UNIDADES TECNOLÓGICAS DE SANTANDER
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES

INFORME TÉCNICO
PROYECTO DE INVESTIGACIÓN
GESTIÓN DOCUMENTAL EN EL ÁREA DE FACTURACIÓN DE LA FUNDACIÓN CARDIOVASCULAR DE COLOMBIA

GICSE

ABRIL 2018
BUCARAMANGA

Derechos Reservados – 2018 ®

[redacted]

Informe Técnico del Proyecto de Investigación
GESTIÓN DOCUMENTAL EN EL ÁREA DE FACTURACIÓN DE LA FUNDACIÓN CARDIOVASCULAR DE COLOMBIA
Dirección de Investigaciones / Unidades Tecnológicas de Santander
Avenida de los Estudiantes No. 9 - 82 / Ciudadela Real de Minas
PBX 64130000 Telefax 6447777
Bucaramanga - Colombia

[redacted]

Derechos Reservados – 2018 ®

TABLA DE CONTENIDO

IDENTIFICACIÓN DEL PROYECTO 4
RESUMEN EJECUTIVO 5
1. OBJETIVOS 5
2.1. Objetivo general 5
2.2. Objetivos específicos 5
2. DURACIÓN 5
3. ACTIVIDADES REALIZADAS. 6
4. MEDIOS DE DIFUSIÓN 8
5. CONCLUSIONES Y ANÁLISIS DE RESULTADOS 8
6. REFERENCIAS 8

Derechos Reservados – 2018 ®

IDENTIFICACIÓN DEL PROYECTO

FICHA TÉCNICA PROYECTO CÓDIGO XXX				
Título	GESTIÓN DOCUMENTAL EN EL ÁREA DE FACTURACIÓN DE LA FUNDACIÓN CARDIOVASCULAR DE COLOMBIA			
Investigador principal	Alba Patricia Guzman Duque, Ph.D.		Código	30.329.089
	Email	aguzman@correo.uts.edu.co	Celular	3165363774
Datos del investigador	ALEJANDRO BIANCHA HERNANDEZ		Código	91.265.696
	Email	abiancha@correo.uts.edu.co	Celular	3163997876
Datos del investigador	MARIA DEL PILAR COMEZ GONZALEZ		Código	39.776.535
	Email	mgomez@correo.uts.edu.co	Celular	3188777442
Datos del investigador	Lina Maria Angarita		Código	63.553.190
	Email	langarita@correo.uts.edu.co	Celular	3183489637
Grupo de investigación	GICSE			
Línea de Investigación	Competitividad y clima de negocios			
Lugar y fecha de ejecución	Bucaramanga, Santander, Colombia			
Duración	2 Meses			
Tipo de proyecto	Proyecto de investigación: Una propuesta para el desarrollo de buenas prácticas en las organizaciones para el incremento de la competitividad a partir de la innovación, las TIC, el emprendimiento y la inclusión social			
Costo	157’084.000			
Palabras claves	Gestión documental, eficiencia, costos, servicio al cliente			

Los abajo firmantes confirman que todos los datos incluidos en la presente propuesta son correctos y verídicos, que no incumplen ninguna ley ni norma vigente. Declaran que corresponde a las Unidades Tecnológicas de Santander la titularidad de los derechos patrimoniales sobre los productos intelectuales y creaciones obtenidas como resultado del presente trabajo de grado, teniendo en cuenta que este trabajo de grado es considerado una obra por encargo. El estudiante ostentará los derechos morales como autor y tendrá el respectivo reconocimiento académico.

Investigador 1	Investigador 2	Investigador 3	Investigador 4

Derechos Reservados – 2018 ®

RESUMEN EJECUTIVO

El proyecto bajo modalidad de práctica empresarial a realizar en la Fundación Cardiovascular de Colombia tiene como fin y requisito de grado, aplicar los conocimientos adquiridos en la academia para mejorar la problemática detectada en el proceso de documentación del área de facturación. Dicha problemática ofrece la oportunidad de implementar un mecanismo de acción que permita solventar la falta de control y orden en el almacenamiento de facturas y otros documentos derivados de los servicios médicos que se prestan a los usuarios en la organización.

Esta práctica a través de un estudio descriptivo expone la importancia del manejo, seguimiento y desempeño de los recursos disponibles generando experiencias productivas que permitan optimizar el trabajo de los funcionarios en los procesos de facturación y documentación logrando una satisfacción y bienestar a los usuarios sin perjudicar los estados financieros de la organización.

También se desea que esta práctica sirva de aporte para futuros proyectos de cualquier modalidad en donde se involucre la gestión documental en pro del mejoramiento de las condiciones en las que se encuentre cualquier área o departamento de las instituciones públicas y/o privadas a desarrollar.

1. OBJETIVOS

2.1. Objetivo general

Brindar apoyo al área de facturación y radicación de cuentas médicas en todo lo relacionado con la gestión documental: recepción, control, archivo, préstamo y custodia de las facturas que son generadas diariamente por las diferentes áreas de la institución y radicadas ante la Entidades responsables de pago.

2.2. Objetivos específicos

- Aplicar los conocimientos adquiridos en la academia
- Elaborar un diagnóstico que permita identificar los problemas que se presenta en el almacenamiento de facturas y/o archivos que se generan en el área de facturación.
- Crear una base de datos que guarde la información de la ubicación de los documentos almacenados en el área de facturación con el fin de reducir el costo y tiempo que implica la búsqueda de los documentos almacenados para facilitar su consulta, solicitud y/o préstamo
- Implementar un mejoramiento en la gestión documental para garantizar la conservación, orden y seguridad de los documentos que le competen al área de facturación y radicación de cuentas médicas

2. DURACIÓN

4 MESES

Derechos Reservados – 2018 ®

3. ACTIVIDADES REALIZADAS.

Objetivo 1	TECNOLOGIAS SOCIALES	Fecha: 2017
Actividades propuestas	Justificación de las actividades	
1. MARCO TEORICO	**Gestión documental en las organizaciones** Según Gallo, P.R. (2011). En su libro "Gestión documental en las organizaciones". En iniciaciones de la era de la información a finales de los años noventa, los documentos se recogían y se acumulaban con el objeto de conservarlos. En la actualidad, el desarrollo de la información ha provocado que haya un crecimiento notable de los documentos que se deben conservar. (GALLO, 2011) Por ese motivo, si los documentos no se encuentran organizados o son conservados de la manera correcta, de forma que logren estar disponibles con facilidad, no serían de alguna manera aprovechables para la organización. Eso se ve reflejado en las decisiones que se puedan tomar o con las obligaciones que deben tener las organizaciones con los tiempos de respuesta a los clientes, empleados o socios de la misma. De manera que, se hace primordial la necesidad de tener una gestión documental adecuada pues, cuando una organización va generando mayor crecimiento de información mayor es el caos que genera independientemente del tipo de organización donde se encuentre, sea pública o privada o sin ánimo de lucro, constantemente habrá un archivo importante para buscar o algún informe que debemos guardar con datos relevantes. La gestión documental cuenta con distintas definiciones. En primer término, Risso, (2012) establece que la gestión documental es aquel proceso por medio del cual se coordinan y controlan todas las funciones o actividades de los agentes que intervienen en el ciclo de un documento, esto con el fin de garantizar una buena conservación y administración en el tiempo que sea de utilidad para la organización. Relacionado con esta noción, Aranda, Rodríguez y Mugica, (2012) plantea que una organización se hace más eficiente y eficaz cuando se cumple con las garantías del ciclo de un documento, esto se encuentra directamente relacionado con la agilidad y rentabilidad en los procesos de la organización. (RISSO, 2012) (Aranda, Ruíz Rodríguez, & Mena Múgica, 2012) Según Aguilar, (2007) en su libro "Administración de la información", la gestión documental cuenta con varios pasos: Define el ciclo del documento en cinco etapas: de éstas fases depende el buen desempeño de la organización: La creación y recibo: en este paso según las necesidades de las organizaciones se crean y reciben documentos de manera frecuente, son documentos que se deben crear y recibir de acuerdo a los fines de la organización, también por la seguridad de la información donde debe estar de manera física como respaldo. Archivo y protección: después de recibido el documento es necesario tener un lugar donde se pueda conservar de manera segura de acuerdo a la permanencia del mismo. Es pertinente resaltar el uso del documento, los documentos usados frecuentemente pueden estar expuestos a daños físicos o a un desgaste por una utilización del mismo. Por lo anterior, es importante la protección del documento el cual también debe tener una ubicación que facilite dar respuesta en los tiempos apropiados en cualquier momento de solicitud de algún documento. Utilización: en este paso los documento debe ser custodiados por la necesidad de la organización, la utilización de los documentos en todas las organizaciones	
2. MARCO CONTEXTUAL	Reseña Histórica La Fundación Cardiovascular de Colombia fue creada el 31 de Octubre de 1986 en la ciudad de Bucaramanga, actualmente es considerado uno de los hospitales más importantes de Latinoamérica. La idea de la Fundación se dio gracias a un grupo de médicos especialistas que tuvieron la visión de fundar una entidad sin ánimo de lucro cuyo objetivo se centraba en atender a pacientes con problemas cardiacos sin discriminar clase o condición social. Gracias a la gestión del Dr. Víctor Raúl Castillo y otros médicos se logró establecer su primera sede en 1992 y cinco años más tarde se inauguró el edificio del Instituto del Corazón. Con el fin de brindar una información de calidad y oportuna a los pacientes se establece el Contact Center de la Salud para solicitar citas médicas de manera telefónica. En el año 2008 la Fundación Cardiovascular recibe el premio Hospital Verde con Excelencia y en el 2009 logra ser acreditada bajo el modelo internacional Joint Commission International. La Fundación Cardiovascular eleva la cobertura en las necesidades de servicios de salud gracias al megaproyecto HOSPITAL INTERNACIONAL DE COLOMBIA (HIC) que nace con la misión de generar los mejores modelos de experiencia al paciente, prestando servicios de alta complejidad a través de un equipo médico en todos los campos altamente calificado, modernas instalaciones y equipos de última tecnología. (Fundación Cardiovascular de Colombia, 2017)	

Derechos Reservados – 2018 ®

Objetivo 2	SITUACION EMPRESARIAL	Fecha: 2017
Actividades propuestas	Justificación de las actividades	
3. METODLOGIA	Durante la práctica se aplicó un estudio descriptivo que permitió identificar y detallar las falencias que se presentaban en la gestión documental del área de facturación.	
4. DIAGNOSTICO	Al iniciar el periodo de práctica empresarial se evidenció la situación que se presentaba en el área de facturación y por medio de fotografías tomadas se comprueba que dichas facturas se almacenaban en bolsas plásticas y carpetas para archivo sin ningún tipo de orden, ni nomenclatura que diferencie las facturas almacenadas en orden cronológico y/o entidad prestadora de salud.	

Objetivo 3	INSTRUMENTOS	Fecha: 2016
Actividades propuestas	Justificación de las actividades	
5. ELABORACIÓN DE UN CUADRO ESTADÍSTICO DE LOS TIEMPOS QUE LE TOMAN A LOS FUNCIONARIOS EJECUTAR LA BÚSQUEDA DE LOS DOCUMENTOS AL SER NUEVAMENTE REQUERIDOS	Durante la tercera semana del periodo de la práctica se tomó una muestra en la que se determina el promedio de tiempo que toma la búsqueda de una factura al ser requerida nuevamente por los usuarios. Las facturas se clasificaron de acuerdo al tiempo que tardaban los funcionarios en buscarlas	
6. ANALISIS DE ACTIVIDAD	Las anteriores tablas muestran que los funcionarios del área de facturación tardaron en promedio de 5 a 15 minutos en más del 70% de la búsqueda de facturas por día, implicando una ineficiencia en la gestión documental provocando malestar a los usuarios quienes uno por uno tenían que esperar mucho tiempo, en ocasiones hasta días para que sus facturas fuesen entregadas perjudicando la imagen de la organización.	

Objetivo 4	DIAGNOSTICO	Fecha:
Actividades propuestas	Justificación de las actividades	
7. **IMPLEMENTACIÓN DEL MODELO DE GESTIÓN DOCUMENTAL**	De acuerdo a las falencias identificadas, se procede a ejecutar un modelo de gestión documental en el área de facturación. Así mismo se propone un protocolo que explica los pasos a seguir en las actividades desarrolladas por los funcionarios.	

Derechos Reservados – 2018 ®

4. MEDIOS DE DIFUSIÓN

Repositorio Institucional
Blog Institucional
Capítulo del libro

5. CONCLUSIONES Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

Es importante implementar un modelo de que permita aumentar la eficiencia y dar respuesta inmediata a los procesos que involucre la gestión documental en una organización. Los funcionarios del área de facturación manifestaron que la implementación de un protocolo en la gestión documental tiene un impacto positivo en la claridad de los procesos a ejecutar. Para que la implementación de la gestión tenga éxito se requieren total compromiso por parte de las directivas y demás funcionarios permitiendo mostrar a sus usuarios la calidad del servicio que se presta en la organización. La capacitación a los funcionarios es fundamental en la implementación del modelo de gestión documental permitiendo una mejor comunicación y buen ambiente de trabajo

6. REFERENCIAS

Aguilar, M. A. (2007). Administración de la Información. EUNED.

D'Alòs-Moner, A. (2006). La gestión documental: aspectos previos a su implementación. El profesional de la información, 15(3), 222-226.

Aranda, O. F., Rodríguez, A. Á. R., & Mugica, M. M. M. (2012). Diagnóstico sobre la gestión documental y de archivos en la universidad central marta abreu de las villas.

Cuba: Caso de estudio/Diagnostic of records and archives management at the central university marta abreu of the villas. cuba: A case study. Revista Española de Documentación Científica, 35(4), 537.

Fundación cardiovascular de colombia. (2017). Fcv. (f. Dtic, editor) obtenido de http://www.fcv.org/site/acerca-de-la-fcv/filosofia-corporativa/historia/historia

Gallo, P. R. (2011). Gestión documental en las organizaciones. Editorial UOC.

Pulido, w. D. (2015). Fortalecimiento de gestión documental fundación esperanza de amaly. Bogotá d.c.

GAUCHI RISSO, V. (2012). Aproximación teórica a la relación entre los términos gestión documental, gestión de información y gestión del conocimiento. Revista española de documentación científica, 35(4), 531-554.

Derechos Reservados – 2018 ®