



**PLAN DE MEJORAMIENTO PARA DOCUMENTAR LOS PROCESOS  
PREJUDICIALES DE LA DIRECCION DE PROCESOS Y RECLAMACIONES DE LA  
GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA**

Elaborado por:

Tianna Maria Pacheco Villera

Asesor: Jackeline Guerra Gómez

Contaduría Pública

Tecnológico de Antioquia Institución Universitaria

Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas

Medellín

2020

## ***Resumen***

El presente trabajo pretende documentar los procesos prejudiciales de la Dependencia Procesos y Reclamaciones de la Gobernación de Antioquia, aclarando los pasos que se deben seguir para que estos sean ejecutados de la misma manera, velando por la conservación, trazabilidad y seguridad de la información, con un diseño metodológico guiado por la investigación de tipo cuantitativo con enfoques de estudio descriptivo y experimental, para comprender e interpretar fundamentos teóricos que le den solución a la problemática, teniendo referencia la Ley general de archivos 594 de 2000.

*Palabras claves:* procesos, documentar, estandarización, control documental, control interno.

## ***Abstract***

The present work aims to document the pre-judicial processes of the Dependencia Procesos y Reclamaciones de la Gobernación de Antioquia, clarifying the steps that must be followed for these to be executed in the same way, ensuring the conservation, traceability and security of the information, with a methodological design guided by quantitative research with descriptive and experimental study approaches, in order to understand and interpret theoretical foundations that provide a solution to the problem, with reference to the General Archives Law 594 of 2000.

*Keywords:* processes, documenting, standardization, document control, internal control

## Referencias

- Archivo General de la Nación, (s.f.). *Instrumentos archivísticos: formato único de inventario documental-FUID*. Recuperado de <https://www.archivogeneral.gov.co/politica/instrumentos-archivisticos>
- Blanco, Y., (2004). Auditoría integral normas y procedimientos: Capítulo 4 Auditoria del control interno. Recuperado de <https://www.ecoediciones.com/wp-content/uploads/2015/09/Auditoria-integral-normas-y-procedimientos.pdf>
- Bonilla, E., & Rodríguez, P. (2000). *Más allá del dilema de los métodos. La investigación en ciencias sociales*. (pp. 55-63). Bogotá, Universidad de los Andes: Grupo Editorial Norma.
- Congreso de Colombia. (14 Julio). Por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos y se dictan otras disposiciones (Ley 594 de 2000). Recuperado de [http://media.utp.edu.co/gestion-documentos/archivos/LEY\\_594\\_DE\\_2000.pdf](http://media.utp.edu.co/gestion-documentos/archivos/LEY_594_DE_2000.pdf)
- Contreras, B., (2014). *Guía para modelar procesos y procedimientos bajo el estándar BPMN 2.0*. Recuperado de [https://info.jalisco.gob.mx/sites/default/files/leyes/dom-p286-d2\\_001\\_guia\\_para\\_modelar\\_procesos\\_y\\_procedimientos\\_001.pdf](https://info.jalisco.gob.mx/sites/default/files/leyes/dom-p286-d2_001_guia_para_modelar_procesos_y_procedimientos_001.pdf)
- Gobernación de Antioquia. Datos generales del centro de prácticas. (s. f.). Recuperado 13 de marzo de 2020, de <https://antioquia.gov.co>
- Guzman, M. y Verstappen, B. (2002). *¿Qué es la documentación? Volumen 2*. Recuperado de <https://books.google.com.co/books?id=wviMXiC1BggC&pg=PA1&lpg=PA1&dq=>

Guzman+y+Verstappen+(2002)&source=bl&ots=deKaz5AtPN&sig=ACfU3U1p8n  
\_2uoB9DfTo0HwxQzfkUL-kOQ&hl=es-  
419&sa=X&ved=2ahUKEwiLpvOen9jpAhVtdt8KHSIEAp8Q6AEwAHoECAsQA  
Q#v=onepage&q=Guzman%20y%20Verstappen%20(2002)&f=false

Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación-ICONTEC, (2008). *Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos: Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 9001* (Tercera actualización). Recuperado de [https://www.academia.edu/13676855/NORMA\\_T%3%89CNICA\\_NTC-ISO\\_COLOMBIANA\\_9001](https://www.academia.edu/13676855/NORMA_T%3%89CNICA_NTC-ISO_COLOMBIANA_9001)

Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio de Colombia, (s.f.). Inventario documental. Recuperado de <http://www.minvivienda.gov.co/sobre-el-ministerio/gesti%C3%B3n-documental/inventarios-documentales>

Mira, C., (2016). La estandarización de procesos, como herramienta de mejora a la calidad de procesos administrativos. Recuperado de <http://www.ptolomeo.unam.mx:8080/xmlui/bitstream/handle/132.248.52.100/10805/Informe.pdf?sequence=1>

Pérez, M. (2014). Estandarización de procesos de la empresa textiles técnicos (Tesis de maestría). Universidad Técnica de Ambato, Ecuador.

Ramírez, F. y Zwerg, A. (2012). Metodología de la investigación: más que una receta. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4044261.pdf>

Romero, H., (2002). Importancia de las diferencias entre actividad-procedimiento-proceso para la autoevaluación institucional universitaria. *Revista Educación*, 26 (1), 63-71.

Tamayo, M. y Tamayo (2004). *El proceso de la investigación científica*. 4ta edición, México, Editorial Limusa.

Universidad Pontificia Bolivariana Seccional Bucaramanga, (2013), Guía para la documentación de los procesos. Recuperado de [http://www.upbbga.edu.co/filesupb/planeacion/GUIA\\_PARA\\_LA\\_DOCUMENTACION\\_DE\\_LOS\\_PROCESOS\\_2013.pdf](http://www.upbbga.edu.co/filesupb/planeacion/GUIA_PARA_LA_DOCUMENTACION_DE_LOS_PROCESOS_2013.pdf)