFICACIÓN DOCUMENTAL. Labor intelectual mediante la cual se identifican y establecen las series que componen cada agrupación documental (fondo, sección y subsección), de acuerdo con la estructura orgánico – funcional de la entidad.

COMITÉ DE ARCHIVO. Órgano asesor del consejo de sede en materia de archivos. Estudia y decide sobre las modificaciones de las TRD que sean necesarias con posterioridad al aval del Comité de Archivo de la Entidad. Competencia: Atribuciones encomendadas con carácter exclusivo a un organismo u órgano de la Administración para resolver los asuntos referentes a una determinada materia y jurisdicción. Las competencias delimitan cada uno de los campos de la actuación administrativa.

COMUNICACIONES OFICIALES. Son todas aquellas comunicaciones recibidas o producidas en desarrollo de las funciones asignadas legalmente a una entidad, independientemente del medio utilizado.

CONSERVACIÓN DE ARCHIVOS. Conjunto de medidas adoptadas para garantizar la integridad física de los documentos que alberga un archivo.

CONSERVACIÓN DE DOCUMENTOS. Conjunto de medidas tomadas para asegurar el buen estado de los documentos. Puede ser preventiva o de intervención directa. Métodos utilizados para garantizar la durabilidad física de los documentos, por medio de controles efectivos, incluyendo los atmosféricos.

CONSULTA DE DOCUMENTOS. Derechos de los usuarios de la entidad productora de documentos y de los ciudadanos en general a consultar la información contenida en los documentos de archivo y a obtener copia de los mismos.

COPIA. Reproducción puntual de otro documento.

COPIA AUTENTICADA. Es la reproducción de un documento, refrendada por el funcionario competente para revestirlo de ciertas formas y solemnidades según lo establecido por la ley, y que le confieren la fuerza jurídica del original.

| | | | | |
|---|---|--|---------------------------|-----------------------------|
|  | | MANUAL DE GESTION DOCUMENTAL | | |
| VERSIÓN: 01 | RESPONSABLE: AUX. ADMINISTRATIVO DE GERENCIA | FECHA DE INICIO/ ACTUALIZACIÓN: 9-05-2023 | PÁGINA: 4 DE 20 | CÓDIGO: DI-MA-002 |

CORRESPONDENCIA PRIVADA. Son todas las comunicaciones de carácter privado que llegan a la entidad a título personal citando o no el cargo del funcionario. No generan trámite para las instituciones.

D

DEPENDENCIA. Dirección, Secretaría, Oficina, Subdirección, Subsecretaría, División o Grupo Ejecutor, legalmente establecidos y que cumplen funciones predeterminadas.

DEPÓSITO DE ARCHIVO. Espacio destinado a la conservación de los documentos en una institución archivística.

DEPURACIÓN. Operación por la cual se separan los documentos que tienen valor permanente de los que no lo tienen.

DESCRIPCIÓN DOCUMENTAL. Es el proceso de análisis de los documentos de archivo o de sus agrupaciones, materializado en representaciones que permitan la identificación, localización y recuperación de su información para la gestión o la investigación.

DOCUMENTO ACTIVO. Es aquel utilizado habitualmente con fines administrativos.

DOCUMENTO DE ARCHIVO. Registro de información producida o recibida por una persona o entidad en razón de sus actividades o funciones, que tiene valor administrativo, fiscal o legal, o valor científico, económico, histórico o cultural, y debe ser objeto de conservación.

DOCUMENTO ESENCIAL (Documento vital). Aquel necesario para el funcionamiento de un organismo y que por su contenido informativo y testimonial garantiza el conocimiento de las actividades y funciones del mismo aún después de su desaparición, por lo tanto, posibilita la reconstrucción de la historia institucional.

DOCUMENTO HISTÓRICO. Documento único que, por su significado jurídico, autográfico o por sus rasgos externos y su valor permanente para la dirección del Estado, la Soberanía Nacional, las relaciones internacionales, las actividades científicas, tecnológicas y culturales, se convierte en parte del patrimonio histórico y especialmente valioso para el país.

DOCUMENTO INACTIVO. Aquel que ha dejado de emplearse con fines administrativos y legales.

DOCUMENTO OFICIAL. El que produce, posee o maneja una entidad estatal.

E

| | | | | |
|---|---|--|---------------------------|-----------------------------|
|  | | MANUAL DE GESTION DOCUMENTAL | | |
| VERSIÓN: 01 | RESPONSABLE: AUX. ADMINISTRATIVO DE GERENCIA | FECHA DE INICIO/ ACTUALIZACIÓN: 9-05-2023 | PÁGINA: 5 DE 20 | CÓDIGO: DI-MA-002 |

ELIMINACIÓN DE DOCUMENTOS. Es la destrucción de los documentos que han perdido su valor administrativo, legal o fiscal y que no tienen valor histórico o que carecen de relevancia para la ciencia y la tecnología.

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

F

FOLIO. Hoja de libro, de cuaderno o de expediente, al que corresponden dos páginas. Número que indica el orden consecutivo de las páginas de un libro, folleto, revista.

FONDO. Totalidad de las series documentales de la misma procedencia, o parte de un archivo que es objeto de conservación institucional formada por el mismo archivo, una institución o persona.

FORMATO UNICO DE INVENTARIO DOCUMENTAL (FUID). Forma utilizada para diligenciar transferencias primarias (traslado de la documentación del Archivo de Gestión al Archivo Central).

FUNCIÓN ARCHIVÍSTICA. Conjunto de actividades relacionadas con la totalidad del quehacer archivístico, desde la elaboración del documento hasta su eliminación o conservación permanente.

G

GESTIÓN DE DOCUMENTOS. Conjunto de actividades administrativas y técnicas, tendientes al eficiente, eficaz y efectivo manejo y organización de la documentación producida y recibida por una entidad desde su origen hasta su destino final, con el objeto de facilitar su consulta, conservación y utilización.

GUÍA. Instrumento que describe genéricamente fondos documentales de uno o varios archivos, indicando las características fundamentales de los mismos organismos que los originan, secciones y series que los forman, fechas extremas y volumen de la documentación.

I

ÍNDICE. Lista alfabética o numérica de términos onomásticos, toponímicos, cronológicos y temáticos, contenidos tanto en los propios documentos como en los instrumentos de descripción.

| | | | | |
|---|---|--|---------------------------|-----------------------------|
|  | | MANUAL DE GESTION DOCUMENTAL | | |
| VERSIÓN: 01 | RESPONSABLE: AUX. ADMINISTRATIVO DE GERENCIA | FECHA DE INICIO/ ACTUALIZACIÓN: 9-05-2023 | PÁGINA: 6 DE 20 | CÓDIGO: DI-MA-002 |

INSTRUMENTO DE CONSULTA. Documento sobre cualquier soporte, publicado o no, que relaciona o describe un conjunto de unidades documentales con el fin de establecer un control físico, administrativo o intelectual de los mismos, que permite su adecuada localización y recuperación. Dependiendo de la fase de tratamiento archivístico de los documentos de la que deriven los instrumentos, éstos pueden ser instrumentos de control (fases de identificación y valoración) e instrumentos de referencia (fases de descripción y difusión).

INVENTARIO. Instrumento que describe la relación sistemática y detallada de las unidades de un fondo, siguiendo la organización de las series documentales. Puede ser esquemático, general, analítico y preliminar.

INFORMACION DOCUMENTADA. Los documentos y registros de información que son esenciales que soportan la evidencia de los procesos en la toma de decisiones, soportan el cumplimiento de requisitos legales, rendición de cuentas y se enfocan en la una mejor prestación de servicios de cara al ciudadano, La entidad contara con “información documentada” y establecerá un conjunto de acciones para garantizar control de documentos y registros para garantizar sean auténticos, confiables, íntegros, usables y respalden todos los procesos de la entidad.

L

LEGAJO. En los archivos históricos es el conjunto de documentos que forman una unidad documental.

O

ORDENACIÓN. Operación de unir los elementos o unidades de un conjunto relacionándolos unos con otros, de acuerdo con una unidad-orden establecida de antemano. En el caso de los archivos, estos elementos serán los documentos o las unidades archivísticas dentro de las series.

ORDENACIÓN DOCUMENTAL. Ubicación física de los documentos dentro de las respectivas series en el orden previamente acordado.

ORGANIZACIÓN DE ARCHIVOS. Conjunto de operaciones técnicas y administrativas cuya finalidad es la agrupación documental relacionada en forma jerárquica con criterios orgánicos o funcionales para revelar su contenido.

ORGANIZACIÓN DE DOCUMENTOS. Proceso archivístico que consiste en el desarrollo de un conjunto de acciones orientadas a clasificar, ordenar y signar los documentos de una entidad. **P**

| | | | | |
|---|---|--|---------------------------|-----------------------------|
|  | | MANUAL DE GESTION DOCUMENTAL | | |
| VERSIÓN: 01 | RESPONSABLE: AUX. ADMINISTRATIVO DE GERENCIA | FECHA DE INICIO/ ACTUALIZACIÓN: 9-05-2023 | PÁGINA: 7 DE 20 | CÓDIGO: DI-MA-002 |

PATRIMONIO DOCUMENTAL. Conjunto de documentos conservados por su valor sustantivo, histórico o cultural.

PIEZA DOCUMENTAL. Unidad mínima que reúne todas las características necesarias para ser considerada documento. Son ejemplos de piezas documentales un acta, un oficio, un informe.

PRINCIPIO DE ORDEN ORIGINAL. Ordenación interna de un fondo documental manteniendo la estructura que tuvo durante el servicio activo.

PRINCIPIO DE PROCEDENCIA. Principio fundamental de la teoría archivística que establece que los documentos producidos por una institución u organismo no deben mezclarse con los de otros. Conservación de los documentos dentro del fondo documental al que naturalmente pertenecen.

PRODUCCIÓN DOCUMENTAL. Recepción o generación de documentos en una unidad administrativa en cumplimiento de sus funciones.

R

RETENCIÓN DE DOCUMENTOS. Es el plazo, en términos de tiempo, que los documentos deben permanecer en el archivo de gestión o en el archivo central, tal como se consigna en las tablas de retención documental.

S

SECCIÓN. Es una subdivisión del fondo, integrada por un conjunto de documentos generales, en razón de esa subdivisión orgánico - funcional.

SELECCIÓN DOCUMENTAL. Proceso mediante el cual se determina el destino final de la documentación, bien sea para su eliminación o su conservación parcial o total.

SERIE DOCUMENTAL. Conjunto de unidades documentales de estructura y contenido homogéneos, emanados de un mismo órgano o sujeto productor de documentos como consecuencia del ejercicio de sus funciones específicas. Ejemplos: historias laborales, contratos, actas, informes.

SERVICIOS DE ARCHIVO. Procesos mediante los cuales se pone a disposición de los usuarios la documentación de una entidad, con fines de información.

SISTEMA CORPORATIVO DE ARCHIVOS. Conjunto de archivos de oficina articulados entre sí, que busca mejorar la estructura y el funcionamiento de los archivos de la Entidad y tiene como fin adoptar, articular y difundir las políticas, estrategias, metodologías, programas y disposiciones que en materia archivística y de gestión de

| | | | | |
|---|---|--|---------------------------|-----------------------------|
|  | | MANUAL DE GESTION DOCUMENTAL | | |
| VERSIÓN: 01 | RESPONSABLE: AUX. ADMINISTRATIVO DE GERENCIA | FECHA DE INICIO/ ACTUALIZACIÓN: 9-05-2023 | PÁGINA: 8 DE 20 | CÓDIGO: DI-MA-002 |

documentos y archivos establezca el Comité Institucional de Desarrollo Administrativo promoviendo la modernización y desarrollo de los archivos en toda la Entidad.

T

TABLA DE RETENCIÓN DOCUMENTAL. Listado de series y sus correspondientes tipos documentales, producidos o recibidos por una unidad administrativa en cumplimiento de sus funciones, a los cuales se asigna el tiempo de permanencia en cada fase de archivo. Las tablas de retención documental pueden ser generales o específicas de acuerdo con la cobertura de las mismas. Las generales se refieren a documentos administrativos comunes a cualquier institución. Las específicas hacen referencia a documentos característicos de cada organismo.

TIPO DOCUMENTAL. Unidad documental simple.

TIPOLOGÍA DOCUMENTAL. Estudio de las diferentes clases de documentos que pueden distinguirse según su origen y características diplomáticas.

TRANSFERENCIA DE ARCHIVOS. Remisión de los documentos del archivo de gestión al central y de éste al histórico, de conformidad con las tablas de retención documental adoptadas.

U

UNIDAD ARCHIVÍSTICA. Conjunto de piezas o tipos documentales. Por ejemplo, un expediente.

UNIDAD DE CONSERVACIÓN. Cuerpo que contiene en forma adecuada una unidad archivística. Por ejemplo, una caja, un libro o un tomo.

UNIDAD DOCUMENTAL. Es la pieza mínima que reúne todas las características necesarias para ser considerada documento. Puede ser: simple cuando está constituida por un solo documento, como un informe; o compleja cuando la constituyen varios documentos, como un expediente.

V

VALOR ADMINISTRATIVO. Aquel que posee un documento para la administración que lo originó o para aquella que le sucede, como testimonio de sus procedimientos y actividades.

VALOR HISTÓRICO. Es el que interesa a los investigadores de información retrospectiva. Surge una vez agotado el valor inmediato o primario. Los documentos que tienen este valor se conservan permanentemente.

| | | | | |
|---|---|--|---------------------------|-----------------------------|
|  | | MANUAL DE GESTION DOCUMENTAL | | |
| VERSIÓN: 01 | RESPONSABLE: AUX. ADMINISTRATIVO DE GERENCIA | FECHA DE INICIO/ ACTUALIZACIÓN: 9-05-2023 | PÁGINA: 9 DE 20 | CÓDIGO: DI-MA-002 |

VALOR LEGAL. Aquel que pueden tener todos los documentos que sirven de prueba ante la ley.

VALOR PRIMARIO. Es el que tiene los documentos mientras sirven a la unidad productora y al iniciador, destinatario o beneficiario del documento, es decir, a los involucrados en el tema o el asunto.

VALOR SECUNDARIO. Es el que interesa a los investigadores de información retrospectiva. Surge una vez agotado el valor primario.

VALORACIÓN DOCUMENTAL. Proceso por el cual se determinan los valores primarios y secundarios de los documentos con el fin de establecer su permanencia en las diferentes fases de archivo.

6. CONDICIONES GENERALES

- ❖ Todas las dependencias van articuladas entre sí, para posibilitar la homogenización y normalización de los procesos archivísticos, promover el desarrollo de la entidad y velar por la conformación, organización, preservación y control de los archivos de gestión, teniendo en cuenta los principios de procedencia, el orden original y el ciclo vital de los documentos rigiéndose a la normatividad archivística.
- ❖ Los documentos deberán permanecer en cada oficina por un periodo de tiempo determinado en las tablas de retención documental. Una vez vencido el plazo de estancia en el archivo de gestión se deberá hacer la transferencia correspondiente al archivo central bajo la responsabilidad del jefe de la dependencia y el responsable del manejo del archivo de la Entidad.
- ❖ Cada dependencia o área debe tener y conocer las Tablas de Retención Documental TRD, que les permita a los funcionarios efectuar la clasificación técnica y aplicar los principios para la organización de archivos.
- ❖ En caso de identificar documentos con deterioro microbiológico, estos deberán aislarse de la demás documentación y tomar las medidas pertinentes establecidas por el Archivo General de la Nación. La restauración o depuración se debe realizar en dependencia o área productora.
- ❖ En Organización de Archivos de Gestión se deberán tener en cuenta los criterios establecidos en el artículo 4 del Acuerdo 042 de 2002, expedido por el AGN, “Las entidades a las que se les aplica este Acuerdo, deberán organizar sus archivos de gestión de conformidad con sus Tablas de Retención Documental y en concordancia con los manuales de procedimientos y funciones de la respectiva entidad”.
- ❖ La Tabla de Retención Documental TRD debe encontrarse debidamente aprobada.

| | | | | |
|---|---|--|----------------------------|-----------------------------|
|  | | MANUAL DE GESTION DOCUMENTAL | | |
| VERSIÓN: 01 | RESPONSABLE: AUX. ADMINISTRATIVO DE GERENCIA | FECHA DE INICIO/ ACTUALIZACIÓN: 9-05-2023 | PÁGINA: 10 DE 20 | CÓDIGO: DI-MA-002 |

- ❖ La apertura e identificación de las carpetas debe reflejar las series y subseries correspondientes a cada unidad administrativa.
- ❖ La ubicación física de los documentos responderá a la conformación de los expedientes, los tipos documentales se ordenarán de tal manera que se pueda evidenciar el desarrollo de los trámites.
- ❖ Documento con la fecha más antigua de producción, será el primer documento que se encontrará al abrir la carpeta y la fecha más reciente se encontrará al final de la misma.
- ❖ Los tipos documentales que integran las unidades documentales de las series y subseries estarán debidamente foliados con el fin de facilitar su ordenación, consulta y control.
- ❖ La organización física de las series y subseries se realizan de manera alfanumérica en las respectivas unidades de conservación, comenzando desde la gaveta o estante superior hasta en la parte inferior de la misma.
- ❖ Identificar de acuerdo a las Tablas de Retención Documental las series y subseries que genera cada dependencia o área de la Entidad.
- ❖ Clasificar los documentos para su conservación, transferencia o eliminación según su uso y valor. Identificar los documentos de apoyo.
- ❖ Las subseries se ordenan respetando la codificación que aparece en las TRD. Por su parte las unidades documentales de cada serie o subserie se organizarán cronológicamente de acuerdo con el orden natural en que fueron generadas, bajo el principio de orden original del manejo de los documentos.
- ❖ Eliminar o destruir los documentos que han perdido todo valor legal, físico, administrativo, contable, financiero, entre otros, rigiéndose a la normatividad vigente expedida por el AGN.

7. PROCEDIMIENTOS

7.1 AREA DE GESTION DE DOCUMENTOS

Es la oficina (Ventanilla única) que se encarga de recibir, radicar, registrar, distribuir, conservar y recuperar toda la correspondencia que se genere en la Lotería del Tolima, o que llega a ella y dirigirla a la dependencia competente, y así dar el trámite correspondiente, para tal efecto el funcionario responsable de este proceso, deberá aplicar el software VENTANILLA UNICA, mediante el cual se hace gestión integral de la documentación interna y externa.

7.2 PROCEDIMIENTO DE RECEPCION

Consiste en recibir, revisar y radicar las comunicaciones oficiales que llegan a la Lotería del Tolima, de las instituciones, dependencias, oficinas de correo, vía e-mail y la que se entrega directamente.

| | | | | |
|---|---|--|----------------------------|-----------------------------|
|  | | MANUAL DE GESTION DOCUMENTAL | | |
| VERSIÓN: 01 | RESPONSABLE: AUX. ADMINISTRATIVO DE GERENCIA | FECHA DE INICIO/ ACTUALIZACIÓN: 9-05-2023 | PÁGINA: 11 DE 20 | CÓDIGO: DI-MA-002 |

Debe constatar que cumpla con el procedimiento de control de la información documentada, establecida por la entidad en su sistema integrado de gestión de calidad, para lo interno, así como los requisitos de firma, anexos, número exacto de copias.

Si es externo deberá verificarse que el destinatario pertenezca en efecto a la lotería del Tolima, se debe recibir marcando la guía externa con nombre de quien recibe, número de radicado, fecha y hora.

7.2.1 Radicación

Se basa en la asignación por parte del funcionario responsable de la Ventanilla Única del sello emitido por el software dispuesto por la entidad, código de la dependencia responsable de su trámite, asunto, condición si es entrada o salida, numero consecutivo ascendente oficial a las comunicaciones interna o externas según el orden de llegada, los cuales manejan por separado, para la salida de correspondencia esta oficina a su vez se encarga de asignar la fecha y hora de la comunicación con el fin de que esta corresponda al consecutivo asignado, cuando el usuario o peticionario presente personalmente la correspondencia, se le entregara de inmediato su copia debidamente radicada. (Software Ventanilla Única).

7.2.2 Registro

Es el diligenciamiento de los aspectos relevantes de la comunicación en un libro donde se lleva el registro para la distribución a la oficina que corresponda.

PROCEDIMIENTO DE ORGANIZACIÓN

7.2.3 Documentos activos

Los documentos activos son los que aun poseen un valor primario y reposan en cada una de las dependencias de la entidad, todas las comunicaciones que emite la entidad, tanto internos como para entes externos, los comprobantes de entrega y los actos administrativos en cuanto se producen.

7.2.4 Gestión de Expedientes

Las piezas documentales compuestas como Historias Laborales, contratos, entre otros, conforman expedientes cuya conservación obedece a lineamientos particulares de organización, foliación y control como sucede con las series documentales al momento de sufrir una transferencia primaria de la manera como se indica a continuación:

La organización de los expedientes deberá obedecer al principio de orden original “Los documentos deben ser mantenidos en el orden y con las identificaciones que recibió el expediente dentro de la actividad oficial de la dependencia que los manejó”. Permitiendo

| | | | | |
|---|---|--|----------------------------|-----------------------------|
|  | | MANUAL DE GESTION DOCUMENTAL | | |
| VERSIÓN: 01 | RESPONSABLE: AUX. ADMINISTRATIVO DE GERENCIA | FECHA DE INICIO/ ACTUALIZACIÓN: 9-05-2023 | PÁGINA: 12 DE 20 | CÓDIGO: DI-MA-002 |

preservar la organización física de las piezas documentales simples o compuestas que los integran, así como su estructura física.

La foliación se realizará de manera consecutiva en todos los expedientes de acuerdo con las directrices del Archivo General de la Nación.

7.2.5 Estructura de los legajos o carpetas

Se deben elaborar los legajos, carpetas etc., debidamente identificados con el código, nombre de la serie, deberán ubicarse en el interior del archivador o unidad de conservación por orden consecutivo dado.

Los documentos al interior de las carpetas deberán ubicarse de acuerdo con el principio archivístico de orden original, es decir, comenzando por el documento más antiguo y continuando con los demás que le sucedieron. Si se trata de un expediente deberá ubicarse primero el documento base que dio origen a la serie documental. Ejemplo en una Historia Laboral, el Formato Único de Hoja de Vida.

Los documentos deberán foliarse para tener control sobre ellos. En el caso de los expedientes se recomienda ir foliando en la medida en que se van integrando los tipos documentales a la carpeta.

7.2.6 Marcación de las carpetas y ordenación de los expedientes dentro de cada archivador correspondiente a los archivos de gestión de la entidad.

Una vez identificadas las series y subseries documentales, se deben rotular las unidades de conservación, es decir, las carpetas y/o expedientes, estas se marcan en la caratula con el fin de facilitar la ubicación y recuperación de las unidades documentales específicas, de conformidad al siguiente formato el cual se debe manejar con letra Arial, tamaño 12, ver caratula definida por la Lotería del Tolima, para el archivo de la entidad.

Esta actividad permite evidenciar la unión de los documentos relacionados con un mismo trámite teniendo en cuenta el principio de orden original.

El principio de orden original es aquel que establece que las disposiciones físicas de los documentos deben respetar la secuencia de los trámites que los produjo, por lo tanto, los documentos deben ordenarse desde el más antiguo al más reciente.

Finalmente, cada ordenación de cada unidad se conserva en el archivador se establecerá según el sistema de ordenación apropiado y consecuente con cada unidad documental, es decir si son contratos debemos ordenarlos por consecutivo y fecha (ordinal- cronológico), o si es proceso judicial lo podemos organizar de manera alfanumérica.

| | | | | |
|---|---|--|----------------------------|-----------------------------|
|  | | MANUAL DE GESTION DOCUMENTAL | | |
| VERSIÓN: 01 | RESPONSABLE: AUX. ADMINISTRATIVO DE GERENCIA | FECHA DE INICIO/ ACTUALIZACIÓN: 9-05-2023 | PÁGINA: 13 DE 20 | CÓDIGO: DI-MA-002 |

Para el caso de las series o subseries documentales que son de conservación total estas se deben ubicar en carpetas desacidificadas de 4 aletas (libre de acidez) ejemplo las historias laborales y se deben rotular siguiendo los mismos parámetros de marcación.

Para la marcación e identificación de los archivadores en la parte frontal se debe colocar un stickers o etiqueta en el extremo izquierdo de cada entrepaño, se deben identificar las series y subseries documentales que contienen según el respectivo orden establecido en las tablas de retención documental vigentes en la entidad.

Es necesario, con el fin de organizar los archivos de gestión de la Lotería del Tolima, de una forma técnica y funcional, elaborar los separadores para cada una de las series, de conformidad a la Tabla de Retención Documental de cada dependencia, con el fin de facilitar la identificación y ubicación física de los documentos en los archivadores.

La serie documental es el conjunto de unidades documentales de estructura y contenidos homogéneos emanados de un mismo órgano o sujeto productor como consecuencia el ejercicio de sus funciones específicas. Ejemplo: actas, historias, contratos, procesos.

De igual forma, la subserie documental es el conjunto de unidades documentales que forman parte de una serie, identificadas de forma separada de esta por su contenido y sus características específicas. Ejemplo: actas de junta directiva, contratos de prestación de servicios, procesos judiciales, entre otros.

7.3 PROCEDIMIENTO DE CONSERVACIÓN

La conservación de las diferentes piezas documentales en las Dependencias y en el área de archivo de la entidad (Archivo Central e Histórico), es un compromiso fundamental de la función archivística, se utilizará para ello unidades adecuadas para la correcta preservación de los documentos a través del tiempo. Una vez definida la necesidad de supervivencia de un documento por el periodo determinado en las Tabla de Retención Documental TRD, se procederá a aplicar la disposición final para el documento de acuerdo con la normatividad vigente.

7.3.1 Estructura de la Unidad de Conservación

La unidad de conservación sea en carpeta, legajo, u otras deberá organizarse de tal manera que el primer documento sea el más antiguo y avance en orden ascendente de fecha de producción, para dar cumplimiento al principio archivístico expuesto y al orden correcto de foliación. Para la información generada o guardada en medios magnéticos, deben seguirse las instrucciones de sus fabricantes en relación con su preservación y debe producirse en formatos compatibles cuidando la posibilidad de recuperación,

| | | | | |
|---|---|--|----------------------------|-----------------------------|
|  | | MANUAL DE GESTION DOCUMENTAL | | |
| VERSIÓN: 01 | RESPONSABLE: AUX. ADMINISTRATIVO DE GERENCIA | FECHA DE INICIO/ ACTUALIZACIÓN: 9-05-2023 | PÁGINA: 14 DE 20 | CÓDIGO: DI-MA-002 |

copiado y reproducción libre de virus informáticos. La manipulación, las prácticas de migración de la información y la producción de back ups, serán adaptadas para asegurar la reproducción y recuperación hasta tanto se estandaricen los sistemas de almacenamiento y formatos de grabación de la información.

7.3.2 La instalación y conservación de los documentos

En cada oficina de la entidad, donde se manejen documentos correspondientes a los archivos de gestión de la entidad, se proporcionarán las unidades de conservación (Cajas, carpetas, entre otros), los muebles y espacios cuya localización, dimensiones y distribución sea la adecuada para instalar en ellos los archivos correspondientes.

El área del archivo central reunirá las condiciones precisas para garantizar las funciones a desempeñar tanto desde el punto de vista de edificación como de su acondicionamiento equipamiento y seguridad, todo ello en cumplimiento del marco legal vigente.

Se realizarán controles periódicos de las condiciones de conservación de los documentos y del propio estado de la documentación se consideren necesarios, con el fin de adoptar las medidas preventivas que aseguren la adecuada conservación y custodia de los archivos de gestión, como también el archivo central e histórico de la entidad.

7.4 INVENTARIO Y TRANSFERENCIAS DOCUMENTALES

Una vez agotados los términos de permanencia en cada archivo según los tiempos establecidos en la tabla de retención documental se debe proceder a realizar la transferencia documental primaria, es decir, la transferencia del archivo de gestión al archivo central de la entidad, para esta actividad se diligencia el Formato Único de Inventario Documental FUID, donde se registran las series y subseries documentales a transferir al archivo central de conformidad al tiempo de retención que aplique para cada dependencia durante el año.

Con el propósito de solucionar la acumulación ilimitada de documentos y facilitar el manejo y accesibilidad para consulta, ya sea para la toma de decisiones al interior de la Lotería del Tolima E.I.C.E., se deberá realizar de conformidad con lo establecido en las TRD en coordinación con el comité de Archivo y de acuerdo a la normatividad vigente.

La Información para entregar deberá obedecer a una relación de entrega de documentos que se van a transferir la cual deberá tener información completa, por lo cual es imprescindible que el contenido de las cajas sea descrito de forma identificable,

| | | | | |
|---|---|--|----------------------------|-----------------------------|
|  | | MANUAL DE GESTION DOCUMENTAL | | |
| VERSIÓN: 01 | RESPONSABLE: AUX. ADMINISTRATIVO DE GERENCIA | FECHA DE INICIO/ ACTUALIZACIÓN: 9-05-2023 | PÁGINA: 15 DE 20 | CÓDIGO: DI-MA-002 |

y pertinente, de tal manera que sea posible controlar la información transferida y permitir un manejo eficiente de la documentación.

Todas las dependencias de la Lotería del Tolima, remitirán al archivo central los documentos ya tramitados de conformidad con lo estipulado en la tabla de retención documental de la siguiente manera:

- ❖ Retirar las copias y fotocopias de documentos, siempre y cuando exista el original.
- ❖ Realizar la foliación en orden ascendente de manera consecutiva.
- ❖ Retiro de material metálico en cada uno de los expedientes.
- ❖ Normalizar la denominación de tipos documentales como lo plantea la tabla de retención documental, para construir las series documentales.
- ❖ Los documentos se enviarán al archivo central ordenados y clasificados por series documentales al igual que los expedientes con sus respectivos tipos documentales al interior, debidamente rotuladas las carpetas, y empacadas en las cajas para conservación de archivos debidamente rotuladas.
- ❖ Diligenciar en el Formato Único de Inventario documental las series y subseries documentales a transferir, el cual será firmado por la persona responsable de la dependencia que entrega y por la persona que recibe la transferencia y la actualiza en el archivo central.

Para realizar las transferencias se deben tener en cuenta los periodos establecidos en la Tabla de Retención Documental, como los parámetros establecidos en el acuerdo 049 del 5 de mayo de 200, AGN. Por el cual se desarrolla el artículo 7 “Conservación de Documentos” del reglamento General de Archivos sobre “Condiciones de Edificios y locales destinados a archivos” Para realizar la transferencia documental se tendrá que utilizar el Formato Unicode Inventario Documental.

La Administración de las comunicaciones en los archivos de gestión y las transferencias primarias será realizada conforme a lo establecido en el acuerdo 042 del 31 de octubre de 2002 del Archivo General de la Nación “Por el cual se establecen los criterios, para la organización de los archivos de gestión de las entidades públicas y privadas que cumplen funciones públicas, se regula el inventario único documental y se reglamentan los artículos 21,22 23 y 26 de la Ley General de Archivos 594 de 2000.

Las Transferencias de documentación entre los diferentes archivos de la entidad, se realizarán de acuerdo con el procedimiento, plazos y calendario que se fijan en la normativa correspondiente. En cualquier caso, se podrá devolver a la unidad productora remitente, aquellas transferencias de documentación que no se ajusten a la citada normativa, Tablas de Retención Documental y formatos respectivos.

| | | | | |
|---|---|--|----------------------------|-----------------------------|
|  | | MANUAL DE GESTION DOCUMENTAL | | |
| VERSIÓN: 01 | RESPONSABLE: AUX. ADMINISTRATIVO DE GERENCIA | FECHA DE INICIO/ ACTUALIZACIÓN: 9-05-2023 | PÁGINA: 16 DE 20 | CÓDIGO: DI-MA-002 |

Como norma general todos los documentos que se transfieran se enviarán en el mejor estado de conservación y ordenación posibles, acompañadas del correspondiente Formato Único de Inventarios debidamente diligenciado y firmado.

7.5 PROCEDIMIENTO DE CONSULTA Y PRESTAMO DE DOCUMENTOS

El servicio de consulta documental dentro de la Lotería del Tolima, debe estar orientada por parámetros que permitan al usuario considerar con anticipación las posibilidades de acceso, el tiempo y la disponibilidad del documento. antes de solicitar la consulta al Archivo Central, el usuario deberá adelantar estrategias de búsqueda en el Archivo de Gestión, Web o demás fuentes de información, con el fin de hacer eficientes los recursos y servicios de la Entidad, si se agotan estas posibilidades y no se encuentra la información en el Archivo Central se debe diligenciar la planilla de control y préstamo para poder acceder a la información.

La consulta realizada por usuarios externos se hace directamente en el archivo, en el horario laboral y con la debida autorización para la reproducción de documentos, por ningún motivo se deben retirar los documentos de la Entidad, sin la debida autorización y el cumplimiento de los requisitos.

Son consultantes de la Lotería del Tolima:

- ❖ Funcionarios de las diferentes dependencias dentro del ejercicio de sus funciones, como también, los exfuncionarios de la entidad.
- ❖ Clientes, Distribuidores, Apostadores, Vendedores.
- ❖ Entes de control del orden territorial y nacional.
- ❖ Organizaciones sociales que hacen presencia en el territorio.

Una vez el solicitante haya diligenciado el Formato Préstamo y Consulta de Documentos, y radicado a través de la ventanilla única de la entidad, el responsable del archivo tendrá un plazo máximo de tres días hábiles para realizar la búsqueda del expediente en el archivo central.

Realizar solicitud de préstamo documental, registrando datos de la unidad documental que se requiere. La solicitud se podrá realizar por escrito o por correo electrónico en el formato adoptado.

Recibir la solicitud y verificar que solicitud contenga los datos requeridos para hacer la búsqueda y verificar con el inventario general del archivo central.

Realizar búsqueda de las unidades documentales solicitadas en la bodega de archivo central. Revisar los documentos y retirar las unidades documentales de las cajas.

| | | | | |
|---|---|--|----------------------------|-----------------------------|
|  | | MANUAL DE GESTION DOCUMENTAL | | |
| VERSIÓN: 01 | RESPONSABLE: AUX. ADMINISTRATIVO DE GERENCIA | FECHA DE INICIO/ ACTUALIZACIÓN: 9-05-2023 | PÁGINA: 17 DE 20 | CÓDIGO: DI-MA-002 |

Registrar préstamo, anotar datos de la unidad documental a prestar en el formato de control de préstamo adoptado.

Entregar documentos al usuario definiendo el tiempo de préstamo, teniendo en cuenta la restricción de préstamo de originales según lo indicado en las tablas de retención documental.

Realizar devolución de documentos prestados registrando la fecha de devolución y verificando que la cantidad de folios entregados corresponda a los prestados.

7.5.1 Consulta por tipo documental

Para el desarrollo de este tipo de consultas por las partes interesadas deberá observarse los contenidos de la Ley 1755 del 30 de junio de 2015, “POR MEDIO DE LA CUAL SE REGULA EL DERECHO FUNDAMENTAL DE PETICION” Y SE SUSTITUYE UN TITULO DEL CODIGO DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO Y DE LO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO”, y demás normas que lo modifiquen, adicionen y/complementen

DOCUMENTOS HISTORICOS

Deben ser ubicados por el responsable del proceso de Gestión Documental, y él será el encargado de tomar las copias requeridas.

Cuando se trate de consulta particular, el solicitante deberá cancelar el valor total de las. fotocopias requeridas, haciendo la consignación respectiva en una de las cuentas bancarias de la Lotería del Tolima, autorizada por el jefe de la Unidad Financiera.

HISTORIAS LABORALES

Es importante definir la información requerida de la Historia Laboral solicitada con el fin de establecer la necesidad de transferencia desplazamiento del documento a otra dependencia. Si son solicitadas para toma de decisiones institucionales conjuntas, deben pedirse por lo menos con una jornada de anticipación. Para ser utilizadas en el momento de la solicitud, es importante enviar un funcionario de la oficina interesada. Si es requerida por interesados externos, se deberá consultar en presencia del dueño del proceso de gestión documental.

DOCUMENTOS FINANCIEROS

El profesional Especializado de la Unidad Financiera. Será el responsable de realizar las búsquedas retrospectivas imprecisas de este tipo de documentos o quien este delegue para tal fin.

7.6 PROCEDIMIENTO DE ELIMINACION DE ARCHIVOS

| | | | | |
|---|---|--|----------------------------|-----------------------------|
|  | | MANUAL DE GESTION DOCUMENTAL | | |
| VERSIÓN: 01 | RESPONSABLE: AUX. ADMINISTRATIVO DE GERENCIA | FECHA DE INICIO/ ACTUALIZACIÓN: 9-05-2023 | PÁGINA: 18 DE 20 | CÓDIGO: DI-MA-002 |

El procedimiento de eliminación documental se deberá realizar únicamente a documentos que han cumplido el tiempo de retención establecido en las tablas de retención Documental. En el artículo 25 del decreto 2578 de 2012 y el acuerdo AGN 004 de 2013, se establece claramente los procedimientos establecidos para la eliminación de documentos, por lo tanto, cualquier proceso que infiera o concluya con la supresión de documentos, tanto físicos como electrónicos, deben seguir los siguientes pasos:

- ❖ Toda eliminación de documentos deberá ser aprobada por el Comité de Archivo de la Lotería del Tolima, o quien cumpla sus funciones en caso de modificación.
- ❖ Los documentos para eliminar deberán estar registrados en el respectivo formato único de inventario documental de la dependencia.
- ❖ El acta de eliminación de documentos que se suscriba, tanto de documentos físicos como electrónicos, deberá indicar de manera específica los nombres de las series y de los expedientes, las fechas, el volumen de documentos (número de expedientes) a eliminar, así como, los datos del acto administrativo de aprobación de la respectiva tabla de retención o valoración documental.
- ❖ Por ningún motivo podrán eliminarse tipos documentales, excepto que se trate de copias idénticas o duplicados. La eliminación de documentos se hace a nivel de series y subseries documentales.
- ❖ Los documentos originales designados como históricos por las Tablas De Retención Documental no deben ser destruidos en su soporte original, de acuerdo con la ley general de archivos.
- ❖ El responsable o Designado como responsable del Manejo de Archivo custodiará las Actas Originales de eliminación y su conservación será permanente.
- ❖ Una vez seleccionada la información documental a eliminar, se analizará la opción de digitalización en procura de la conservación definitiva de los documentos de conformidad a lo establecido en las tablas de Retención Documental.

8. APLICACIÓN DE LAS TABLAS DE RETENCION DOCUMENTAL

Consiste en administrar la documentación de cada dependencia de acuerdo con las series, subseries y tipos documentales asignados dentro de la Tabla de Retención Documental Institucional y aplicar los tiempos de retención a cada uno de ellos, atendiendo al debido procedimiento final.

La aplicación de las Tablas de Retención deberá cumplirse desde cada una de las dependencias de la Lotería, tarea que será complementada con la labor de revisión realizada por el funcionario responsable de cada unidad.

Para este efecto cada dependencia deberá fijar en un lugar visible su Tabla de Retención Documental, vigente en la entidad.

| | | | | |
|---|---|--|----------------------------|-----------------------------|
|  | | MANUAL DE GESTION DOCUMENTAL | | |
| VERSIÓN: 01 | RESPONSABLE: AUX. ADMINISTRATIVO DE GERENCIA | FECHA DE INICIO/ ACTUALIZACIÓN: 9-05-2023 | PÁGINA: 19 DE 20 | CÓDIGO: DI-MA-002 |

8.1 Seguimiento, Ajustes y Actualización de las TRD

Para efectuar un seguimiento a las tablas de retención documental, y con el fin de llevar un control de ajustes y actualización de las mismas, es necesario establecer un cronograma de seguimiento para la verificación de la aplicación en los archivos de gestión, con el apoyo de la oficina de Control Interno, quienes deben realizar un plan de auditorías y a su vez planes de mejoramiento, para cumplir con los procedimientos legales establecidos para actualizar las tablas de retención documental vigentes en la entidad.

Tanto los responsables del Manual de Gestión Documental vigente en la entidad, como la oficina de Control Interno, deben verificar que las tablas de retención documental de la Lotería del Tolima.

Serán actualizadas en los siguientes casos:

- ❖ Cuando existan cambios en la estructura orgánica de la entidad.
- ❖ Cuando existan cambios en el manual de funciones.
- ❖ Cuando la Lotería tenga procesos de supresión, fusión o liquidación.
- ❖ Cuando se produzcan cambios en el marco normativo del país, en especial lo concerniente al Sistema General de Archivos de la Nación.
- ❖ Cuando se transformen documentos físicos en electrónicos.
- ❖ Cuando se generen nuevas series y subseries documentales.

La actualización de las Tablas de Retención Documental deberá surtir el mismo trámite de aprobación por parte del Comité de archivo y Gestión Documental de la Entidad y de la convalidación por parte del Consejo Departamental de Archivos de la Gobernación del Tolima.

De las actualizaciones deberá dejarse un completo registro con los cambios que permitan establecer la trazabilidad y control sobre las tablas de retención documental.

9. SISTEMA DE ARCHIVOS DE LA LOTERIA DEL TOLIMA

El sistema de Archivos de la Lotería del Tolima, lo conforma el conjunto de todos los archivos de gestión, central e históricos existentes o que se creen en el futuro, junto con los servicios técnicos y administrativos con ellos relacionados, el Sistema de Archivo se estructurará del siguiente modo:

9.1 ARCHIVOS DE GESTION O DE OFICINA

Ubicados y dependientes de las unidades productoras (dependencias de la entidad). Los conforman los documentos administrativos desde su origen hasta el final de la tramitación. Por regla general, estos documentos permanecen en las oficinas durante

el periodo establecido en la Tabla de Retención Documental por ser documentación activa, objeto de frecuente consulta. Transcurrido dicho plazo, esta documentación será transferida bajo las directrices técnicas establecidas en este manual al archivo central.

9.2 ARCHIVO CENTRAL

El Archivo Central se define como una unidad que administra, custodia y conserva los documentos en cualquier soporte con valor administrativo, legal permanente e histórico que son transferidos por las diferentes dependencias, con el fin de brindar el servicio a los clientes y partes interesadas.

9.3 ARCHIVO HISTORICO

Integrado por todos los documentos de valor permanente generados en la institución desde sus inicios, debidamente descrito y clasificado de acuerdo con las normas técnicas existentes.

Normatividad

- ❖ Ley 594 de 2000 y demás normas que la modifiquen, adicionen o reglamenten.
- ❖ Acuerdo 060 de 2001 AGN.
- ❖ Acuerdo 042 de octubre 31 de 2002 por el cual se definen los criterios para la organización de archivos de gestión de las entidades públicas y privadas que cumplan funciones públicas.

Control de cambios

| Rev. | Fecha | Elaboro | Reviso / Aprobó | Observaciones y/o Ajustes |
|------|------------|---------------------------------------|----------------------|--|
| 1 | 9-05-2023 | AUX. ADMINISTRATIVO DE GERENCIA | Comité de calidad | <ol style="list-style-type: none"> 1. Se actualiza el Manual de Gestión Documental, de acuerdo con la aprobación del comité de Calidad. 2. Se modifica el cuadro de control de cambios con la Rev. y fecha de elaboración. 3. Se actualizo el código del documento. |
| 0 | 18-08-2020 | AUX. ADMINISTRATIVO DE GERENCIA | Comité de calidad | <ol style="list-style-type: none"> 1. Creación del documento. |