



**TÍTULO DEL TRABAJO DE GRADO**

**APOYO EN GESTIÓN DOCUMENTAL EN EL ÁREA DE CARTERA DE LA  
FUNDACIÓN CARDIOVASCULAR DE COLOMBIA**

**AUTORES**

**WENDY JHOANA SANDOVAL CAÑIZARES  
C.C.1.095.827.190**

**UNIDADES TECNOLÓGICAS DE SANTANDER  
CIENCIAS DE SOCIECONOMICAS Y EMPRESARIALES  
TECNOLOGIA BANCAS Y FINANZAS  
CIUDAD: BUCARAMANGA  
FECHA DE PRESENTACIÓN: 2/07/2019**



**TÍTULO DEL TRABAJO DE GRADO**

**APOYO EN GESTIÓN DOCUMENTAL EN EL ÁREA DE CARTERA DE LA  
FUNDACIÓN CARDIOVASCULAR DE COLOMBIA**

**AUTORES**

**WENDY JHOANA SANDOVAL CAÑIZARES  
C.C.1.095.827.190**

**Trabajo de Grado para optar al título de**

**N/A**

**DIRECTOR**

**OMAR NOVA**

**GRUPO DE INVESTIGACIÓN – SIGLA**

**UNIDADES TECNOLÓGICAS DE SANTANDER  
CIENCIAS DE SOCIECONOMICAS Y EMPRESARIALES  
TECNOLOGIA BANCAS Y FINANZAS  
CIUDAD: BUCARAMANGA  
FECHA DE PRESENTACIÓN: 02/07/2019**



R-DC-95

## DOCENCIA

INFORME FINAL DE TRABAJO DE GRADO EN MODALIDAD DE  
PROYECTO DE INVESTIGACIÓN, DESARROLLO TECNOLÓGICO Y  
PRÁCTICA

PÁGINA 3

DE 39

VERSIÓN: 01

Nota de Aceptación

---

---

---

---

---

Firma del jurado

ELABORADO POR:  
Oficina de Investigaciones

REVISADO POR:  
soporte al sistema integrado de gestión

APROBADO POR : Asesor de planeación  
FECHA APROBACION:



R-DC-95

## DOCENCIA

INFORME FINAL DE TRABAJO DE GRADO EN MODALIDAD DE  
PROYECTO DE INVESTIGACIÓN, DESARROLLO TECNOLÓGICO Y  
PRÁCTICA

PÁGINA 4

DE 39

VERSIÓN: 01

---

Firma del Jurado

ELABORADO POR:  
Oficina de Investigaciones

REVISADO POR:  
soporte al sistema integrado de gestión

APROBADO POR : Asesor de planeación  
FECHA APROBACION:

## DEDICATORIA

El presente proyecto de práctica empresarial lo dedico con amor en primer lugar a Dios por ser mi guía y fortaleza, para seguir adelante a pesar de las dificultades, a mis queridos padres, hermanos, a mi tíos, a mi prima, por ser mi apoyo incondicional tanto moral como económico, y me han llenado de valor para lograr con éxito mis metas, a mi madre por ser el complemento de mi inspiración, fuerza y la razón de mi vida en la presentación de este trabajo y a todos cuyo apoyo influyó para alcanzar exitosamente la culminación de la presente tesis.

ELABORADO POR:  
Oficina de Investigaciones

REVISADO POR:  
soporte al sistema integrado de gestión

APROBADO POR : Asesor de planeación  
FECHA APROBACION:

## AGRADECIMIENTO

Durante este tiempo, buenos y malos momentos ayudaron a fortalecer mi carácter, me brindaron una perspectiva de la vida mucho más amplia y me han enseñado a ser más cautelosa, pero sin dejar de ser auténtica. Al finalizar mis estudios de en la tecnología contabilidad financiera y luego de haber permanecido en la universidad Unidades Tecnológicas de Santander por 3 años, existen un grupo de personas a las que no puedo dejar de reconocer debido a que durante todo este tiempo estuvieron presentes de una u otra forma evitando que me perdiera en el proceso y que saliera airosa de esta experiencia.

A Dios porque a pesar de que muchas veces puse mis intereses por encima de ti nunca me faltaste y aunque no soy tu hija más devota, en ti confío. Por ser siempre ese sentimiento de alegría, tranquilidad y serenidad en cada momento de esta etapa de vida que esta próxima a culminar y espero ser digna por tan valioso esfuerzo.

A todos los Docentes, por ser quienes impartieron día a día sus conocimientos, brindándonos apoyo incondicional en el transcurso de vida académica. Mi gratitud muy especial al director de proyecto al doctor Omar Nova, por ser la persona que nos guió durante el desarrollo de nuestro trabajo investigativo, brindándonos sin egoísmo alguno, sus conocimientos, con esmero y dedicación.

## TABLA DE CONTENIDO

<b>RESUMEN EJECUTIVO.....</b>	<b>10</b>
<b>INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>12</b>
<b>1. DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>14</b>
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	14
1.2. JUSTIFICACIÓN.....	16
1.3. OBJETIVOS .....	17
1.3.1. OBJETIVO GENERAL.....	17
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	17
1.4. ESTADO DEL ARTE / ANTECEDENTES .....	18
<b>2. MARCOS REFERENCIALES .....</b>	<b>22</b>
<b>3. DESARROLLO DEL TRABAJO DE GRADO .....</b>	<b>29</b>
<b>4. RESULTADOS .....</b>	<b>31</b>
<b>5. CONCLUSIONES .....</b>	<b>34</b>
<b>6. RECOMENDACIONES .....</b>	<b>35</b>
<b>7. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....</b>	<b>36</b>
<b>8. ANEXOS.....</b>	<b>37</b>



R-DC-95

## DOCENCIA

INFORME FINAL DE TRABAJO DE GRADO EN MODALIDAD DE  
PROYECTO DE INVESTIGACIÓN, DESARROLLO TECNOLÓGICO Y  
PRÁCTICA

PÁGINA 8

DE 39

VERSIÓN: 01

## LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Tipos de Investigación .....	37
--	----

ELABORADO POR:  
Oficina de Investigaciones

REVISADO POR:  
soporte al sistema integrado de gestión

APROBADO POR : Asesor de planeación  
FECHA APROBACION:





R-DC-95

## DOCENCIA

INFORME FINAL DE TRABAJO DE GRADO EN MODALIDAD DE  
PROYECTO DE INVESTIGACIÓN, DESARROLLO TECNOLÓGICO Y  
PRÁCTICA

PÁGINA 9

DE 39

VERSIÓN: 01

## LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Fase 1.....	38
----------------------	----

ELABORADO POR:  
Oficina de Investigaciones

REVISADO POR:  
soporte al sistema integrado de gestión

APROBADO POR : Asesor de planeación  
FECHA APROBACION:

## RESUMEN EJECUTIVO

En el área de cartera de la fundación cardiovascular de Colombia está encargado de realizar los procesos relacionados de la revisar el censo diariamente el saldo de la cartera de las EPS, tramites de devoluciones, revisar los pagos correspondientes a cada paciente, potestad archivos de pagarés y realizar cruces de cartera, informe que se genera dos veces a diario en el cual se revisa el estado de la cartera de pacientes para identificar pagos pendientes, buscando así sanear la cartera e identificar y corregir posibles errores para notificar a los responsables para su solución.

La práctica se realiza con el propósito de apoyar en procesos de gestión documental y recepción de correspondencia recibida y enviada por parte de la clínica de los servicios prestados

El objetivo principal de desarrollar esta práctica consiste en el control del proceso de gestión documental lo cual se debe permitir un seguimiento y almacenamiento adecuado de la documentación recibida del área, relacionada a cada uno de los tramite al realizar

La metodología de la practica está relacionada previamente en el proceso de documentación que se realiza en el área de subgerencia, verificando cada documento entregado y enviado por parte de la clínica y aplicando cada tramite con su documento correspondiente con el fin de llevar un archivo de manera ordenada, lo cual facilite su búsqueda al momento de solicitar la información.

Para concluir se espera apoyar el proceso de gestión documental en área de cartera sea un gran soporte, esto se realiza con el fin de contribuir al mejoramiento dicho procesos y registro de documentación así mismo a la atención de la clínica que esta forma permita obtener un acceso de manera directa, ágil y eficiente en cuanto las necesidades que requiere todo documento relacionado

**Palabras claves:** Archivo, Cartera, Control, Gestión Documental, Registro

## INTRODUCCIÓN

En muchas entidades del sector privado no se tiene en cuenta el concepto de Gestión Documental y principalmente, no se tiene claro el concepto de Archivo como centro vital de la información de la empresa ; razón por la cual éste Modelo se desarrolló teniendo en cuenta que la Unidades tecnológicas de Santander y más exactamente del departamento financiero tenía la necesidad de organizar la información de sus empleados, con el fin de evitarse problemas en el futuro por posibles demandas por falta de oportunidad en la búsqueda y recuperación de la información contenida en los expedientes.

El Modelo de Gestión Documental diseñado para la serie del uso de los documentos contables manejados, se realizó con el fin de implementar el mecanismo de acción para la organización de las mismas y a su vez que los empleados encargados de producir, manipular, organizar y consultar este tipo de documentación obtengan los conocimientos necesarios en cuanto a legislación documental y procesos archivísticos para determinar el contenido de los expedientes y mantenerlos organizados en su interior.

De igual manera se podrá encontrar la etapa de diseño del modelo donde se describirá la parte teórica de los procedimientos y técnicas de archivo a implementar dentro del diseño propuesto, para finalmente desarrollar la etapa de implementación del mismo, donde se evidencia claramente la manera en que se llegará a lograr la organización teniendo en cuenta aspectos como qué se va a implementar, cómo, cuándo y quién aplicará el modelo, costos y tiempos de implementación, entre otros aspectos.

## 1. DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

### 1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En el área de cartera de la empresa Fundación Cardiovascular de Colombia durante mucho tiempo hace falta de una política de apoyo de gestión documental, dado desde el origen de los problemas estructurales en los archivos de gestión y central por lo cual se encuentran principalmente en la falta de control y regular los procesos archivísticos él lo que se tiene que ver con producir, recepción, distribuir, consultar y conservar los documentos.

Las continuas preservaciones administrativas y la asignación de nuevas funciones sin ser adelantadas por una debida planificación y organización se ha aumenta sobre el congestionamiento excesivo y desmedido en las áreas de los depósitos de los archivadores de las organizaciones lo cual se ha da origen una inadecuada condición ambiental para su conservación de los documentos

Este problema se ha contemplado como la ineficiencia de la prestación de los servicios en la consulta por parte de las unidades administrativas para poder tomar decisiones y tener un acceso de la información de cartera de la misma empresa. Estas circunstancias del desorden se han conducido a tener un mal manejo en los documentos por la inadecuada condición de

conservar, prevenir y asumir que se han propiciado daños del patrimonio histórico la empresa Fundación Cardiovascular de Colombia.

Es importante mencionar que las situaciones señaladas de los inconvenientes esenciales del archivo, de la poca inversión que existe en los programas de conservación documental que incide bastante en el abandono de los fondos acumulados, aunque en el último año la secretaria general se ha preocupado por establecer estrategias para implementar un sistema de gestión documental en la empresa.

¿Qué tipo de consecuencias podría acarrear la desestabilización de los archivos y documentos de contratación que no están debidamente sistematizados como debiera ser?  
¿Esto puede afectar o influenciar de cierta manera otras dependencias que tengan conexión con el área de cartera de la fundación cardiovascular de Colombia?

## 1.2. JUSTIFICACIÓN

El área de cartera está encargada del almacenamiento y preservación de cada de los documentos que allí se reciben los cuales representan el soporte físico de los tramites al realizar, el cual facilite el acceso y la ubicación de cada uno de los documentos.

Debido a esto es importante el mejoramiento y control del proceso de gestión documental de cada uno de los documentos que se reciben lo cual permite que los soportes para cada uno de los procesos. Como la correspondencia recibida, enviada, de los soportes de cobro de las eps

En la presente propuesta se pretende deducir de manera más ágil en el proceso de la documentación de área de cartera, mediante de un archivo más eficiente y organizado con ello brindar un mejor servicio a la clínica al momento de realizar solicitud de préstamo de documentación entre las otras áreas.



### **1.3. OBJETIVOS**

#### **1.3.1. OBJETIVO GENERAL**

Realizar labores de apoyo al proceso de gestión documental a nivel de procesos siguiendo el protocolo institucional, con el propósito de contribuir el mejoramiento de los procesos que se realicen en el área de cartera de la Fundación Cardiovascular de Colombia

#### **1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

Aprender el manejo adecuado de cada uno de los aplicativos dirigidos por la empresa para dar solución y respuesta rápida a las necesidades de la cartera (el cuidado a la hora de entregar los informes de la cartera del mes)

Reconocer el proceso de cada una de las herramientas utilizadas por la Fundación Cardiovascular de Colombia basándose en la forma de realización y de acuerdo con los informes de la cartera correspondiente.

#### **1.4. ESTADO DEL ARTE / ANTECEDENTES**

La Fundación Cardiovascular de Colombia (FCV) remonta al año 1982 cuando el Variet Childrens Life o Línea de ayuda a los niños programa de Variety Club Internacional, inspiró la creación del comité “Corazón a Corazón” de Nueva York liderada en Colombia por el Dr. Franklin Roberto Quiros.

En 1985 un grupo de especialistas y personalidades de Bucaramanga se propuso crear una entidad privada sin ánimo de lucro dedicada a tratar las enfermedades del corazón, logrando que un grupo de médicos iniciara las actividades de consulta y prueba de esfuerzo en la Fundación Tercera Edad de la Congregación Mariana, y las primeras cirugías cardiovasculares en la Clínica Bucaramanga en 1987.

En 1992, la FCV entró a formar parte de la Clínica Carlos Ardila Lulle, adquiriendo el cuarto piso, y ampliando así todos los servicios diagnósticos e intervencionistas de cardiología y cirugía vascular periférica, utilizando salas de cirugía, unidad de cuidados intensivos y hospitalización de esta moderna clínica.

Posteriormente, en octubre de 1997, se inauguró la nueva sede del Instituto del Corazón (IC), un moderno edificio de 14 pisos con una capacidad de 123 camas de hospitalización

distribuidas entre tres unidades de cuidados. En este mismo año obtiene el “Premio Nacional de Cardiología”, y se crea la “Corporación Instituto Colombiano de investigaciones Biomédicas (ICIB)”.

Para garantizar la sostenibilidad en el tiempo, se concibió el Plan Estratégico de la institución, que contempló la diversificación de sus actividades de salud a través de Unidades Estratégicas Empresariales autosostenibles que debían funcionar bajo tres conceptos guía: innovación, capacitación y calidad. Como parte de aquella estrategia, en 1999 se diseñó un plan de mejoramiento continuo, con el objetivo de alcanzar la certificación ISO 9001. Dicho logro, que se obtuvo en enero de 2001 y cobijó todas sus áreas administrativas y asistenciales, convirtió a la fundación cardiovascular en el primer hospital en Latinoamérica en acceder a una certificación de esa naturaleza.

Ya en el 2006, nace la Unidad Empresarial de Negocios Telemedicina y Bioingeniería para contribuir a la optimización y modernización de los servicios de salud en Colombia, para beneficio prioritario de las poblaciones excluidas y dispersas, a través de la incorporación de tecnologías de información y comunicación (TIC).

En ese mismo periodo, se inaugura el Centro Tecnológico Empresarial (CTE) con más de 5.500 metros cuadrados construidos, espacio otorgado a las Unidades Estratégicas de Negocio, con el fin de desarrollar tecnología y conocimiento.

A finales de diciembre de ese mismo año, se dio inicio a la operación de la clínica Instituto del Corazón Santa Marta, recibiendo 28 camas, de las cuales 4 eran de Unidades de Cuidados Intensivos adultos, donde se atendían servicios de II, III y IV nivel de complejidad en 24 especialidades clínicas.

En el 2007, la Fundación Cardiovascular de Colombia recibe la visita de Recertificación ISO 9001 por parte del ente certificador ICONTEC, y abre su nueva Sala de Neonatos, la nueva Unidad de Cuidado Crítico y se consolida la UEN “FCV Telemedicina”, como la más grande institución en este campo a nivel nacional.

En el 2009, la FCV - Instituto del Corazón, en concordancia con su visión institucional de ser una institución de referencia nacional e Internacional en la prestación de servicios para enfermedades de alta complejidad, logra ser la primera institución que recibe la acreditación del modelo internacional Joint Commission International en Colombia. En este mismo año, se continúa con la consolidación de la Oficina de Servicios Internacionales, creada a finales del 2008 como estrategia para facilitar el manejo de pacientes internacionales hacia la institución.

En el año 2011, se dio inicio a la Unidad Estratégica de Negocios Transporte Medicalizado, con la adquisición de un avión Westwind, un Learjet y un helicóptero Robinson, con el objetivo de aportar en pro de la internacionalización de los servicios de la FCV. Durante este año también se dio inicio a la oficina de Biotecnología, Innovación y Desarrollo Tecnológico en busca de fortalecer la innovación e investigación en la FCV.

Luego de desarrollar procesos médicos de éxito en pacientes nacionales e internacionales, y de analizar la demanda de la población en servicios de salud, la FCV llevó a cabo su proyecto más ambicioso en términos de magnitud e impacto social para el país. El nuevo complejo médico especializado que nació dentro del ecosistema de servicios hospitalarios de la FCV, llamado Hospital Internacional de Colombia (HIC), fue inaugurado en julio de 2016 con el objetivo de cubrir las necesidades de la sociedad en términos de salud y capacidad de atención.

El hospital, ubicado en Piedecuesta a 14.4 kilómetros del centro de Bucaramanga, fue diseñado de acuerdo a los exigentes modelos de arquitectura médica, y ha seguido los rigurosos estándares de calidad y seguridad a nivel mundial. El levantamiento del complejo, que es la expansión del actual Instituto Cardiovascular (ICV) de la FCV, busca generar mayor cobertura en las necesidades de servicios de salud, continúa fortaleciéndose en especialidades diferentes a las relacionadas con asuntos del corazón.

## 2. MARCOS REFERENCIALES

### MARCO LEGAL

En Colombia la gestión de documentos se enmarca de acuerdo a las siguientes normas:

- Artículo 6 del Decreto 2609 de 2012: las entidades públicas deben formular una política pública de gestión documental la cual debe ser entendida como el conjunto de directrices establecidas por una entidad.
- Norma Técnica Colombiana NTC 15489: Información y Documentación, Gestión de documentos.
- La Ley 1379 de 2010 le sumó al concepto de patrimonio bibliográfico bibliográfico y documental, y la existencia de distintas normas que regulan las competencias de las instituciones encargadas de este, en especial los archivos y las bibliotecas
- Artículo 19: “Soporte documental: Las entidades del Estado podrán incorporar tecnologías de avanzada en la administración y conservación de archivos, empleando cualquier medio técnico, electrónico, informático, óptico o telemático, siempre y cuando cumpla con los siguientes requisitos:

a) Organización archivista de los documentos.

ELABORADO POR:

Oficina de Investigaciones

REVISADO POR:

soporte al sistema integrado de gestión

APROBADO POR : Asesor de planeación

FECHA APROBACION:

b) Realización de estudios técnicos para la adecuada decisión, teniendo en cuenta aspectos como la conservación física, las condiciones ambientales y operacionales, la seguridad, perdurabilidad y reproducción de la información contenida en estos soportes, así como el funcionamiento razonable del sistema.”

- De acuerdo con ley 594 del 2000, se establece unas normas y principios generales que aplican para la función del archivo de las organizaciones: lo cual se aplica a la administración privada en sus diferentes niveles en los archivos conformados en la empresa oficialmente, que son producidos en función de la misión y su naturaleza.

## MARCO TEORICO

Según el libro de (Mondelo, 2014) la gestión documental es el estudio de la documentación que incluye la identificación y análisis de los documentos constitutivos de la organización, las memorias anuales o cualquier otro tipo de documento que pueda aportar información de la expectativa de la misma. Estos documentos permiten conocer la profundidad cual ha sido la trayectoria de la empresa hasta la actualidad y sus proyectos futuros.

La gestión documental se define como la recuperación, protección, organización, conservación, divulgación y acceso del mismo, con el propósito de garantizar que sirva de testimonio de la identidad cultural nacional, tanto en el presente como en el futuro, y esté disponible para su conocimiento, uso y disfrute a toda la organización en condiciones de igualdad. Según el artículo (Patiño, 2015) para mantener un control de la gestión documental se debe tener en cuenta los siguientes aspectos en la gestión documental:

- Clasificar
- Tipos de documentos existentes
- Los inventarios
- La evaluación de ellos mismos

## MARCO CONCEPTUAL

Según el libro de la autora (García-Morales, 2013) la gestión documental ha evolucionado a través de las tecnologías y de los soportes digitales y se ha hecho necesariamente tener una redefinición del propio concepto del documento. Sin embargo, los documentos electrónicos se presentan como las entidades lógicas o virtuales cuya fiabilidad y autenticidad es necesario garantizar a los productores y usuarios actuales asegurando su pervivencia futura de su propia condición electrónica.

Según el libro la guía documental para exportar e importar los 12 documentos clave del autor (García, 2015) los documentos siguen siendo un estándar operacional, aunque que no obligatorio. También se define que en el análisis, elaboración y utilización de un documento se puede solapar o avanzar según el criterio comercial de la empresa

Según el libro de la gestión tecnológica del conocimiento del autor (Paniagua, 2017) la gestión documental es la estrategia orientada al documento que permite almacenamiento de



los documentos como unidades de información y facilita el acceso de dicha información mediante la búsqueda por contenido. Se puede definir que la información fijada materialmente sobre un soporte clásico. Cada vez se han presentado más una fusión entre la gestión documental con la recuperación de la información que se puede definir como la representación, almacenamiento, organización y acceso a ítems de información.

Según la revista Dialnet del autor (José Manuel Martínez Sánchez, 2018) se describen las características que deben satisfacer los sistemas de gestión documental para ser de utilidad a las empresas que trabajan en un marco colectivo de comunicación, colaboración y coordinación. Esto permite tener conocer la realidad de estos sistemas, se analiza un producto comercial de gestión documental con una amplia implantación en el mercado

Según el libro de los archivos, entre la memoria histórica y la sociedad del conocimiento del autor (Alberch Fugueras, 2003), la evolución de la gestión documental a lo largo de la vida ha sido azarosa y ha estado en una plagada de obstáculos. También se ha experimentado practico en los documentos que se valoran de acuerdo con la utilidad administrativa y jurídica, que se han convertido en la ciencia interdisciplinaria, en la medida que los archiveros se implican en su preservación y explotación de los documentos de acuerdo con los principios de la gestión documental en tanto en la formación específica

y el arraigo definitivo de un cuerpo teórico sólido señalan la mayoría de edad de 1 a profesión.

Según la revista Ciencias de información escrito este artículo por la autora (Dante, 2005), la gestión documental son los sistemas de información han existido desde la antigüedad, su evolución ha estado asociada al contexto en el cual se aplican, y a determinados enfoques que en los últimos años han recibido la influencia del desarrollo tecnológico y gerencial. La relación datos-documentos-información-conocimiento es indisoluble. Esta comunicación intenta representar estas relaciones y evidencia la necesaria presencia de estos sistemas documentales, de información y del conocimiento en las organizaciones contemporáneas

Según la revista de Cubana de Educación Médica Superior, el artículo escrito por (Ledo, 2012), la gestión documental es la importancia que confiere a partir del siglo XX a la tenencia y organización de sus documentos administrativos, enfoca los esfuerzos, sinergias y efectos en cadena que genera la gestión documental, gestión de la información y gestión del conocimiento, como parte del ciclo del conocimiento aplicado en las organizaciones; considera que no puede existir una verdadera gestión del conocimiento organizacional que

opere adecuadamente sin una gestión de la información y sin una adecuada gestión documental.

EL proceso de la gestión documental hace refiere a la información de una organización que se mantiene almacenada en un computador o físicamente, al usar una base de dato se permite almacenar de una forma más integrada, y están sujetos a un control centralizado, ejercido por un administrador de la base de datos.

Todo sistema de gestión de gestión documental se debe cumplir como mínimo las siguientes condiciones:

- 1.Un espacio informativo que son simples e independientes del programa que genera los datos.
- 2.Varios espacios informativos que se asocian mediante la presencia de al menos un atributo común.
- 3.Un conjunto de operadores permite la definición, búsqueda y actualización de los datos.
- 4.Un conjunto de requisitos de integridad define el estado coherente de la base de datos

**CLASIFICACIÓN DOCUMENTAL:** Fase del proceso de organización documental, en la cual se identifican y establecen agrupaciones documentales de acuerdo con la estructura orgánico-funcional de la entidad productora (fondo, sección, series y/o asuntos).

**DOCUMENTOS:** Es un testimonio material de un hecho o acto realizado en funciones por instituciones o personas físicas, jurídicas, públicas o privadas, registrado en una unidad de información en cualquier tipo de soporte

**GESTIÓN DOCUMENTAL:** Es el conjunto de tecnologías, normas y técnicas que permiten a la empresa administrar su flujo de documentos a lo largo del ciclo de vida del mismo, ya sea mediante técnicas manuales o aplicando tecnologías que permiten alcanzar cotas más altas de rendimiento, funcionalidad y eficiencia.

### 3. DESARROLLO DEL TRABAJO DE GRADO

La práctica empresarial se desarrollará por etapas de las cuales se relacionan previamente con el desarrollo y cumplimiento del objetivo general y los objetivos específicos

- Primera Etapa: Verificar los documentos actuales que posee el área de cartera relacionado con procesos la revisión del censo diariamente el saldo de la cartera de las EPS, tramites de devoluciones, revisar los pagos correspondientes a cada paciente, potestad archivos de pagarés y realizar cruces de cartera, informe que se genera dos veces a diario en el cual se revisa el estado de la cartera de pacientes para identificar pagos pendientes, buscando así sanear la cartera e identificar y corregir posibles errores para notificar a los responsables para su solución.
  
- Segunda Etapa: Aplicar en el sistema de cada documento en proceso relacionada
  
- Tercera Etapa: Archivar los documentos de manera ordenada, lo cual facilite la búsqueda en la hora que soliciten la información

- Séptima Etapa: Ordenan los documentos recibidos y las actas correspondiente de acuerdo con la norma vigente y según sus folios
  
- Octava Etapa: Programación del próximo comité

ELABORADO POR:  
Oficina de Investigaciones

REVISADO POR:  
soporte al sistema integrado de gestión

APROBADO POR : Asesor de planeación  
FECHA APROBACION:

## 4. RESULTADOS

Se basará en dar a conocer todos los resultados obtenidos en el transcurso de la práctica con los formatos de archivos tanto digitales como físicos.

Se medirá este proceso con encuestas de satisfacción en las áreas de la empresa las cuales se van a ver comprometidas con este procedimiento del archivo, con efectividad en la búsqueda de los documentos manejados por el área de cartera

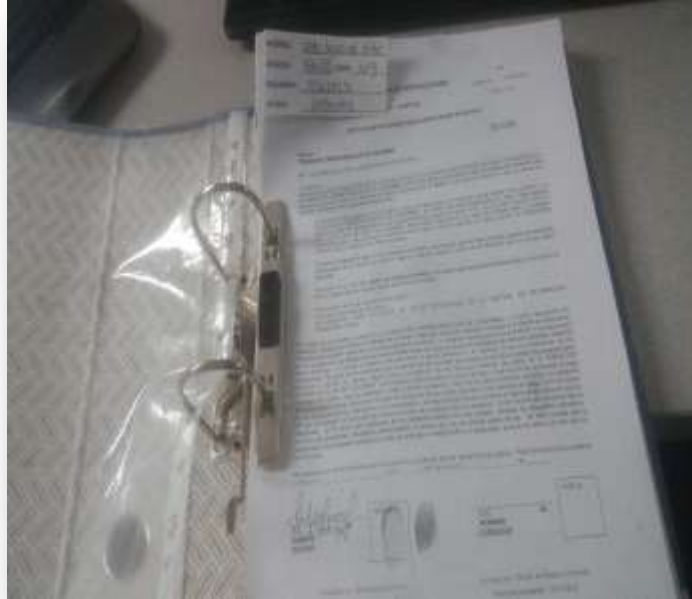
### Evidencia fotográfica



ELABORADO POR:  
Oficina de Investigaciones

REVISADO POR:  
soporte al sistema integrado de gestión

APROBADO POR : Asesor de planeación  
FECHA APROBACION:

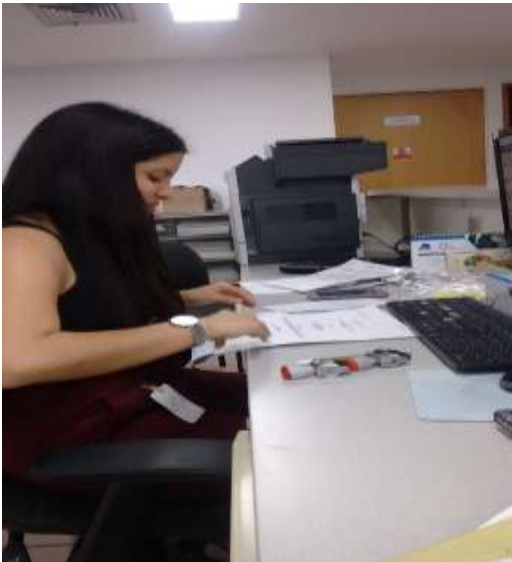


ELABORADO POR:  
Oficina de Investigaciones

REVISADO POR:  
soporte al sistema integrado de gestión

APROBADO POR : Asesor de planeación  
FECHA APROBACION:





ELABORADO POR:  
Oficina de Investigaciones

REVISADO POR:  
soporte al sistema integrado de gestión

APROBADO POR : Asesor de planeación  
FECHA APROBACION:

## 5. CONCLUSIONES

- Se recomienda tener en cuenta al practicante especializado en el área de Información y Documentación y para la administración de los documentos de las notas de contabilidad, soportes de becas, pagos de semestre con identidad financieras, devoluciones de dinero a los estudiantes entre otras.
- Se recomienda la creación del Comité de Archivo teniendo en cuenta las políticas emanadas por el archivo general del departamento financiero.
- . Es importante el manejo adecuado y Capacitación constante acerca de las técnicas e instrumentos adecuados para la organización y conservación del Archivo de Gestión del departamento financiero

## 6. RECOMENDACIONES

Se recomienda llevar un seguimiento digital y físico de los documentos manejados por el en área de cartera de la fundación Cardiovascular de Colombia ya que son de importancia para cualquier reclamo cada paciente del departamento financiero que permite tener soporte y justificación de los que se recibe diario de las cuentas por cobrar de la Eps.

ELABORADO POR:  
Oficina de Investigaciones

REVISADO POR:  
soporte al sistema integrado de gestión

APROBADO POR : Asesor de planeación  
FECHA APROBACION:

## 7. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Alberch Fugueras, R. (2003). *Los archivos, entre la memoria histórica y la sociedad del conocimiento*. Barcelona: UOC.

Dante, G. P. (2005). Gestión documental, gestión de información y gestión del conocimiento: evolución y sinergias. Comunicación preliminar. *Ciencias de información* , 1.

García, A. (2015). *Guía documental para exportar e importar los 12 documentos clave* . Barcelona : Marge books.

García-Morales, E. (2013). *Gestión de documentos en la e-administración*. Barcelona: Uoc.

José Manuel Martínez Sánchez, J. R. (2018). Los sistemas de gestión documental en el ámbito del trabajo corporativo. *Dialnet*, 237-255.

Ledo, M. J. (2012). Gestión de la información y el conocimiento . *Cubana de Educación Médica Superior*, 1.

Navarro, M. A. (1995). *Las “Primeras Jornadas sobre Organización del Conocimiento e información científica*. Universidad de Zaragoza. Obtenido de Las “Primeras Jornadas sobre Organización del: file:///D:/Descargas/1038-1036-1-PB.pdf

Paniagua, E. (2017). *La gestión tecnológica del conocimiento* . España : edit.um.

## 8. ANEXOS

### AYUDAS PARA LA PRESENTACIÓN DEL DOCUMENTO

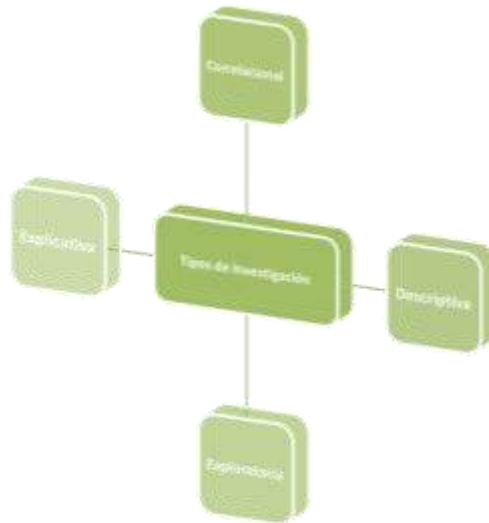
Esta sección del documento es de orientación para la elaboración del documento, **debe eliminarla** cuando genere la versión final. De igual manera, **debe eliminar** todas las instrucciones que contiene esta plantilla, que por lo general las encontrará como texto en color gris.

Recuerde que se debe tener especial cuidado en la redacción del texto del documento, este se debe redactar de manera formal en tercera persona y no en primera persona o de manera informal, no se permiten textos como: "nosotros esperamos que", en su lugar se debe usar: "se espera por parte de los autores que..."

Las tablas, figuras, gráficas, esquemas, entre otros, deben tener nombre y fuente, a continuación se presenta el ejemplo:

#### Ejemplo de imagen

Figura 1. Tipos de Investigación



Fuente: Autor

**Ejemplo de tabla**

Para el texto en el interior de la tabla deberá utilizarse fuente tipo Arial a 10 puntos con interlineado sencillo. Utilice el mismo formato para todas las tablas para dar uniformidad al documento.

Tabla 1. Fase 1

Tipo	Elementos
Actividades	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actividad 1</li> <li>• Actividad 2</li> <li>• Actividad 3</li> <li>• Actividad 4</li> </ul>
Recursos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sitio de trabajo</li> <li>• Conexión a internet</li> <li>• Computador</li> <li>• Programas del computador</li> <li>• Navegador Web</li> <li>• Word</li> <li>• Excel</li> </ul>
Resultados	<p>Conocimiento y fortalecimiento del paradigma de la programación orientada a objetos, sus características, alcance, técnicas de desarrollo, métodos y funciones entre otros campos vinculados con esta misma.</p>

Fuente: Autor

ELABORADO POR:  
Oficina de Investigaciones

REVISADO POR:  
soporte al sistema integrado de gestión

APROBADO POR : Asesor de planeación  
FECHA APROBACION:



R-DC-95

## DOCENCIA

INFORME FINAL DE TRABAJO DE GRADO EN MODALIDAD DE  
PROYECTO DE INVESTIGACIÓN, DESARROLLO TECNOLÓGICO Y  
PRÁCTICA

PÁGINA 39

DE 39

VERSIÓN: 01

ELABORADO POR:

Oficina de Investigaciones

REVISADO POR:

soporte al sistema integrado de gestión

APROBADO POR : Asesor de planeación

FECHA APROBACION: