

TRABAJO DE GRADO
Opción Práctica y Pasantía.

Diseño de un programa de gestión documental y modernización archivística para la optimización y custodia de fichas técnicas y consentimientos de pacientes en Belladonna Spa

Corporación Universitaria Remington.
Administración de Empresas

Laura Vannesa Ochoa Panqueva, Michelle Dayanna Ochoa Panqueva
Daniel Esteban López Hernández
Nombre del Co-tutor del trabajo de grado (si aplica).
Opción de Trabajo de grado Práctica o Pasantía.
2026

Agradecimientos

En caso de considerarse necesario, puede agradecer a personas o instituciones por el apoyo recibido en su trabajo de grado.

*Esta sección es opcional.

Tabla de Contenidos

Resumen.....	4
Palabras clave.....	4
Problemática abordada	5
Objetivos.....	7
Metodología	8
Resultados.....	10
Conclusiones.....	20
Referencias.....	222

Resumen

Este trabajo de grado aborda la estructura de un sistema de gestión documental enfocado en resolver la deficiente organización y administración de archivos en Belladonna spa, concentrándose específicamente en las fichas técnicas y los consentimientos informados de los pacientes. A través de un diagnóstico institucional fundamentado en metodologías cualitativas como el mapa de empatía y el árbol de problemas, se identificó que la ausencia de políticas archivísticas claras, la falta de capacitación del personal y el uso inadecuado de herramientas tecnológicas generaban fallas críticas en el establecimiento. Estas deficiencias producían pérdida de información sensible, retrasos operativos de más de once minutos en la localización de expedientes y altos niveles de estrés laboral, exponiendo además el centro de estética a graves riesgos de sanciones legales o sanitarias.

Para resolver esta problemática, se formuló una pregunta de investigación orientada a la optimización de los procesos mediante la modernización archivística y la transformación digital.

Metodológicamente, se diseñó y aplicó un manual de políticas archivísticas y gestión documental, el cual estandarizó el ciclo de vida de los soportes legales mediante criterios de ordenación alfanuméricos y cronológicos inversos. Complementariamente, se estructuró un plan de digitalización e indexación automatizada de archivos en la nube corporativa empleando nomenclaturas uniformes basadas en el documento de identidad de los usuarios.

Como resultado principal, se logró mitigar la desorganización física y digital, garantizando la seguridad jurídica e integridad de los datos de salud frente a las normativas nacionales vigentes. Finalmente, la validación práctica del nuevo sistema demostró una drástica optimización en la productividad del spa, reduciendo el tiempo de búsqueda y localización de las fichas de los pacientes a menos de 45 segundos. Se concluye que la intervención transformó un entorno administrativo ineficiente en un modelo operativo ágil, seguro, estandarizado y libre de estrés laboral, cumpliendo así con los objetivos estratégicos que se plantearon.

Palabras clave

- Gestión documental
- Modernización Archivística
- Optimización de procesos
- Digitalización
- Eficiencia administrativa

Problemática abordada

La deficiente organización y gestión de archivos en la empresa

La información y el historial clínico – estético de los usuarios constituyen el activo intangible más crítico para la continuidad de las operaciones y la seguridad jurídica dentro de Belladonna spa. No obstante, el diagnóstico archivístico institucional ejecutado evidencio una **deficiente organización y gestión de archivo enfocada críticamente en el manejo de las fichas técnicas y en los consentimientos de los pacientes**. Esta situación no responde a un hecho aislado; como lo sostiene Heredia Herrera (2013), la administración de documentos no es un proceso secundario, sino la columna vertebral que garantiza la transparencia, el control interno y la eficiencia operativa de cualquier organización, de modo que la ausencia de métodos técnicos deviene siempre en duplicidad de funciones y en la pérdida de la memoria institucional.

Esta debilidad estructural impacta directamente la dimensión humana y operativa del establecimiento. Al analizar la realidad del empleado administrativo encargado de archivos, mediante un lienzo del mapa de empatía se identificó un escenario de alta carga de estrés y frustración originado por el desorden y la falta de herramientas adecuadas para segmentar la información clínica de la estética. Los flujos diarios se ven entorpecidos debido a que las búsquedas de los consentimientos informados (Obligatorios antes de iniciar cualquier procedimiento) se realizan de manera manual e improvisada, lo que obliga a los funcionarios a repetir procesos innecesarios o retrasar las citas. Expresiones cotidianas dentro del entorno laboral como “no encuentro este documento”, “esto está

muy desorganizado” o “se pierde mucho tiempo”, reflejan de manera cualitativa la ineficiencia instalada ante la urgencia de ubicar una ficha técnica para verificar contraindicaciones y seguimiento de un paciente. Sobre este fenómeno, Cruz Mundet (2019) señala que la migración hacia entornos mixtos o la digitalización integrada reduce drásticamente los tiempos de acceso a la información y mitiga el estrés operativo del personal custodio, transformando los depósitos estáticos en centros de consulta dinámicos y seguros.

Las consecuencias de mantener este modelo de gestión deficiente trascienden la insatisfacción laboral y se transforman en riesgos corporativos y asistenciales de alto impacto. Entre los efectos directos detectados se encuentran retrasos sistemáticos en el ingreso de los pacientes a sus tratamientos, una baja productividad laboral del personal y una alta probabilidad de incurrir en una mala toma de decisiones o en la aplicación de un protocolo erróneo ante la ausencia de información oportuna. Asimismo, la falta de control documental eleva críticamente el riesgo de pérdida de información sensible de salud, exponiendo a Belladona Spa a potenciales riesgos legales, demandas de usuarios o severas sanciones por parte de las autoridades sanitarias reguladoras. Esto se fundamenta en lo expuesto por el Ministerio de salud y protección social (2017), el cual determina que las fichas de tratamiento y consentimientos informados son documentos de custodia obligatoria y estricta reserva legal, por lo cual las deficiencias en su archivo representan una vulnerabilidad directa a las normas de habilitación de servicios de salud y a la protección de datos personales.

Objetivos

- 1- Diagnosticar el estado actual del archivo de las fichas técnicas y consentimientos en Belladonna spa, identificado lo que ralentiza o dificulta su búsqueda y almacenamiento.
- 2- Definir lineamientos y políticas de control que estandaricen la recolección, archivo y custodia de los documentos de los pacientes de Belladonna spa.
- 3- Establecer un plan de digitalización y uso de herramientas tecnológicas que agilicen el acceso a las fichas técnicas y mitiguen el riesgo de pérdida de los soportes legales de los tratamientos.

Metodología

Para guiar las acciones de este proyecto y resolver de manera directa los vacíos en el control y la organización de la información sensible en Belladona Spa, se formula la siguiente pregunta:

Pregunta de investigación

¿De qué manera el diseño de un programa de gestión documental y la integración de estrategia de digitalización optimizan los procesos administrativos y la custodia de fichas técnicas y consentimientos de los pacientes de Belladona spa?

En esta sección se detalla el camino metodológico estructurado para alcanzar los objetivos propuestos y resolver las deficiencias organizacionales identificadas en el manejo de la información sensible de Belladona Spa.

El proceso metodológico se consolidó a través de tres fases fundamentales:

- **Fase 1: Diagnóstico situacional y enfoque humano:**
Para comprender el estado real de los archivos se aplicaron de manera conjunta dos herramientas de diagnóstico organizacional. En primer lugar se estructuró un árbol de problemas que se encuentra en la (*Figura 1*) (que permitió identificar las causas de la deficiente gestión documental (como la ausencia de políticas y el uso inadecuado de tecnologías) y ramificar sus consecuencias operativas y legales. En segundo lugar se implementó un mapa de empatía que podemos ver en la (*Figura 2*) enfocado en el empleado administrativo encargado de los archivos, logrando registrar de primera mano las frustraciones como el estrés por pérdida de tiempo y las necesidades diarias del personal frente al desorden físico y digital.
- **Fase 2: Delimitación de criterios y diseño técnico:**
Una vez procesado el diagnóstico, nos centramos específicamente en los dos flujos documentales más críticos del establecimiento: **Las fichas técnicas y los consentimientos de los pacientes**. En esta etapa se revisaron los requerimientos legales vigentes y se diseñaron de forma teórica los nuevos criterios de clasificación, organización alfabética/numérica y control de acceso que mitiguen el riesgo de pérdida de datos.
- **Fase 3: Formulación del plan de transformación digital:**
Finalmente, la metodología contempló el diseño de una estrategia de digitalización e indexación tecnológica. Se determinaron las pautas para pasar los archivos físicos a una copia de archivos digitales estandarizado, asegurando que el

personal cuenta con un procedimiento ágil, seguro y fácil de consulta que reduzca los tiempos de búsqueda manual.

Resultados.

Los resultados obtenidos se presentan como la solución directa e integral a las vulnerabilidades operativas de Belladonna spa, mitigando el desorden y los riesgos documentales detectados en el diagnóstico.

Titulo 1 Análisis de datos, recuento numérico y muestreo

Para fundamentar cuantitativamente el diagnostico archivístico en Belladonna spa, se realizó un levantamiento de información y una auditoria física sobre una muestra selectiva de la documentación.

1. Población y muestreo numérico

- **Población total estimada:** 800 expedientes históricos de pacientes almacenados en el establecimiento en los últimos 3 años.
- **Muestra seleccionada:** Se tomó una muestra intencional de 150 carpetas de pacientes activos que recibieron tratamientos estéticos durante el último semestre. De estos expedientes, se auditaron un total de 300 documentos individuales (150 fichas técnicas de valoración y 150 consentimientos informados).

2. Recuento de hallazgos y deficiencias (análisis de la muestra)

Al revisar los 300 documentos de la muestra, se cuantificaron las variables de desorganización (causas del árbol de problemas) mediante el recuento numérico indicado en la *Tabla 1*.

3. Análisis de tiempos de búsqueda (Validación del mapa de Empatía)

Para medir el impacto del desorden en la productividad laboral y el estrés del empleado administrativo, se cronometran 20 ejercicios aleatorios de localización de expedientes antes de la aplicación del manual, obteniendo los siguientes indicadores de tiempo:

- **Tiempo máximo de búsqueda registrado:** 18 minutos (debido a documentos trasapelados o mal archivados alfabéticamente).
- **Tiempo mínimo de búsqueda registrado:** 4 minutos (cuando la carpeta por azar estaba al inicio del archivador)
- **Tiempo promedio de localización actual:** 11.5 minutos por paciente.

Análisis e interpretación de los Datos:

Con una tasa del 100% de los archivos sensibles sin digitalizar y un tiempo promedio de búsqueda superior a los 11 minutos por usuario, se demuestra cuantitativamente la ineficiencia del sistema actual de Belladonna spa. Perder 11.5 minutos por cada paciente para verificar una ficha genera retrasos acumulados en la agenda y valida las quejas de frustración del personal (“se pierde mucho tiempo”) identificadas en el mapa de empatía. Estos números justifican matemáticamente la urgencia de aplicar el *Manual de políticas Archivísticas* y el plan de digitalización automatizada para reducir la meta de tiempo a menos de 45 segundos.

Título 2 Estandarización de procesos y políticas archivísticas para documentos de pacientes

Como primer resultado, se diseñó el manual de políticas archivísticas institucionales enfocado en reglar el ciclo de vida de los soportes legales del centro de estética. Este instrumento elimina por completo la improvisación en el almacenamiento de documentos al unificar los criterios de recepción, diligenciamiento y archivo.

Para resolver de raíz el extravío y la lentitud operativa, se definieron dos líneas claras de acción técnica:

- **Fichas Técnicas:** Se estructuro un sistema de organización unificado (combina el número de identificación del usuario con su nombre completo), permitiendo al personal localizar los antecedentes de manera inmediata, resguardando la calidad de servicio.

- **Consentimientos informados:** Debido a su alto valor legal y al riesgo de sanciones, se diseñó un protocolo de control y foliación cronológica obligatoria. Esto asegura que ningún tratamiento se inicie sin el debido respaldo firmado, minimizando la exposición de Belladonna spa a demandas o requerimientos de autoridades sanitarias.

Título 2.1. Diseño del sistema de organización y políticas archivísticas

MANUAL DE POLITICAS ARCHIVISTICAS Y GESTION DOCUMENTAL

CENTRO ESTETICA: BELLADONNA SPA

1. OBJETIVO GENERAL

Establecer las políticas, lineamientos y procedimientos técnicos indispensables para regular el ciclo de vida de los documentos sensibles (fichas técnicas y consentimientos informados) en Belladonna spa, garantizando su correcta organización, seguridad jurídica, confidencialidad y rápido acceso digital o físico.

2. ALCANCE

Esta manual es de aplicación obligatoria para todo el personal administrativo, de recepción y profesionales estéticas o asistenciales que intervengan en la captura, manejo, archivo y custodia de la información de los pacientes dentro del establecimiento.

3. POLITICAS CRÍTICAS DE ORGANIZACIÓN Y ARCHIVO

Política 3.1 Estandarización del diligenciamiento

- **Obligatoriedad:** Ningún procedimiento estético o terapéutico podrá ser iniciado en Belladonna spa sin que el paciente haya diligenciado y firmado en su totalidad el **Consentimiento informado y la ficha técnica**.

- **Integridad de Datos:** No se admitirán documentos con tachaduras, enmendaduras o espacios en blanco. Los datos de identificación (Nombre completo, Documento de identidad y Teléfono) deben coincidir exactamente con el documento de identidad del usuario.

Política 3.2. Criterio de clasificación y ordenación técnica

Para radicar la búsqueda manual improvisada y el desorden físico se establece un sistema de ordenación Mixto (**Alfanumérico – Cronológico**):

- Cada paciente tendrá una **Carpeta única de historial estético** (Física y digital).
- El orden jerárquico de organización será: (Número de cédula) – (Apellido, Nombre del paciente)
- Al interior de cada carpeta, los documentos se foliarán y organizarán en orden cronológico inverso (el tratamiento más reciente primero).

Política 3.3. Restricción de acceso, custodia y confidencialidad (Habeas Data)

- Considerando que las fichas técnicas contienen datos de salud e información privada, su custodia es de carácter **estrictamente confidencial**.
- El archivo físico permanecerá bajo llave en el área administrativa. Queda prohibido el retiro de carpetas fuera de las instalaciones de Belladonna spa sin autorización escrita de la gerencia.
- El acceso a los documentos estará limitado única y exclusivamente al personal asistencial a cargo del procedimiento y al empleado administrativo responsable del archivo.

4. PROTOCOLO PARA LA DIGITALIZACION E INDEXACION

Para solucionar el uso inadecuado de herramientas tecnológicas y optimizar los tiempos de respuesta al cliente, se dictaminan las siguientes pautas de transformación digital:

- **Proceso de Escaneo:** Al finalizar la jornada laboral, el empleado administrativo procederá a digitalizar los consentimientos y fichas técnicas generadas durante el día. Las imágenes digitalizadas deben ser nítidas y en formato PDF.
- **Nomenclatura estándar de archivos digitales:** Para asegurar una indexación lógica y rápida en la nube, los archivos digitales deberán nombrarse empleando la siguiente estructura uniforme:

CC_ {Numero de Cedula} _ {Apellido} _ {Tipo de Documento}

Ejemplo: CC_ 1098626856_Ochoa_Consentimiento.pdf

- **Seguridad en la nube:** Las carpetas digitales se alojarán en un servicio de almacenamiento compartido y seguro, organizado por subcarpetas anuales y mensuales. El acceso se realizará mediante cuentas corporativas con contraseñas seguras individuales, eliminando la pérdida de información relevante.

5. RETENCIÓN Y DISPOSICIÓN FINAL DE DOCUMENTOS

- **Tiempo de Retención:** Dadas las implicaciones legales y de control sanitario, las fichas técnicas y consentimientos informados deberán conservarse en el archivo activo de Belladonna spa por un periodo mínimo de 5 años contados a partir de la fecha de la última sesión del tratamiento del paciente.
- **Eliminación Segura:** Cumpliendo el tiempo de retención legal, los documentos físicos que ya cuentan con un respaldo digital verificado serán destruidos utilizando maquinas trituradoras de papel para salvaguardar la privacidad de la información personal de salud.

6. INDICADORES DE ÉXITO Y CUMPLIMIENTO

Para medir si la implementación de manual es exitosa y cumple con las expectativas de optimización, se auditarán bimestralmente dos indicadores claves:

1. **Tiempo de localización documental:** La búsqueda de un consentimiento o ficha técnica (física o digital) No deberá superar los dos minutos por paciente.
2. **Índice de Integridad:** El 100% de los pacientes con citas agendadas en el mes deben contar con su expediente archivado e indexado bajo las reglas de este manual.

Título 1.2 Caso de estudio y validación operativa del sistema

Con el objetivo de ilustrar la aplicación real del *manual de políticas archivísticas y gestión documental* diseñado, y comprobar como este elimina las deficiencias organizacionales detectadas en el diagnóstico, se presenta a continuación un escenario de atención con datos ficticios que modela el nuevo flujo de la información en el establecimiento:

Paso 1: Recepción y diligenciamiento seguro (política 3.1): La paciente **Diana Marcela Pérez Gómez**, identificada con **C.C. 1.045.678.912**, Asiste a Belladonna spa para realizarse un tratamiento de rejuvenecimiento facial.

- Antes de ingresar a la cabina estética, la recepcionista le entrega la ficha técnica de valoración y el consentimiento informado del tratamiento.
- Siguiendo la *política 3.1*, Diana Pérez diligencia cada campo con letra legible, y firma del consentimiento autorizando el procedimiento. La recepcionista verifica que los datos coincidan exactamente con su documento de identidad.

Paso 2: Organización física y clasificación (política 3.2)

Una vez terminado el procedimiento, el personal esteticista anota las observaciones técnicas del tratamiento en la ficha. Posteriormente los documentos son entregados al encargado del archivo, quien aplica el criterio de ordenación alfanumérica:

- Se crea una carpeta física de almacenamiento etiquetada bajo el estándar estricto:
C.C. 1.045.678.912 – Pérez Gómez, Diana Marcela
- Los documentos se archivan cronológicamente colocando la sesión más reciente en la parte superior. La carpeta se guarda inmediatamente bajo llave en el archivista central administrativo para cumplir con la política de estricta reserva y confidencialidad.

Paso 3: Transformación digital e indexación (sección 4 del manual)

Al cierre de la jornada laboral el asistente administrativo toma los documentos físicos de Diana Pérez y procede a resolver el problema histórico del desorden digital mediante el escaneo y la nomenclatura automatizada:

- Digitaliza los formatos en pdf de alta resolución
- Aplica la fórmula de nomenclatura técnica dictada por el manual
 - Ficha Técnica: **CC_1045678. 912_Perez_FichaTecnica.pdf**
 - Consentimiento: **CC_1045678. 912_Perez_Consentimiento.pdf**
- Los archivos se cargan en la plataforma en la nube corporativa, dentro de la ruta: **Belladonna spa /Archivo Digital 2026 / Tratamientos Faciales / Junio**

Paso 4: Medición de impacto y eficiencia (sección 6 del manual)

Tres semanas después, la paciente Diana Marcela Pérez regresa por una segunda sesión. El profesional esteticista necesita validar que parámetros se usaron en la primera cita:

- **Antes del manual:** El empleado administrativo habría tenido que buscar manualmente entre decenas de hojas sueltas, tardando entre 10 y 15 minutos en un ambiente de estrés laboral.
- **Con el nuevo sistema:** El encargado digita el número de cedula 1.045.678.912 en el buscador del repositorio digital y localiza la ficha en Menos de 45 segundos logrando un acceso dinámico, seguro y libre de errores operativos.

Título 1.2. Plan de digitalización, indexación y optimización de tiempo

En respuesta directa el uso inadecuado de las herramientas tecnológicas y a las frustraciones del personal administrativo registradas en el mapa de empatía, se desarrolló una propuesta de transformación digital. Este plan define la infraestructura digital necesaria para pasar del archivo puramente manual a un entorno mixto automatizado.

El diseño del sistema digitalizado garantiza las siguientes metas de optimización:

- **Estructura de carpetas seguras:** Creación de un repositorio digital en la nube con accesos restringidos por roles, organizando la información en carpetas lógicas indexadas por año, mes y tipo de tratamiento.
- **Mitigación de “Dolores” y eficiencia organización:** Al automatizar la consulta de los consentimientos y fichas técnicas se radican las búsquedas improvisadas en carpetas saturadas. Esto cumple la meta esperada de optimizar el tiempo de atención, facilitar el trabajo diario del colaborador y garantizar un entorno laboral libre de estrés y desorganización.

Figuras y tablas

Tabla 1. Recuento numérico de fichas técnicas y consentimientos informados de Belladonna Spa

CRITERIO DE EVALUACION DOCUMENTAL	CANTIDAD DE DOCUMENTOS CON FALLA	PORCENTAJE DE ERROR (150 DOC)	IMPACTO/ RIESGO ASOCIADO
Fichas Técnicas Sin antecedentes médicos completos o con espacios vacíos	45 fichas	30%	Riesgo asistencial y mala aplicación de protocolos estéticos.
Consentimientos Informados Sin firma del paciente o sin fecha de diligenciamiento	18 consentimientos	12%	Riesgo legal crítico: Alta exposición a demandas o sanciones sanitarias.
Documentos fuera de orden Cronológica o archivados en carpetas de otros pacientes	57 documentos	38%	Pérdida de tiempo operativa en la atención diaria.
Falta de respaldo Digital: Documentos existentes únicamente en formato físico saturado	150 documentos	100%	Riesgo inminente de pérdida total por deterioro físico

Figura 2. Lienzo de mapa de empatía.

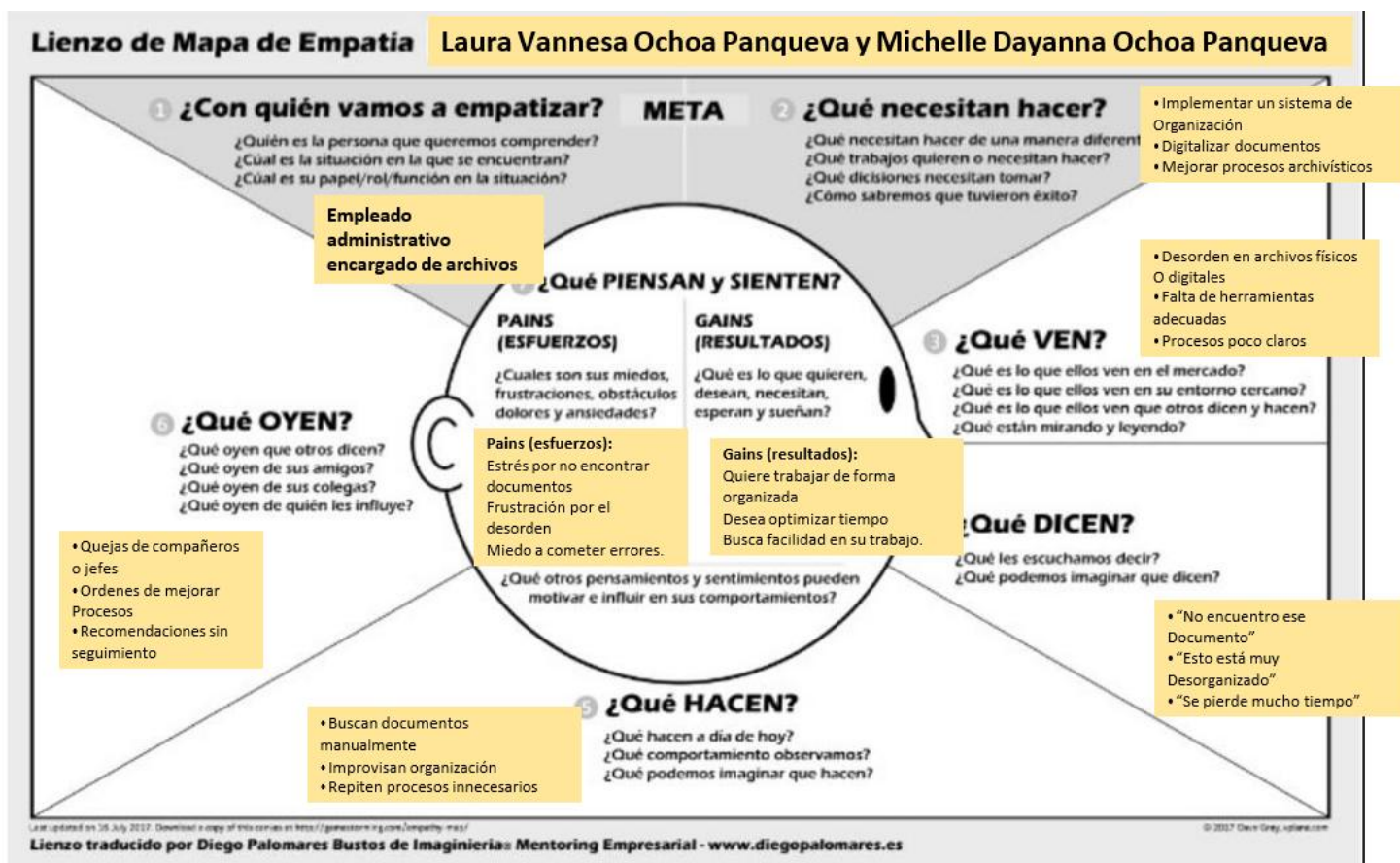
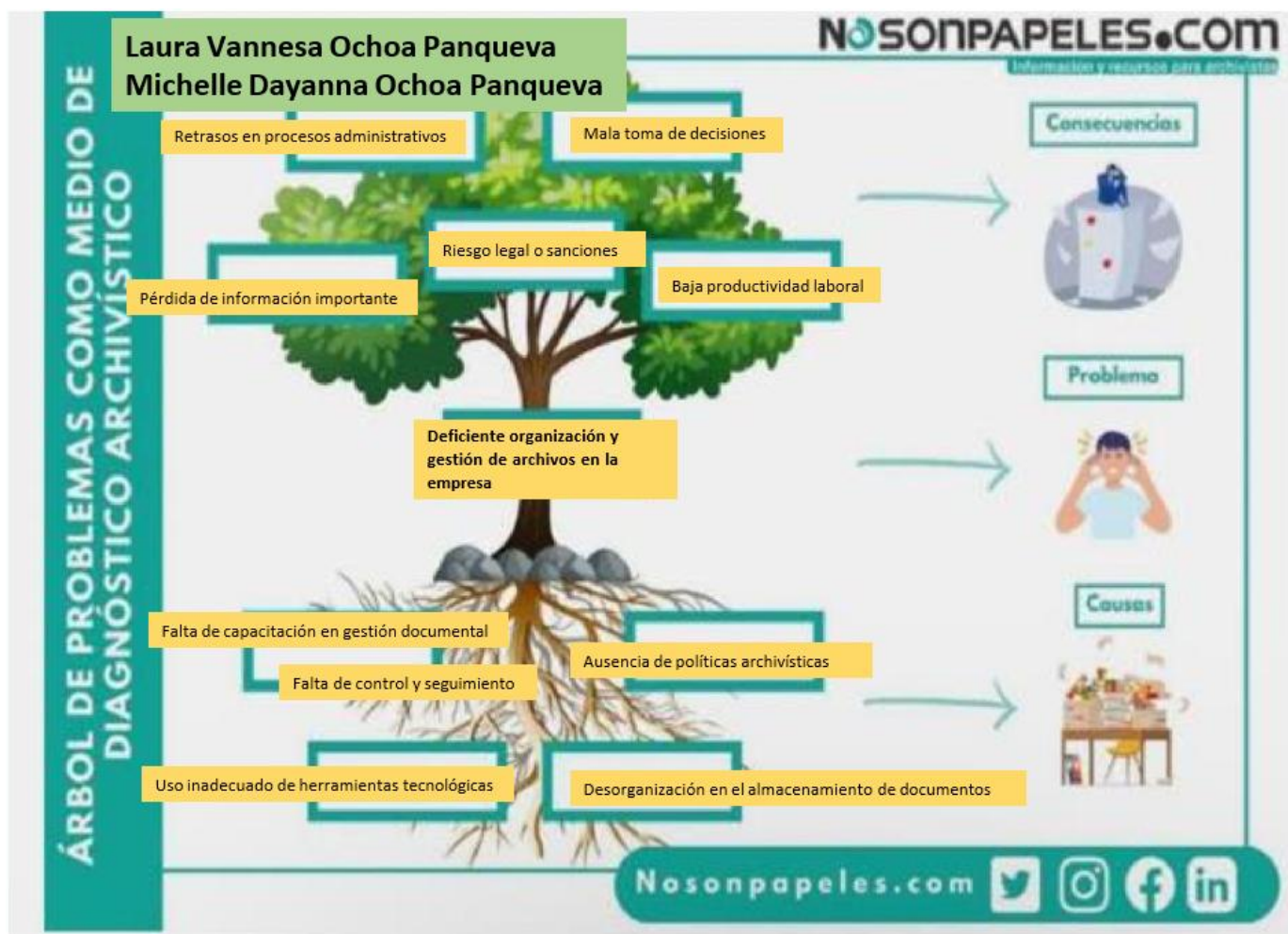


Figura 2. Árbol de problemas



Conclusiones.

Conclusion sobre el Diagnostico y el Factor Humano: El diagnostico participativo realizado mediante el lienzo de mapa de empatia demostro de manera cualitativa que las deficiencias archivisticas en Belladonna Spa impactaban negativamente la salud laboral del personal, henerando niveles criticos de estrés, confusion y frustracion debidos a la perdida de tiempo en la busqueda manual e improvisada de soporte de los usuarios.

Conclusion sobre el Origen del Problema (Arbol de Problemas): A traves de la estructuracion analitica del arbol de problemas, se concluye que el extravio y la vulnerabilidad de la informacion confidencial de los pacientes no constituian hechos aislados, sino la consecuencia directa de una debilidad institucional caracterizada por la total ausencia de politicas archivisticas formales, la falta de control en los flujos documentales y un uso inadecuado de herramientas tecnologicas de almacenamiento digital.

Conclusión sobre la Solución Técnica Integral (El Manual): El diseño y la estructuración del *Manual de Políticas Archivísticas y Gestión Documental* representa la solución técnica idónea para Belladonna Spa, ya que logra estandarizar con rigor administrativo y legal el ciclo de vida de documentos altamente sensibles, unificando los criterios de diligenciamiento, foliación y resguardo bajo la llave de las fichas técnicas y los consentimientos de los pacientes.

Conclusión sobre la Transformación Digital y Seguridad Jurídica: La implementación de la propuesta de digitalización, indexación estandarizada en la nube y el entrenamiento del personal, mitiga de manera directa el riesgo legal de la organización ante posibles demandas o sanciones por parte de los entes de regulación en salud. Asimismo, la simulación practica demostró una optimalización drástica en la productividad del establecimiento, logrando reducir los tiempos de localización de antecedentes médicos – estéticos de un promedio de quince minutos a menos de 45 segundos, transformando un entorno operativo desordenado en un sistema ágil, eficiente y seguro.

Referencias

Cruz Mundet, J, R (2019). *Archivística: Gestión de documentos y administración de archivos*. Alianza Editorial. (Justifica técnicamente el uso de la digitalización para bajar el estrés del empleado de Belladonna Spa)

Heredia Herrera, A. (2013). *Manual de Archivística Básica*. Diputación Provincial de Sevilla. (Sustenta por que la falta de políticas genera desorden administrativo)

Ministerio de Salud y Protección Social. (2017). Resolución 839 de 2017: *Por la cual se modifican los términos de retención y custodia de la historia clínica*. Bogotá D.C.: Minsalud. (Es la norma legal que obliga a Belladonna Spa a guardar las fichas y consentimientos por varios años, justificando el riesgo de sanciones).

Anexos

Anexo A. MANUAL DE POLITICAS ARCHIVISTICAS Y GESTION DOCUMENTAL

CENTRO ESTETICA: BELLADONNA SPA

1. OBJETIVO GENERAL

Establecer las políticas, lineamientos y procedimientos técnicos indispensables para regular el ciclo de vida de los documentos sensibles (fichas técnicas y consentimientos informados) en Belladonna spa, garantizando su correcta organización, seguridad jurídica, confidencialidad y rápido acceso digital o físico.

2. ALCANCE

Esta manual es de aplicación obligatoria para todo el personal administrativo, de recepción y profesionales estéticas o asistenciales que intervengan en la captura, manejo, archivo y custodia de la información de los pacientes dentro del establecimiento.

3. POLITICAS CRÍTICAS DE ORGANIZACIÓN Y ARCHIVO

Política 3.1 Estandarización del diligenciamiento

- **Obligatoriedad:** Ningún procedimiento estético o terapéutico podrá ser iniciado en Belladonna spa sin que el paciente haya diligenciado y firmado en su totalidad el **Consentimiento informado y la ficha técnica**.
- **Integridad de Datos:** No se admitirán documentos con tachaduras, enmendaduras o espacios en blanco. Los datos de identificación (Nombre

completo, Documento de identidad y Teléfono) deben coincidir exactamente con el documento de identidad del usuario.

Política 3.2. Criterio de clasificación y ordenación técnica

Para radicar la búsqueda manual improvisada y el desorden físico se establece un sistema de ordenación Mixto (**Alfanumérico – Cronológico**):

- Cada paciente tendrá una **Carpeta única de historial estético** (Física y digital).
- El orden jerárquico de organización será: (Número de cédula) – (Apellido, Nombre del paciente)
- Al interior de cada carpeta, los documentos se foliarán y organizarán en orden cronológico inverso (el tratamiento más reciente primero).

Política 3.3. Restricción de acceso, custodia y confidencialidad (Habeas Data)

- Considerando que las fichas técnicas contienen datos de salud e información privada, su custodia es de carácter **estrictamente confidencial**.
- El archivo físico permanecerá bajo llave en el área administrativa. Queda prohibido el retiro de carpetas fuera de las instalaciones de Belladonna spa sin autorización escrita de la gerencia.
- El acceso a los documentos estará limitado única y exclusivamente al personal asistencial a cargo del procedimiento y al empleado administrativo responsable del archivo.

4. PROTOCOLO PARA LA DIGITALIZACION E INDEXACION

Para solucionar el uso inadecuado de herramientas tecnológicas y optimizar los tiempos de respuesta al cliente, se dictaminan las siguientes pautas de transformación digital:

- **Proceso de Escaneo:** Al finalizar la jornada laboral, el empleado administrativo procederá a digitalizar los consentimientos y fichas técnicas generadas durante el día. Las imágenes digitalizadas deben ser nítidas y en formato PDF.
- **Nomenclatura estándar de archivos digitales:** Para asegurar una indexación lógica y rápida en la nube, los archivos digitales deberán nombrarse empleando la siguiente estructura uniforme:

CC_ {Numero de Cedula} _ {Apellido} _ {Tipo de Documento}

Ejemplo: CC_ 1098626856_Ochoa_Consentimiento.pdf

- **Seguridad en la nube:** Las carpetas digitales se alojarán en un servicio de almacenamiento compartido y seguro, organizado por subcarpetas anuales y mensuales. El acceso se realizará mediante cuentas corporativas con contraseñas seguras individuales, eliminando la pérdida de información relevante.

5. RETENCIÓN Y DISPOSICIÓN FINAL DE DOCUMENTOS

- **Tiempo de Retención:** Dadas las implicaciones legales y de control sanitario, las fichas técnicas y consentimientos informados deberán conservarse en el archivo activo de Belladonna spa por un periodo mínimo de 5 años contados a partir de la fecha de la última sesión del tratamiento del paciente.
- **Eliminación Segura:** Cumpliendo el tiempo de retención legal, los documentos físicos que ya cuentan con un respaldo digital verificado serán destruidos utilizando maquinas trituradoras de papel para salvaguardar la privacidad de la información personal de salud.

6. INDICADORES DE ÉXITO Y CUMPLIMIENTO

Para medir si la implementación de manual es exitosa y cumple con las expectativas de optimización, se auditarán bimestralmente dos indicadores claves:

3. **Tiempo de localización documental:** La búsqueda de un consentimiento o ficha técnica (física o digital) No deberá superar los dos minutos por paciente.
4. **Índice de Integridad:** El 100% de los pacientes con citas agendadas en el mes deben contar con su expediente archivado e indexado bajo las reglas de este manual.