



El plan de inversiones en el establecimiento comercial

Mónica trabaja en una empresa familiar dedicada a la venta de recambios para automóviles y motocicletas. El reciente incremento del comercio online ha supuesto un incremento de información y documentación en soporte informático, generando a su vez cierto descontrol y desorganización en los archivos, ya que el compañero que hasta entonces se ha encargado del archivo es muy tradicional y todo documento lo imprimía y archivaba en papel.

Ante tal situación, el jefe ha decidido encargar a Mónica la tarea de archivo desde este momento. Su trabajo consistirá en que toda la documentación física esté ordenada y localizable, para lo cual se trasladará poco a poco todo a soporte informático. Le han indicado que debe reducir al máximo el uso de papel en la empresa, asegurando que se cumple en todo momento con la ley de protección de datos vigente.

Algunos compañeros ven innecesario este trabajo y lo consideran una pérdida de tiempo y dinero. Sin embargo, desde el staff jurídico opinan todo lo contrario. Incluso aconsejan contratar a una empresa de consultoría especializada que ayude en la adaptación de los actuales procedimientos de gestión a los nuevos estándares establecidos desde la dirección.

- a) ¿Crees que hay una forma aconsejable para ordenar y archivar la documentación?
- b) ¿Qué documentos deben conservarse en papel y cuáles en formato digital?
- c) ¿Cómo se puede hacer para que los documentos del archivo sean fácilmente localizables?
- d) ¿Crees que la ley que regula la protección de la información personal afecta a la forma en la que la empresa utiliza diariamente los datos de sus clientes?

a) Sí. Lo más aconsejable es utilizar un sistema de archivo mixto y ordenado, siguiendo un criterio claro (alfabético, numérico, cronológico o por categorías). Lo importante es que sea coherente, fácil de mantener y accesible para todos.

b) Deben conservarse en papel los documentos que la ley exige mantener en formato físico (contratos firmados, facturas selladas, documentos oficiales, certificados, documentos mercantiles obligatorios). Pueden conservarse en formato digital el resto: facturas electrónicas, pedidos, albaranes, comunicaciones,



El plan de inversiones en el establecimiento comercial

documentación interna, registros, informes y copias digitalizadas de documentos físicos.

c) Se debe crear una estructura clara de carpetas digitales, con nombres ordenados y homogéneos, usar un índice o base de datos de referencia, aplicar etiquetas, numeración o códigos y mantener actualizados los registros. También es importante realizar copias de seguridad para evitar pérdidas.

d) Sí. La ley de protección de datos (como el RGPD) afecta directamente al uso diario de la información de los clientes. Obliga a la empresa a garantizar confidencialidad, limitar el acceso, conservar la información el tiempo adecuado, protegerla frente a pérdidas o filtraciones y usarla solo para fines legítimos. Por eso es importante organizar bien el archivo y digitalizarlo de forma segura.

Actividades

1. Explica brevemente las consecuencias que tiene para una empresa una inadecuada guardia y custodia de la información con la cual desarrolla su actividad.

Una inadecuada guardia y custodia de la información empresarial puede ocasionar:

- Responsabilidades legales por incumplimiento de la ley de protección de datos
- Pérdida de información vital para la toma de decisiones
- Imposibilidad de probar hechos ante terceros en caso de reclamaciones
- Disminución de la productividad al no poder localizar documentos importantes
- Pérdida de ventajas competitivas por falta de análisis de información
- Reducción de la eficacia y competitividad empresarial

2. ¿Por qué las empresas guardan determinados documentos? ¿Es aconsejable guardar todos o solo algunos?

Las empresas guardan documentos por:

- Obligación legal (la ley establece un periodo de conservación de seis años)
- Valor probatorio ante terceros
- Utilidad para la toma de decisiones empresariales
- Necesidad de consulta para operaciones futuras

No es aconsejable guardar todos los documentos, sino realizar una labor selectiva diferenciando lo útil de lo poco relevante. Guardar documentos innecesarios



El plan de inversiones en el establecimiento comercial

dificulta la localización de los importantes, ocupa espacio y recursos, y puede generar confusión.

3. ¿Qué diferencia hay entre clasificar y archivar documentos?

Clasificar es colocar los documentos en grupos siguiendo un sistema previamente determinado. Es disponer los elementos en categorías.

Archivar implica un proceso más completo que incluye: primero clasificar los documentos, después ordenarlos dentro de cada grupo según criterios específicos, y finalmente guardarlos físicamente para su conservación.

4. ¿Todas las empresas deben desarrollar la labor de archivo de documentación exactamente de la misma forma?

No. La labor de archivo debe adaptarse a las características concretas de cada empresa. El archivo debe configurarse como un instrumento al servicio de cada uno de los departamentos y ajustarse a las necesidades específicas de la organización, su tamaño, sector, volumen de documentación y estructura organizativa.

5. Pon un ejemplo de decisión empresarial en la que la información de su archivo pueda ser de gran ayuda.

Una empresa comercial podría analizar las facturas de ventas de los últimos años para identificar patrones de compra estacionales y así planificar mejor su inventario. Con esta información del archivo, podría tomar la decisión de aumentar el stock de ciertos productos antes de temporadas de alta demanda, negociar mejores precios con proveedores al comprar con anticipación, o desarrollar promociones específicas para productos con menor rotación en determinadas épocas del año.

6. ¿Qué sistema de gestión de archivo es adecuado para empresas que desean un rápido acceso a la documentación? ¿Y para las que desean controlar al máximo sus archivos? ¿Por qué?

Para empresas que desean un rápido acceso a la documentación:

- Sistema de gestión descentralizada del archivo, ya que permite tener los documentos cerca del usuario más probable, reduciendo tiempos de búsqueda y facilitando el acceso inmediato.

Para empresas que desean controlar al máximo sus archivos:

- Sistema de gestión centralizada del archivo, porque establece un único responsable encargado de la clasificación, ordenación, guarda y custodia de toda



El plan de inversiones en el establecimiento comercial

la documentación. Esto permite un mayor control sobre la información, reduce extravíos y asegura que todos los documentos sean archivados siguiendo los mismos criterios.

7. Busca información acerca de algún servicio de almacenamiento de información online específico para empresas y explica a tus compañeros sus características principales.

Google Workspace (anteriormente G Suite):

- Almacenamiento en la nube escalable según necesidades empresariales
- Herramientas colaborativas integradas (documentos, hojas de cálculo, presentaciones)
- Control de acceso y permisos por usuario
- Historial de versiones y recuperación de documentos
- Seguridad avanzada con autenticación de dos factores
- Accesibilidad desde cualquier dispositivo con conexión a internet
- Integración con otras aplicaciones empresariales
- Copias de seguridad automáticas
- Cumplimiento de normativas de protección de datos

8. Completa la afirmación en tu cuaderno: «Según su localización física, la gestión de los archivos puede ser ..., ... o ...».

«Según su localización física, la gestión de los archivos puede ser centralizada, descentralizada o mixta».

9. Indica si las siguientes afirmaciones son verdaderas o falsas. Justifica la respuesta.

a) Una gestión descentralizada del archivo no favorece la implicación de los trabajadores en la correcta conservación y custodia de la documentación.

Falso. La gestión descentralizada del archivo sí favorece la implicación de los trabajadores, ya que cada departamento es responsable de su propio archivo. Esto genera mayor compromiso con la correcta conservación y custodia de la documentación que utilizan habitualmente, al sentirse directamente responsables de su mantenimiento.

b) Actualizar con frecuencia qué documentación hay en un archivo activo facilita el acceso rápido a cualquier documento.

Verdadero. Actualizar frecuentemente la documentación del archivo activo permite mantener solo los documentos que se utilizan con regularidad, trasladando al archivo semiactivo aquellos que ya no son de uso frecuente. Esto reduce el



El plan de inversiones en el establecimiento comercial

volumen de documentos en el archivo activo, facilitando la localización y el acceso rápido a cualquier documento necesario.

10. Ordena alfabéticamente los siguientes nombres de empleados de una empresa:

Marcos López del Álamo	Martín Rodríguez Muñoz	Sebastián Ruz Arias	Klaus van Halen
Carlos Rodríguez Cañete	Mattias von Krüger	Raquel Rosa Martínez	Juan Carlos Benítez Marín
Ana Pérez-Montaut Díez	Luisa del Val Ruiz	Raquel Ruz Ariza	Luis Rodríguez Marcos

1. Benítez Marín, Juan Carlos
2. López del Álamo, Marcos (las preposiciones no se consideran)
3. Martínez, Raquel Rosa
4. Pérez-Montaut Díez, Ana (los apellidos compuestos funcionan como uno solo)
5. Rodríguez Cañete, Carlos
6. Rodríguez Marcos, Luis
7. Rodríguez Muñoz, Martín
8. Ruz Ariza, Raquel
9. Ruz Arias, Sebastián
10. Val Ruiz, Luisa (del) (las preposiciones no se consideran)
11. Van Halen, Klaus (las partículas de nombres extranjeros sí se consideran)
12. Von Krüger, Mattias (las partículas de nombres extranjeros sí se consideran)

11. ¿Mediante qué sistema se suelen ordenar los expedientes relativos a clientes y proveedores? ¿Cuáles son las ventajas e inconvenientes de dicho método?

Los expedientes relativos a clientes y proveedores suelen ordenarse mediante el sistema alfabético.

Ventajas:

- Es muy sencillo de aplicar
- Al basarse en el alfabeto, es conocido por todos los usuarios
- Permite una localización rápida y sencilla
- Puede combinarse con otros métodos de clasificación
- No requiere índices auxiliares

Inconvenientes:

- En algunos documentos puede ser complicado elegir una palabra clave lo suficientemente representativa
- Pueden surgir dudas con nombres compuestos, extranjeros o con partículas
- Cuando hay muchos expedientes con nombres similares, puede resultar confuso
- No es adecuado para documentos que se identifican mejor por números o fechas



El plan de inversiones en el establecimiento comercial

12. Ordena las siguientes facturas según el método que creas más conveniente:

N.º 2341 de 600 € a nombre de Jose María Benítez

N.º 2354 de 350 € a nombre de Eloísa Martín

N.º 2380 de 700 € a nombre de Calzados Alfonso

N.º 2346 de 350 € a nombre de Carlos Benítez

N.º 2319 de 625 € a nombre de José Luis Castro

N.º 2349 de 530 € a nombre de María Muñoz

El método más conveniente para ordenar facturas es el sistema numérico, según el número de factura:

1. N.º 2319 de 625€ a nombre de José Luis Castro
2. N.º 2341 de 600€ a nombre de Jose María Benítez
3. N.º 2346 de 350€ a nombre de Carlos Benítez
4. N.º 2349 de 530€ a nombre de María Muñoz
5. N.º 2354 de 350€ a nombre de Eloísa Martín
6. N.º 2380 de 700€ a nombre de Calzados Alfonso

13. ¿En qué casos es aconsejable utilizar el sistema de clasificación geográfico? Explica brevemente sus normas básicas de funcionamiento.

El sistema de clasificación geográfico es aconsejable para:

- Empresas comerciales que desarrollan su actividad en múltiples zonas o regiones
- Organizaciones con sucursales o delegaciones en diferentes áreas geográficas
- Empresas que necesitan analizar datos por territorios
- Negocios donde la localización es un factor determinante (inmobiliarias, distribuidoras)

Normas básicas de funcionamiento:

- Se ordena la documentación en relación a un lugar o dirección determinada
- Se utiliza de forma descendente, clasificando y subclasificando en países, regiones, provincias, poblaciones, distritos, barrios, calles, etc.
- Suele combinarse con otros sistemas de clasificación, como el alfabético
- Es un sistema flexible que permite intercalar subdivisiones
- Dentro de cada zona geográfica, se puede establecer un segundo nivel de ordenación (alfabético, numérico, etc.)

14. Ordena los siguientes códigos de expedientes según el sistema de clasificación que consideres oportuno:

Utilizando el sistema alfanumérico (primero por letra y luego por número):

1. A/2349
2. A/6532
3. B/2310
4. B/2312



El plan de inversiones en el establecimiento comercial

5. C/1092
6. C/1342
7. D/0012
8. D/0764
9. F/2317
10. F/3217
11. H/4202
12. H/4213
13. S/3215
14. S/3421
15. V/0134
16. V/1231

15. Investiga qué sistema de ordenación se suele utilizar en las bibliotecas para el archivo de:

a) Libros de lectura.

Para los libros de lectura se utiliza principalmente el sistema de clasificación decimal universal (CDU) o el sistema de clasificación Dewey. Estos sistemas organizan los libros por materias mediante códigos numéricos. Dentro de cada materia, se suelen ordenar alfabéticamente por autor y título.

b) Fichas de datos de usuarios.

Las fichas de datos de usuarios se ordenan alfabéticamente por apellidos y nombre. En bibliotecas con sistemas informatizados, se asigna también un código numérico único a cada usuario, pero la búsqueda principal sigue siendo alfabética.

c) Prensa y revistas especializadas.

La prensa y revistas especializadas se ordenan mediante un sistema mixto:

- Alfabético por título de la publicación
- Cronológico dentro de cada título (del más reciente al más antiguo)
- Numérico por volumen y número dentro de cada año

16. Busca información de alguna empresa dedicada a la destrucción de documentos y enumera los principales servicios que ofrece.

Empresa: Destrucción Confidencial de Documentos (DCD)

Principales servicios:

- Destrucción de documentos en papel con certificación
- Triturado de soportes digitales (discos duros, CD, DVD, USB)
- Recogida periódica programada de documentación



El plan de inversiones en el establecimiento comercial

- Contenedores de seguridad para almacenamiento temporal
- Destrucción in situ con unidades móviles
- Emisión de certificados de destrucción con validez legal
- Servicio de urgencia para destrucción inmediata
- Asesoramiento en cumplimiento normativo (LOPDGDD)
- Destrucción de uniformes y productos de marca
- Gestión medioambiental y reciclaje de los residuos generados

17. ¿Qué beneficios obtiene una empresa que archive siempre de la misma manera y aplicando las mismas reglas?

Beneficios de archivar siempre de la misma manera:

- Mayor facilidad para localizar cualquier documento
- Reducción de tiempos de búsqueda
- Menor probabilidad de extravío de documentos
- Continuidad en caso de cambio de personal
- Facilidad para formar a nuevos empleados
- Mejor control sobre la documentación
- Mayor eficiencia en la gestión documental
- Reducción de duplicidades
- Mejora en la toma de decisiones al disponer de información organizada
- Cumplimiento más sencillo de obligaciones legales

18. De las 5 reglas básicas del archivo, ¿cuáles aplicas al guardar los apuntes de clase?

De las 5 reglas básicas del archivo, al guardar apuntes de clase suelo aplicar:

1. Ordenación intuitiva: Organizo mis apuntes por asignaturas y dentro de cada asignatura por temas o unidades, de forma que cualquier persona podría encontrarlos fácilmente.
2. Evitar duplicidades: Compruebo que no tengo apuntes repetidos del mismo tema antes de crear una nueva carpeta o sección.
3. Uso de señales visuales: Utilizo separadores de colores, pestañas o etiquetas para identificar rápidamente cada asignatura o tema.
4. Agrupación de documentos relacionados: Mantengo juntos todos los materiales relacionados con un mismo tema (apuntes, ejercicios, fotocopias).
5. Colocación que facilite la localización: Coloco los documentos más recientes o más utilizados en posiciones más accesibles y doblo algunas páginas o uso marcadores para encontrar rápidamente información importante.



El plan de inversiones en el establecimiento comercial

19. Si aplicases las 5 reglas básicas de archivo a la carpeta de correos recibidos de tu cuenta personal, ¿qué ventajas obtendrías de dicha actuación?

Ventajas de aplicar las 5 reglas básicas de archivo a la carpeta de correos:

1. Ordenación intuitiva: Encontraría cualquier correo rápidamente sin necesidad de usar el buscador.
2. Evitar duplicidades: Eliminaría correos repetidos o cadenas redundantes, liberando espacio.
3. Uso de señales visuales: Con etiquetas o categorías por colores, identificaría a simple vista la importancia o temática de cada correo.
4. Agrupación de documentos relacionados: Al crear subcarpetas temáticas, tendría agrupadas todas las comunicaciones sobre un mismo asunto.
5. Colocación que facilite la localización: Manteniendo los correos importantes destacados o fijados en la parte superior, accedería más rápidamente a la información relevante.

Estas ventajas se traducirían en ahorro de tiempo, mejor organización, menor estrés al buscar información, y mayor productividad al gestionar mi comunicación personal.

20. Razona si la siguiente afirmación es o no cierta: «El archivo es una herramienta que, si es adecuadamente gestionada, facilita la toma de decisiones y, por tanto, redunda en un incremento de la productividad y la rentabilidad empresarial».

La afirmación es cierta por las siguientes razones:

Un archivo adecuadamente gestionado permite:

- Acceder rápidamente a información histórica relevante para analizar tendencias y patrones
- Disponer de datos fiables para fundamentar decisiones estratégicas
- Reducir el tiempo dedicado a buscar documentación, aumentando la productividad
- Evitar errores derivados de información incompleta o desactualizada
- Cumplir eficientemente con obligaciones legales, evitando sanciones
- Mejorar la atención al cliente al disponer de su historial completo
- Identificar oportunidades de mejora basadas en datos históricos



El plan de inversiones en el establecimiento comercial

- Optimizar procesos internos al tener documentados procedimientos anteriores

Todo esto contribuye directamente a una mayor productividad (mejor uso del tiempo y recursos) y rentabilidad (mejores decisiones comerciales y reducción de costes innecesarios).

21. ¿Qué tipo de precauciones es necesario tomar cuando se saca algún documento o expediente de un archivo? ¿Por qué son tan importantes?

Precauciones al sacar documentos de un archivo:

1. Incluir la salida en un registro auxiliar de entradas y salidas, dejando constancia de quién lo retira y cuándo.
2. Sacar expedientes completos en lugar de documentos sueltos.
3. Si es necesario extraer solo un documento, dejar un testigo (marcador) en su posición original.
4. Devolver la documentación al archivo lo antes posible.
5. Mantener el orden original de los documentos al devolverlos.
6. Evitar deteriorar físicamente los documentos durante su consulta.
7. No permitir el acceso a personas no autorizadas.

Estas precauciones son importantes porque:

- Evitan la pérdida de documentos
- Mantienen la integridad de los expedientes
- Permiten conocer la ubicación de cualquier documento en todo momento
- Facilitan la localización posterior de la documentación
- Preservan la confidencialidad de la información
- Garantizan que otros usuarios puedan acceder a la documentación cuando la necesiten
- Previenen responsabilidades legales por extravío de documentación importante

22. ¿Crees que la responsabilidad de gestionar un archivo debe encomendarse a una sola persona o ha de ser una tarea compartida por varias? Justifica la respuesta.

La responsabilidad de gestionar un archivo debe centralizarse en una única persona, aunque la ejecución pueda ser compartida. Razones:

Ventajas de un único responsable:

- Garantiza la aplicación uniforme de criterios de archivo
- Facilita el control sobre entradas y salidas de documentos
- Permite establecer un sistema coherente de clasificación
- Centraliza el conocimiento sobre la ubicación de los documentos
- Evita interpretaciones diferentes de las normas de archivo



El plan de inversiones en el establecimiento comercial

- Facilita la implementación de mejoras en el sistema
- Establece un punto claro de responsabilidad ante problemas

Sin embargo, en la práctica:

- La ejecución de tareas de archivo puede ser compartida, siempre bajo la supervisión del responsable
- En organizaciones grandes, puede haber responsables por departamentos, pero con directrices comunes
- El responsable debe formar adecuadamente a quienes colaboren en las tareas de archivo

Lo importante es que exista una dirección clara y unificada del sistema de archivo, aunque participen varias personas en su funcionamiento diario.

23. Justifica si estas afirmaciones son verdaderas o falsas:

a) La excesiva guarda y custodia de la documentación entorpece la labor de archivo.

Verdadero. La excesiva guarda y custodia de documentación entorpece la labor de archivo porque:

- Acumula documentos innecesarios que dificultan la localización de los importantes
- Consume recursos (espacio, tiempo, materiales) que podrían destinarse a otros fines
- Complica las búsquedas al tener que revisar más documentación
- Dificulta la operatividad del sistema al hacerlo más lento y engorroso
- Puede generar confusión entre documentos relevantes y aquellos que ya no tienen valor

La labor de archivo debe ser selectiva, diferenciando lo útil de lo poco relevante, y realizando purgas periódicas de documentación sin valor.

b) La digitalización de los documentos escritos evita la pérdida de información en caso de extravío del original.

Verdadero. La digitalización de documentos escritos evita la pérdida de información en caso de extravío del original porque:

- Crea una copia exacta del documento que puede almacenarse en múltiples ubicaciones
- Permite realizar copias de seguridad automáticas en servidores o en la nube
- Facilita la recuperación de la información incluso si el documento físico se pierde o deteriora
- Posibilita el acceso simultáneo al documento desde diferentes ubicaciones
- Protege contra desastres físicos como incendios, inundaciones o deterioro natural



El plan de inversiones en el establecimiento comercial

- Mantiene la integridad de la información a lo largo del tiempo

La digitalización es una medida preventiva eficaz para preservar el contenido informativo de los documentos.

24. Busca algunos ejemplos de empresas que se dediquen a la prestación de servicios de consultoría en gestión de archivos. ¿Qué utilidad aportan este tipo de servicios para la empresa que los contrata?

Empresas de consultoría en gestión de archivos:

- Iron Mountain
- Docuware
- Athento
- Docpath
- Ricoh Document Management

Utilidad para las empresas contratantes:

1. Optimización de procesos: Diseñan sistemas de archivo adaptados a las necesidades específicas de cada organización.
2. Cumplimiento normativo: Asesoran sobre la legislación vigente en materia de conservación documental y protección de datos.
3. Reducción de costes: Identifican ineficiencias y proponen soluciones para minimizar gastos de almacenamiento y gestión.
4. Transformación digital: Facilitan la transición de archivos físicos a digitales con metodologías probadas.
5. Seguridad de la información: Implementan protocolos de seguridad para proteger documentos confidenciales.
6. Recuperación ante desastres: Desarrollan planes de contingencia para garantizar la continuidad del negocio.
7. Formación de personal: Capacitan a los empleados en el uso eficiente de los sistemas implementados.
8. Auditorías documentales: Evalúan periódicamente la eficacia del sistema de archivo.
9. Soluciones tecnológicas: Recomiendan e implementan software especializado en gestión documental.



El plan de inversiones en el establecimiento comercial

10. Mejora continua: Proporcionan seguimiento y actualizaciones para mantener el sistema optimizado.

25. ¿Cuáles son los principales objetivos de un CRM? ¿Cuáles son sus principales utilidades para una empresa?

Principales objetivos de un CRM:

- Disponer de toda la información posible sobre los clientes
- Incrementar la satisfacción de la clientela y generar fidelización
- Recuperar vínculos personales con los clientes
- Personalizar la experiencia de compra y el servicio

Principales utilidades para una empresa:

- Centraliza toda la información de clientes en una única plataforma
- Permite analizar patrones de compra y comportamiento
- Facilita la segmentación de clientes para acciones comerciales específicas
- Mejora la atención al cliente al disponer de su historial completo
- Optimiza los procesos de venta y seguimiento comercial
- Aumenta las ventas cruzadas al identificar oportunidades
- Reduce costes de servicio mediante automatizaciones
- Facilita la coordinación entre departamentos
- Proporciona informes y métricas para la toma de decisiones
- Incrementa la retención de clientes al mejorar su satisfacción

26. Describe brevemente el funcionamiento de un CRM. ¿Qué diferencia hay entre un data mining y un data warehouse?

Funcionamiento de un CRM:

El CRM funciona recopilando, organizando y analizando datos de los clientes para mejorar las relaciones comerciales. Registra cada interacción (compras, consultas, reclamaciones), analiza esta información y genera acciones personalizadas para cada cliente. Se basa en dos herramientas fundamentales: data warehouse y data mining.

Diferencias entre data mining y data warehouse:

Data Warehouse:

- Es una gran base de datos que acumula históricamente información transaccional
- Almacena datos de procedencia variada (personales, productos, compras, etc.)
- Registra toda la actividad comercial y contactos con clientes
- Funciona como repositorio centralizado de información
- Es la "materia prima" para el análisis posterior



El plan de inversiones en el establecimiento comercial

Data Mining:

- Es la herramienta que analiza y extrae información útil del data warehouse
- Identifica patrones, tendencias y relaciones entre los datos
- Transforma datos brutos en información útil para la toma de decisiones
- Permite segmentar clientes y personalizar ofertas
- Genera conocimiento accionable a partir de los datos almacenados

En resumen, el data warehouse es donde se almacenan los datos, mientras que el data mining es el proceso de análisis para extraer valor de esos datos.

27. ¿Qué es más interesante para una empresa, un CRM estándar con un éxito contrastado o un CRM personalizado a sus necesidades? Justifica tu respuesta.

La elección entre un CRM estándar o personalizado depende de varios factores:

CRM estándar con éxito contrastado:

- Menor coste inicial de implementación
- Tiempo de puesta en marcha más rápido
- Actualizaciones regulares garantizadas
- Soporte técnico establecido
- Funcionalidades probadas en múltiples entornos
- Menor riesgo de fallos técnicos
- Comunidad de usuarios que comparten experiencias

CRM personalizado a las necesidades:

- Adaptación exacta a los procesos específicos de la empresa
- Mayor flexibilidad para incorporar particularidades del negocio
- Posibilidad de integración perfecta con otros sistemas propios
- Ventaja competitiva al tener una herramienta única
- Escalabilidad controlada según evolucione el negocio
- Eliminación de funcionalidades innecesarias

La opción más interesante dependerá de:

- El tamaño de la empresa y su presupuesto
- La especificidad de sus procesos de negocio
- La capacidad técnica interna para mantener sistemas personalizados
- El tiempo disponible para la implementación

Para la mayoría de las empresas, especialmente PYMES, suele ser más interesante un CRM estándar con posibilidades de configuración, que combine la fiabilidad de un sistema probado con cierta flexibilidad para adaptarse a necesidades específicas.



El plan de inversiones en el establecimiento comercial

28. ¿Qué requisitos debe cumplir todo CRM para ser verdaderamente útil para una empresa? ¿Qué soluciones tecnológicas son las más utilizadas al diseñar un CRM?

Requisitos que debe cumplir un CRM:

- Facilidad de uso e interfaz intuitiva
- Integración con otros sistemas empresariales (ERP, email, etc.)
- Accesibilidad desde múltiples dispositivos y ubicaciones
- Personalización de campos y procesos
- Seguridad y protección de datos
- Escalabilidad para crecer con la empresa
- Capacidad de generación de informes y análisis
- Automatización de tareas repetitivas
- Gestión de múltiples canales de comunicación
- Soporte técnico y actualizaciones regulares

Soluciones tecnológicas más utilizadas:

- Salesforce: Líder del mercado, altamente personalizable y con gran ecosistema
- Microsoft Dynamics 365: Integración perfecta con otras herramientas de Microsoft
- HubSpot: Popular para marketing y ventas, con versión gratuita básica
- Oracle CRM: Robusto y orientado a grandes empresas
- SAP CRM (MySAP CRM): Solución completa e integrada con otros módulos SAP
- Zoho CRM: Asequible y con buena relación calidad-precio
- SugarCRM: Opción de código abierto con flexibilidad
- PeopleSoft: Especializado en gestión de recursos humanos y clientes
- Navision: Enfocado en pequeñas y medianas empresas
- Solomon: Orientado a empresas de servicios profesionales

29. Busca información acerca de los trámites necesarios y el coste que supone para una empresa la utilización de Google Adwords y Google Adsense.

Google Ads (anteriormente Adwords):

Trámites necesarios:

1. Crear una cuenta de Google Ads (solo se necesita una cuenta de Gmail)
2. Configurar la primera campaña publicitaria:
 - Definir objetivo (ventas, leads, tráfico web)
 - Seleccionar tipo de campaña (búsqueda, display, vídeo, etc.)
 - Establecer presupuesto diario y estrategia de puja
 - Crear grupos de anuncios y redactar anuncios
 - Seleccionar palabras clave
3. Configurar método de pago (tarjeta de crédito, domiciliación bancaria)



El plan de inversiones en el establecimiento comercial

4. Implementar seguimiento de conversiones (opcional pero recomendado)

Costes:

- Sin coste mínimo obligatorio
- Funciona por sistema de pujas (PPC - Pago Por Clic)
- El coste por clic varía según sector y competencia (desde 0,20€ hasta más de 30€)
- Presupuesto diario configurable desde 5€/día
- Se paga solo cuando alguien hace clic en el anuncio
- Posibilidad de establecer límites de gasto mensuales

Google AdSense:

Trámites necesarios:

1. Tener un sitio web propio con contenido original y que cumpla las políticas de Google
2. Crear una cuenta de AdSense
3. Añadir código de AdSense en el sitio web
4. Esperar aprobación de Google (revisión del sitio)
5. Configurar preferencias de anuncios y ubicaciones
6. Configurar información de pago (cuenta bancaria para recibir ingresos)

Costes:

- Sin coste para el propietario del sitio web
- Google paga al propietario del sitio (no al revés)
- Ingresos basados en:
 - * CPC (Coste Por Clic): cuando los visitantes hacen clic en los anuncios
 - * CPM (Coste Por Mil impresiones): por cada mil veces que se muestra un anuncio
- Google se queda con aproximadamente el 32% de los ingresos generados
- Pago mínimo: 70€/100\$ (cuando se alcanza este umbral)

30. Busca información acerca de un CRM aplicable al servicio posventa que esté disponible en el mercado. Describe brevemente sus principales características, ventajas, inconvenientes y sectores empresariales donde esté más implantado.

CRM aplicable al servicio posventa: Zendesk

Características principales:

- Sistema de tickets para seguimiento de incidencias
- Base de conocimientos integrada para soluciones rápidas
- Omnicanalidad (email, chat, teléfono, redes sociales)
- Automatización de respuestas y flujos de trabajo



El plan de inversiones en el establecimiento comercial

- Informes y análisis de rendimiento del servicio
- Integración con otras plataformas (eCommerce, ERP)
- Personalización de la interfaz según la marca
- App móvil para gestión en movimiento
- Portal de autoservicio para clientes
- Sistema de encuestas de satisfacción

Ventajas:

- Interfaz intuitiva y fácil de usar
- Rápida implementación (sistema cloud)
- Escalable según el crecimiento de la empresa
- Buena relación calidad-precio
- Actualizaciones regulares con nuevas funcionalidades
- Amplio marketplace de integraciones
- Soporte técnico 24/7
- Disponible en múltiples idiomas

Inconvenientes:

- Algunas funcionalidades avanzadas solo en planes premium
- Personalización limitada en comparación con soluciones a medida
- Dependencia de conexión a internet
- Curva de aprendizaje para aprovechar todas las funcionalidades
- Costes adicionales por usuarios o módulos específicos

Sectores donde está más implantado:

- Comercio electrónico
- Software y tecnología
- Telecomunicaciones
- Servicios financieros
- Turismo y hostelería
- Retail
- Empresas de servicios profesionales
- Fabricantes de productos de consumo

31. Analiza las similitudes y diferencias existentes en la estructura e información disponible en el área de clientes de dos empresas de las cuales seas cliente. ¿Cuáles son los beneficios que encuentras en la utilización de dicho portal?

Análisis comparativo: Área de clientes de una compañía telefónica vs. entidad bancaria

Similitudes:

- Ambas requieren registro con usuario y contraseña



El plan de inversiones en el establecimiento comercial

- Ofrecen acceso al historial de operaciones/consumos
- Permiten la descarga de facturas/extractos
- Incluyen sección de notificaciones importantes
- Disponen de área de contacto/soporte
- Permiten modificar datos personales básicos
- Ofrecen personalización de servicios

Diferencias:

- Banco: Mayor nivel de seguridad (autenticación de dos factores)
- Banco: Más operaciones disponibles (transferencias, pagos, inversiones)
- Telefónica: Interfaz más visual con gráficos de consumo
- Telefónica: Más promociones y ofertas comerciales visibles
- Banco: Categorización automática de gastos
- Telefónica: Gestión de líneas adicionales/familiares
- Banco: Integración con servicios de terceros (Bizum, etc.)
- Telefónica: Más contenido de autoayuda y tutoriales

Beneficios de utilizar estos portales:

- Acceso 24/7 sin depender de horarios de oficina
- Ahorro de tiempo al evitar desplazamientos
- Control total sobre consumos y gastos
- Rapidez en la resolución de gestiones habituales
- Acceso inmediato a documentación (facturas, contratos)
- Personalización de servicios según necesidades
- Mayor privacidad al gestionar asuntos personales
- Recepción de alertas y notificaciones importantes
- Posibilidad de comparar consumos/gastos históricos
- Reducción del uso de papel (sostenibilidad)

32. Explica el significado de la afirmación: «Utilizar un CRM en la posventa permite que la empresa pase de ser un centro de costes a un centro de ingresos».

La afirmación significa que un CRM transforma el servicio posventa de un departamento que tradicionalmente solo genera gastos (centro de costes) a uno que contribuye activamente a los ingresos de la empresa (centro de ingresos). Esto ocurre por:

1. Ventas cruzadas: El CRM identifica oportunidades para ofrecer productos o servicios complementarios basándose en el historial y perfil del cliente.
2. Upselling: Permite detectar cuándo un cliente podría estar interesado en actualizar a versiones premium o más completas de los productos que ya posee.



El plan de inversiones en el establecimiento comercial

3. Renovaciones anticipadas: Facilita el seguimiento de contratos próximos a vencer, permitiendo gestionar renovaciones antes de que el cliente considere alternativas.
4. Fidelización: Un mejor servicio posventa aumenta la retención de clientes, incrementando su valor a largo plazo.
5. Recomendaciones: Clientes satisfechos con el servicio posventa generan referencias que atraen nuevos clientes sin coste de adquisición.
6. Información de mercado: Los datos recogidos en posventa proporcionan insights valiosos para desarrollar nuevos productos o mejorar los existentes.
7. Eficiencia operativa: Automatiza procesos repetitivos, reduciendo costes y liberando tiempo para actividades generadoras de ingresos.
8. Recuperación de clientes: Permite identificar y reconquistar clientes inactivos con ofertas personalizadas.
9. Venta de servicios adicionales: Facilita la comercialización de garantías extendidas, mantenimientos o servicios premium.
10. Reducción de devoluciones: Una mejor atención posventa disminuye las devoluciones y los costes asociados.

33. ¿Es aplicable la LOPDPGDD a los ficheros de clientes que una empresa española de telecomunicaciones tiene en Brasil? Explica por qué.

No, la LOPDPGDD (Ley Orgánica de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales) no es directamente aplicable a los ficheros de clientes que una empresa española de telecomunicaciones tiene en Brasil.

La LOPDPGDD se aplica a:

- Cualquier empresa o empresario que desarrolle una actividad empresarial en territorio español
- Tratamientos de datos realizados en territorio español
- Tratamientos de datos de residentes en España

Los ficheros de clientes brasileños ubicados físicamente en Brasil:

- Están fuera del ámbito territorial de aplicación de la ley española
- Están sujetos a la legislación brasileña de protección de datos (LGPD - Lei Geral de Proteção de Dados)
- No implican tratamiento de datos en territorio español



El plan de inversiones en el establecimiento comercial

Sin embargo, si estos datos son transferidos a España o accesibles desde España, o si afectan a ciudadanos españoles, entonces sí podrían entrar parcialmente en el ámbito de aplicación de la LOPDPGDD, especialmente en lo relativo a transferencias internacionales de datos.

34. Busca en Internet el objetivo y el ámbito de aplicación de la LOPDPGDD. Asegúrate de obtener la información de una fuente fiable.

Objetivo de la LOPDPGDD (según la Agencia Española de Protección de Datos): "Garantizar y proteger los derechos y libertades fundamentales de las personas físicas, en especial su derecho al honor y a la intimidad personal y familiar, en lo que respecta al tratamiento de sus datos personales, y adaptar el ordenamiento jurídico español al Reglamento (UE) 2016/679."

Ámbito de aplicación:

1. Ámbito material:

- Se aplica al tratamiento total o parcialmente automatizado de datos personales
- También al tratamiento no automatizado de datos personales contenidos o destinados a ser incluidos en un fichero
- No se aplica a tratamientos de datos de personas fallecidas, salvo excepciones previstas

2. Ámbito territorial:

- Tratamientos efectuados en territorio español en el contexto de actividades de un establecimiento del responsable o encargado
- Tratamientos realizados por responsables no establecidos en la UE cuando las actividades de tratamiento estén relacionadas con la oferta de bienes o servicios a interesados en España
- Tratamientos realizados por responsables no establecidos en la UE cuando las actividades de tratamiento estén relacionadas con el control del comportamiento de interesados en España

3. Exclusiones específicas:

- Tratamientos efectuados por personas físicas en actividades exclusivamente personales o domésticas
- Tratamientos sometidos a normativa sobre protección de materias clasificadas
- Tratamientos establecidos para la prevención, investigación y enjuiciamiento de infracciones penales
- Tratamientos realizados en el ejercicio de actividades no comprendidas en el ámbito de aplicación del Derecho de la UE

35. En tu empresa recibes el curriculum vitae de una persona que ofrece sus servicios. Como el perfil no encaja, se lo pasas a un empresario



El plan de inversiones en el establecimiento comercial

amigo, ya que sabes que necesita gente con ese perfil. ¿Has hecho lo correcto? Justifica tu respuesta.

No, no has hecho lo correcto. Esta acción constituye una infracción de la LOPDPGDD por las siguientes razones:

1. Cesión de datos sin consentimiento: Has transferido datos personales (los contenidos en el CV) a un tercero (el empresario amigo) sin el consentimiento explícito del titular de los datos.
2. Finalidad no informada: Cuando la persona envió su CV a tu empresa, lo hizo con la finalidad específica de ser considerado para un puesto en ella, no para ser evaluado por otras empresas.
3. Falta de base legal: No existe ninguna base legal que justifique esta cesión de datos (no hay consentimiento, interés legítimo, obligación legal, etc.).
4. Incumplimiento del deber de información: No has informado al titular de los datos sobre la cesión de su información a un tercero.

La actuación correcta habría sido:

- Informar al candidato de que su perfil no encaja en tu empresa
- Preguntarle si está interesado en que su CV sea remitido a otra empresa que busca perfiles similares
- Obtener su consentimiento explícito para la cesión de sus datos
- Solo tras recibir autorización, compartir el CV con el empresario amigo

Esta infracción podría ser considerada grave según la LOPDPGDD y podría acarrear sanciones económicas significativas.

36. ¿Por qué es necesario tener más cuidado con la protección de datos personales que con la de otro tipo de datos? Razona tu respuesta.

Es necesario tener más cuidado con la protección de datos personales porque:

1. Afectan a derechos fundamentales: Los datos personales están vinculados directamente con el derecho a la intimidad, el honor y la propia imagen, que son derechos fundamentales protegidos constitucionalmente.
2. Riesgo de daños irreparables: La filtración de datos personales puede causar daños irreversibles a las personas (suplantación de identidad, discriminación, acoso, etc.).



El plan de inversiones en el establecimiento comercial

3. Obligación legal específica: Existe una legislación específica y estricta (LOPDPGDD, RGPD) que regula su tratamiento, con sanciones severas por incumplimiento.
4. Valor económico: Los datos personales tienen un alto valor en el mercado, lo que los hace objetivo de ciberdelincuentes.
5. Permanencia digital: Una vez expuestos, es prácticamente imposible eliminar completamente los datos personales de internet.
6. Impacto en la reputación: Para las empresas, una brecha de datos personales supone un grave daño reputacional, además de las sanciones económicas.
7. Posibilidad de perfilado: La combinación de datos personales permite crear perfiles detallados que pueden usarse para manipular decisiones o comportamientos.
8. Asimetría de poder: Existe un desequilibrio entre el poder de las organizaciones que procesan datos y los individuos cuyos datos son procesados.
9. Confianza del consumidor: La protección adecuada de datos personales es fundamental para mantener la confianza de clientes y usuarios.
10. Responsabilidad social: Las empresas tienen una responsabilidad ética en la protección de la información personal que les ha sido confiada.

37. Determina qué medidas de seguridad hay que implantar en cada una de las siguientes situaciones:

a) Las fichas de clientes de una empresa constructora.

Medidas de seguridad para fichas de clientes de una empresa constructora:

- Sistemas de archivo con mecanismos que dificulten el acceso de personal no autorizado
- Control de acceso mediante usuario y contraseña para archivos digitales
- Armarios con llave para documentación física
- Política de escritorios limpios (no dejar documentos a la vista)
- Formación al personal sobre protección de datos
- Documento de seguridad que refleje las políticas y procedimientos
- Cláusulas de confidencialidad para empleados
- Copias de seguridad periódicas de la información digital
- Registro de accesos a la información

b) Los expedientes de sanciones urbanísticas de un ayuntamiento.



El plan de inversiones en el establecimiento comercial

Medidas de seguridad para expedientes de sanciones urbanísticas:

- Nombramiento de un responsable de seguridad del archivo
- Desarrollo de auditoría de seguridad con periodicidad no superior a dos años
- Control de acceso reforzado (doble factor de autenticación para archivos digitales)
- Registro detallado de accesos y consultas
- Cifrado de datos en sistemas informáticos
- Armarios de seguridad con cerradura especial para documentación física
- Procedimientos específicos para la reproducción de documentos
- Trazabilidad completa de las modificaciones realizadas
- Formación específica al personal autorizado

c) Los historiales clínicos de los pacientes de un hospital.

Medidas de seguridad para historiales clínicos:

- Acceso restringido con llave al archivo físico por personal autorizado
- Controles en la reproducción y destrucción de documentos
- Nombramiento de responsable de seguridad
- Auditorías de seguridad periódicas (al menos cada dos años)
- Cifrado de alto nivel para datos digitales
- Autenticación reforzada (biométrica o multifactor)
- Registro detallado de cada acceso (quién, cuándo, qué información)
- Separación de entornos (desarrollo, pruebas, producción)
- Copias de seguridad cifradas
- Procedimientos específicos para situaciones de emergencia
- Formación especializada y periódica al personal
- Contratos específicos con proveedores externos

d) Las direcciones y los números de teléfono de los alumnos de una autoescuela.

Medidas de seguridad para datos de alumnos de autoescuela:

- Sistemas de archivo con mecanismos que dificulten el acceso de personal no autorizado
- Control de acceso mediante usuario y contraseña para archivos digitales
- Armarios con llave para documentación física
- Documento de seguridad con políticas y procedimientos
- Cláusulas de confidencialidad para empleados
- Copias de seguridad periódicas
- Política de destrucción segura de documentos obsoletos
- Consentimiento explícito de los alumnos para el tratamiento de sus datos
- Información clara sobre la finalidad del tratamiento de datos



El plan de inversiones en el establecimiento comercial

Ponte a prueba 1

Carlos puede obtener esta información consultando la base de datos sobre la cual se elabora la contabilidad o el sistema CRM de la empresa. Estos sistemas permiten filtrar y analizar datos de clientes según diferentes criterios, como el número de pedidos realizados o el volumen de compras en un periodo determinado.

Si acudiera al archivo físico de facturas tendría que revisar una por una todas las facturas del último mes, sumar manualmente los importes por cliente y contar cuántos pedidos ha realizado cada uno. Este proceso sería mucho más laborioso, lento y propenso a errores.

La ventaja de utilizar sistemas informáticos para esta tarea es que permiten obtener información precisa de forma inmediata, facilitando la toma de decisiones estratégicas como la campaña de fidelización que quiere implementar su jefe.

Ponte a prueba 2

Juan está equivocado en su valoración. La creación de un área de clientes en la web no incrementará los costes ni reducirá la calidad de atención, sino todo lo contrario:

1. Reducirá costes al permitir que los clientes resuelvan por sí mismos gestiones sencillas sin necesidad de personal dedicado.
2. Mejorará la calidad de atención al:
 - Ofrecer acceso 24/7 a servicios básicos
 - Liberar tiempo del personal para atender casos más complejos
 - Proporcionar información consistente y actualizada
 - Permitir a los clientes gestionar sus necesidades cuando les resulte conveniente
3. Complementará (no sustituirá) la atención personal, permitiendo que el servicio posventa se centre en tareas de mayor valor añadido.
4. Generará datos valiosos sobre las necesidades y comportamientos de los clientes que pueden utilizarse para mejorar los servicios.

El área de clientes es una inversión que mejorará tanto la eficiencia operativa como la satisfacción del cliente, no un gasto que deteriore el servicio.



El plan de inversiones en el establecimiento comercial

Síntesis

Copia en el cuaderno y completa el siguiente esquema de síntesis de la unidad.

Respuesta acorde con los contenidos trabajados durante la unidad.



El plan de inversiones en el establecimiento comercial

Test de repaso

1. b) Las dos respuestas anteriores son correctas.
2. b) Un archivo activo.
3. a) Centralizada.
4. a) Comprensible.
5. c) Según el primer apellido.
6. b) Evita la duplicación de referencias.
7. a) No.
8. c) Se combinan letras y números, o viceversa.
9. a) Sí, ya que facilita una mejor toma de decisiones empresariales.
10. a) Que el documento trate dos o más materias preestablecidas.
11. b) Documentos en formato electrónico.
12. a) Sí, ya que facilitan enormemente la localización rápida de documentación.
13. b) Incrementar la satisfacción de su clientela y su fidelización.
14. b) Instalar un firewall.
15. c) Todas las opciones anteriores son correctas.



El plan de inversiones en el establecimiento comercial

Comprueba tu aprendizaje

Describir las técnicas más habituales para catalogar y archivar documentación

1. Justifica la veracidad o falsedad de las siguientes afirmaciones:

- a) La gestión del archivo no influye en el logro final de los objetivos empresariales. Simplemente es un trámite que hay que hacer, obligado por la ley.
- b) Si la documentación no está ordenada correctamente, es más complicado localizarla posteriormente.
- c) De la documentación conservada en un archivo se puede extraer información para la toma de decisiones.
- d) No es obligatorio que el responsable del archivo sepa dónde se localizan los documentos que entran o salen de él.

Describir las diferentes técnicas de organización y archivo de información

2. Mediante un ejemplo práctico, explica la diferencia existente entre archivo activo, inactivo y semiactivo.

3. ¿Crees que la gestión centralizada del archivo hace menos operativo el funcionamiento diario de una empresa? Justifica tu respuesta.

4. ¿Qué ventajas presenta un archivo de datos informático frente a un archivo tradicional en soporte papel?

Clasificar la documentación en materia de atención al cliente, consumidor o usuario

5. Ordena alfabéticamente las fichas personales de los siguientes trabajadores:

- De las Cuevas Martín, Miguel.



El plan de inversiones en el establecimiento comercial

- Alcaide Montañez, José Luis.
- Van Dyck Jurado, Marcos.
- Alcaide Alcaide, Ana.
- Martínez de Escobar Jurado, Carlos.
- López de la Calle Díaz, Francisco.
- Sainz de Santamaría Arrainz, Lucía.
- Torres Camacho, Luisa.

6. DCF SL es una empresa de distribución de artículos de decoración. Los clientes con los cuales trabaja son los siguientes:

- La Martina Decoración SL.
- Disciber SL.
- Mercadecor SA.
- Decoraciones La Roda SA.
- Espejos José Carlos SL.
- Decuadros SA.

En los archivos de DFC SL cada uno de los clientes tiene un expediente propio en el cual se agrupan las correspondientes facturas emitidas. Ordena alfabéticamente los expedientes de los clientes de DFC SL.

7. Respecto a las facturas de cada uno de los expedientes de los clientes de la empresa de la actividad anterior, ¿qué criterio de ordenación deberían seguir?

Elaborar, actualizar y consultar bases de datos con la información relativa a los clientes

8. Justifica si las siguientes afirmaciones son verdaderas o falsas:

- a) Es necesario extremar el celo al guardar cualquier documento importante, incluso si está siendo utilizado por un empleado.**
- b) Es conveniente hacer copias de seguridad de toda la documentación archivada.**
- c) Para facilitar la operatividad del archivo se recomienda realizar periódicamente procesos de purga y destrucción de documentos.**



El plan de inversiones en el establecimiento comercial

d) Toda documentación empresarial debe ser conservada durante exactamente seis años desde que se elaboró

9. ¿Cómo podrías aplicar los principios de las tres erres (reducir, reutilizar y reciclar) a la gestión que haces de tus apuntes y notas de clase?

Manejar herramientas de gestión de las relaciones con los clientes de acuerdo con las especificaciones recibidas.

10. ¿Por qué un sistema de gestión de las relaciones con los clientes es rentable para una empresa?

11. Explica las principales ventajas que presenta para una empresa la implantación de una base de datos que gestione su cartera de clientes y proveedores.

Registrar en una herramienta de gestión informática la información relativa a las consultas y solicitudes de los clientes

12. ¿A un supermercado le podría interesar tener un registro de productos no comercializados por la empresa por los que, en alguna ocasión, un cliente ha preguntado? ¿Con qué finalidad?

13. ¿Qué diferencia hay entre datos e información? ¿Y entre un archivo informático y un sistema de gestión de datos?

Aplicar métodos que garanticen la integridad de la información y la protección de datos, de acuerdo con la normativa vigente

14. Elabora un esquema en el cual reflejes los distintos tipos de datos personales según su nivel de protección, así como las medidas de seguridad que deben aplicarse a cada uno de ellos.

15. Enumera las medidas de seguridad que deben implantarse con la siguiente documentación:



El plan de inversiones en el establecimiento comercial

- a) Las fichas de clientes de una empresa constructora.**
- b) Los expedientes de sanciones urbanísticas de un ayuntamiento.**
- c) Los historiales clínicos de los pacientes de un hospital.**
- d) Las direcciones y números de teléfono de los alumnos de una autoescuela.**

Solución de todas las actividades:

1. Justificación de veracidad o falsedad

- a) Falsa. La gestión del archivo influye directamente en la eficiencia, rapidez de búsqueda y toma de decisiones; no es solo un trámite legal.
- b) Verdadera. Si no está ordenada, localizar la documentación es más difícil y se pierde tiempo.
- c) Verdadera. El archivo permite analizar datos, tendencias y antecedentes útiles para decidir.
- d) Falsa. El responsable del archivo debe saber exactamente dónde se encuentra cada documento para garantizar la trazabilidad.

2. Archivo activo, inactivo y semiactivo

Activo: documentación de uso frecuente. Ej.: pedidos del mes en curso.

Semiactivo: documentación usada ocasionalmente. Ej.: contratos del último año.

Inactivo: documentación antigua que solo se conserva por obligación legal. Ej.: facturas de hace cinco años.

3. Gestión centralizada

No necesariamente lo hace menos operativo si está bien organizada. Evita duplicidades, mejora el control y facilita que todos encuentren la información en un único lugar.

4. Ventajas del archivo informático



El plan de inversiones en el establecimiento comercial

Ahorra espacio, facilita búsquedas rápidas, permite copias de seguridad, mejora la seguridad, reduce papel y permite acceso simultáneo.

5. Orden alfabético de trabajadores

Alcaide Alcaide, Ana

Alcaide Montañez, José Luis

De las Cuevas Martín, Miguel

López de la Calle Díaz, Francisco

Martínez de Escobar Jurado, Carlos

Sainz de Santamaría Arrainz, Lucía

Torres Camacho, Luisa

Van Dyck Jurado, Marcos

6. Orden alfabético expedientes DCF SL

Decuadros SA

Decoraciones La Roda SA

Disciber SL

Espejos José Carlos SL

La Martina Decoración SL

Mercadecor SA

7. Criterio de ordenación de facturas

El más adecuado es el orden cronológico, por fecha de emisión.

8. Verdadero o falso

a) Verdadera. Hay que extremar cuidado incluso si el documento está en uso.



El plan de inversiones en el establecimiento comercial

- b) Verdadera. Las copias de seguridad previenen pérdidas.
- c) Verdadera. Purgar evita acumular documentos innecesarios.
- d) Falsa. Aunque muchos documentos deben guardarse 6 años, otros tienen plazos distintos (por ejemplo, datos sanitarios).

9. Tres erres en apuntes

Reducir: escribir solo lo necesario y usar cuadernos digitales.

Reutilizar: usar papel por las dos caras y aprovechar apuntes anteriores.

Reciclar: desechar en contenedores de papel los apuntes que ya no sirven.

10. Rentabilidad del CRM

Porque permite conocer mejor al cliente, personalizar ofertas, fidelizar, resolver incidencias rápido y aumentar ventas reduciendo costes de gestión.

11. Ventajas de una base de datos

Organiza datos en un único lugar, evita duplicidades, facilita búsquedas, mejora la comunicación con clientes y proveedores, permite análisis y mejora la planificación.

12. Registro de productos no comercializados

Sí. Permite conocer la demanda potencial y decidir si incorporar nuevos productos según lo que los clientes solicitan.

13. Diferencias

Datos: hechos aislados (números, nombres).

Información: datos interpretados que sirven para decidir.

Archivo informático: conjunto de documentos almacenados.



El plan de inversiones en el establecimiento comercial

Sistema de gestión de datos: herramienta que organiza, procesa y analiza la información (por ejemplo, una base de datos).

14. Esquema de tipos de datos personales (resumen escrito)

Datos básicos: nombre, dirección → seguridad estándar.

Datos sensibles: salud, ideología → seguridad alta.

Datos especialmente protegidos: menores, antecedentes → seguridad reforzada con controles estrictos.

15. Medidas de seguridad

a) Fichas de clientes: acceso restringido, contraseñas, archivadores cerrados.

b) Expedientes sancionadores: control de accesos, registro de consultas, archivadores seguros.

c) Historias clínicas: nivel máximo de seguridad, cifrado, acceso solo a personal sanitario.

d) Datos de alumnos: acceso limitado, almacenamiento seguro, uso exclusivo académico.



El plan de inversiones en el establecimiento comercial

RETO PROFESIONAL: organización y archivo de la documentación

Investiga

Mediante las situaciones prácticas que se mostrarán a continuación podrás comprobar si eres capaz de organizar distintas medidas de archivo y conservación de documentación, tanto en soporte papel como informático, elegir el sistema de archivo de documentos más adecuado para cada tipo de documento e implementar medidas de seguridad que permitan una conservación adecuada de los datos, especialmente en el caso de documentos que contengan datos de carácter personal.

Elabora

1. Criterios para el archivo de documentos

En tu primer día como responsable de archivo del departamento has recibido una serie de documentos que, según el jefe de compras de la empresa, deben ser archivados. Explica cómo se debe actuar con cada uno de los siguientes documentos:

- Un presupuesto de un antiguo proveedor que fue desestimado en su momento.
- Una carta del banco con el extracto bancario del mes pasado.
- Una factura de compra emitida por un proveedor correspondiente al mes pasado.

2. Identificación de sistemas de ordenación

Algunos compañeros de oficina te preguntan cuál es el sistema de ordenación que deben seguir para archivar diferentes documentos. Explica a tus compañeros cuál es el sistema más adecuado para cada uno de los siguientes documentos:

- Los recibos pagados en cada una de las cuentas bancarias de la empresa.
- Las fichas de personal.
- Las nóminas de los trabajadores.
- Los seguros sociales de los trabajadores.
- La correspondencia que diariamente se recibe en la empresa.



El plan de inversiones en el establecimiento comercial

- Los presupuestos recibidos de proveedores.
- Las facturas emitidas a los clientes por los servicios prestados.

3. Tratamiento de un documento desde su entrada en la empresa hasta su destrucción

Explica las fases que debe atravesar un recibo bancario del servicio de Internet de la oficina, que llega a la empresa por correo ordinario, desde que llega a la empresa y es contabilizado hasta que es archivado y destruido una vez transcurrido el tiempo legal previsto.

4. Cumplimiento de la legislación vigente en el archivo de datos y documentos

El staf jurídico de la organización cree necesario impulsar medidas para cumplir adecuadamente con la LOPDPGDD. Está pensando contar con los servicios de una empresa de consultoría especializada que facilite adaptar sus procedimientos de gestión a esa normativa. Enumera las medidas de seguridad a implantar en los ficheros informáticos y en los archivos físicos donde estén contenidos datos personales de clientes y proveedores de la empresa.

5. Construcción de una base de datos

Enumera los ficheros, registros y campos necesarios para construir una base de datos sencilla donde se puedan gestionar los datos de clientes y proveedores, así como diferentes datos relacionados con las distintas operaciones de compraventa llevadas a cabo con estos.

Solución:

1. Criterios para el archivo de documentos

Para cada uno de los documentos recibidos, la actuación debe ser:

- Un presupuesto de un antiguo proveedor que fue desestimado en su momento:
Este documento ya no tiene valor operativo ni legal para la empresa. Al tratarse de un presupuesto desestimado de un antiguo proveedor, no es necesario conservarlo. La acción correcta sería destruirlo mediante una destructora de documentos para asegurar la confidencialidad de la información que pudiera contener.
- Una carta del banco con el extracto bancario del mes pasado:
Este documento tiene valor legal y contable. Debe ser clasificado y archivado siguiendo un sistema cronológico, colocándolo junto con otros extractos bancarios de la misma cuenta. Antes de archivarlo, se debe comprobar que el departamento



El plan de inversiones en el establecimiento comercial

de contabilidad ha registrado los movimientos correspondientes. Se guardará en el archivo activo o semiactivo, dependiendo de la frecuencia de consulta, y deberá conservarse durante al menos 6 años según la legislación vigente.

- Una factura de compra emitida por un proveedor correspondiente al mes pasado: Este documento tiene valor legal, contable y fiscal. Debe verificarse que ha sido contabilizada correctamente. Se archivará siguiendo un sistema numérico por número de factura o cronológico por fecha de emisión, dentro de la carpeta del proveedor correspondiente. Al igual que el extracto bancario, deberá conservarse durante al menos 6 años. Se guardará inicialmente en el archivo activo y posteriormente pasará al semiactivo cuando disminuya su frecuencia de consulta.

2. Identificación de sistemas de ordenación

- Los recibos pagados en cada una de las cuentas bancarias de la empresa:
Sistema cronológico. Los recibos deben ordenarse por fecha de pago, agrupados por cuenta bancaria. Dentro de cada cuenta, se ordenarán del más reciente al más antiguo para facilitar la consulta de los últimos movimientos.
- Las fichas de personal:
Sistema alfabético. Las fichas de personal deben ordenarse alfabéticamente por el primer apellido de cada trabajador. En caso de coincidencia, se utilizará el segundo apellido y, si fuera necesario, el nombre.
- Las nóminas de los trabajadores:
Sistema mixto: alfabético y cronológico. Primero se agrupan alfabéticamente por trabajador y, dentro de cada trabajador, se ordenan cronológicamente por mes y año, del más reciente al más antiguo.
- Los seguros sociales de los trabajadores:
Sistema cronológico. Se ordenan por mes y año, del más reciente al más antiguo, ya que los seguros sociales se presentan mensualmente y afectan al conjunto de la plantilla.
- La correspondencia que diariamente se recibe en la empresa:
Sistema cronológico o sistema alfabético. Puede ordenarse por fecha de recepción (cronológico) o por remitente (alfabético), dependiendo de las necesidades de consulta de la empresa. Para correspondencia general, el sistema cronológico suele ser más práctico.
- Los presupuestos recibidos de proveedores:
Sistema numérico. Los presupuestos suelen tener un número identificativo que facilita su ordenación. También podría utilizarse un sistema alfabético por proveedor si resulta más útil para la empresa.



El plan de inversiones en el establecimiento comercial

- Las facturas emitidas a los clientes por los servicios prestados:

Sistema numérico. Las facturas emitidas deben ordenarse por su número de factura, que suele ser correlativo. Este sistema facilita su localización cuando se necesita consultar una factura específica.

3. Tratamiento de un documento desde su entrada en la empresa hasta su destrucción

Fases del tratamiento de un recibo bancario del servicio de Internet:

1. Recepción: El recibo llega por correo ordinario y es recibido en la recepción de la empresa.
2. Registro de entrada: Se registra su llegada en el libro o sistema de registro de correspondencia recibida.
3. Distribución interna: Se envía al departamento de administración o contabilidad.
4. Verificación: El responsable comprueba que el importe y el concepto son correctos.
5. Contabilización: Se registra contablemente el gasto y el pago correspondiente.
6. Prearchivo: Se clasifica temporalmente junto con otros documentos pendientes de archivo definitivo.
7. Archivo activo: Se archiva en una carpeta de "Gastos de servicios" o "Gastos de Internet" dentro del archivo activo, siguiendo un orden cronológico. Permanecerá aquí durante el ejercicio económico en curso.
8. Archivo semiactivo: Al finalizar el ejercicio económico, el documento pasa al archivo semiactivo, donde permanecerá durante 2-3 años para posibles consultas ocasionales.
9. Archivo inactivo: Transcurridos 3 años, el documento pasa al archivo inactivo o histórico, donde se conservará hasta completar el periodo legal de conservación (6 años).
10. Evaluación para eliminación: Una vez transcurridos los 6 años legales de conservación, se evalúa si el documento debe conservarse por algún motivo adicional.



El plan de inversiones en el establecimiento comercial

11. Destrucción: Si no es necesario conservarlo más tiempo, se procede a su destrucción mediante una destructora de documentos que garantice la confidencialidad de la información.

12. Registro de destrucción: Se deja constancia de la destrucción del documento en un registro de documentación eliminada, indicando tipo de documento, fechas y motivo de la eliminación.

4. Cumplimiento de la legislación vigente en el archivo de datos y documentos

Medidas de seguridad para ficheros informáticos con datos personales:

1. Control de acceso:

- Implementación de usuarios y contraseñas personalizadas
- Autenticación de dos factores para accesos remotos
- Cambio periódico obligatorio de contraseñas
- Bloqueo automático tras intentos fallidos de acceso

2. Seguridad de los datos:

- Cifrado de datos sensibles
- Copias de seguridad periódicas en ubicaciones seguras
- Actualización regular de software y sistemas operativos
- Instalación de antivirus y firewalls

3. Gestión de accesos:

- Registro de accesos a la información (quién, cuándo, qué)
- Perfiles de usuario con diferentes niveles de acceso
- Revocación inmediata de permisos cuando un empleado cesa

4. Procedimientos documentados:

- Elaboración de un documento de seguridad
- Protocolos de actuación ante brechas de seguridad
- Procedimientos para ejercicio de derechos ARCO

5. Auditorías:

- Auditorías de seguridad periódicas (cada dos años)
- Evaluaciones de impacto para nuevos tratamientos

Medidas de seguridad para archivos físicos con datos personales:

1. Control de acceso físico:

- Armarios con cerradura para documentación sensible
- Acceso restringido a las áreas de archivo
- Registro de entradas y salidas de documentación



El plan de inversiones en el establecimiento comercial

2. Gestión documental:
 - Sistema de clasificación claro y documentado
 - Inventario actualizado de documentación
 - Procedimientos para préstamo y devolución de documentos
3. Seguridad física:
 - Sistemas contra incendios específicos para archivos
 - Protección contra inundaciones y humedad
 - Vigilancia de las instalaciones
4. Destrucción segura:
 - Destructoras de documentos homologadas
 - Certificados de destrucción para documentación sensible
 - Procedimientos documentados de purga de archivos
5. Formación y concienciación:
 - Capacitación del personal en protección de datos
 - Cláusulas de confidencialidad para empleados
 - Política de escritorios limpios
6. Nombramiento de responsables:
 - Designación de un responsable de seguridad
 - Delegado de Protección de Datos (si es necesario)
 - Responsables de archivo por departamento

5. Construcción de una base de datos

Para construir una base de datos que gestione clientes, proveedores y operaciones de compraventa, se necesitarían los siguientes elementos:

Ficheros (Tablas):

1. Fichero de Clientes:
 - Campos: ID_Cliente (clave primaria), Nombre, Apellidos, Empresa, CIF/NIF, Dirección, Código Postal, Población, Provincia, País, Teléfono, Email, Forma de pago, Descuento aplicable, Fecha de alta, Clasificación comercial
2. Fichero de Proveedores:
 - Campos: ID_Proveedor (clave primaria), Nombre/Razón social, CIF/NIF, Dirección, Código Postal, Población, Provincia, País, Teléfono, Email, Persona de contacto, Forma de pago, Plazo de entrega medio, Fecha de alta
3. Fichero de Productos/Servicios:



El plan de inversiones en el establecimiento comercial

- Campos: ID_Producto (clave primaria), Descripción, Categoría, Precio de venta, Precio de compra, Stock actual, Stock mínimo, ID_Proveedor habitual (clave foránea), Unidad de medida, Código de barras, Imagen

4. Fichero de Facturas de Venta:

- Campos: Número_Factura (clave primaria), Fecha, ID_Cliente (clave foránea), Base imponible, IVA, Total factura, Estado (pagada/pendiente), Forma de pago, Fecha de vencimiento

5. Fichero de Líneas de Factura de Venta:

- Campos: ID_Línea (clave primaria), Número_Factura (clave foránea), ID_Producto (clave foránea), Cantidad, Precio unitario, Descuento, Importe

6. Fichero de Facturas de Compra:

- Campos: ID_Factura_Compra (clave primaria), Número_Factura_Proveedor, Fecha, ID_Proveedor (clave foránea), Base imponible, IVA, Total factura, Estado (pagada/pendiente), Forma de pago, Fecha de vencimiento

7. Fichero de Líneas de Factura de Compra:

- Campos: ID_Línea (clave primaria), ID_Factura_Compra (clave foránea), ID_Producto (clave foránea), Cantidad, Precio unitario, Importe

8. Fichero de Pagos:

- Campos: ID_Pago (clave primaria), ID_Factura_Compra (clave foránea), Fecha, Importe, Forma de pago, Observaciones

9. Fichero de Cobros:

- Campos: ID_Cobro (clave primaria), Número_Factura (clave foránea), Fecha, Importe, Forma de cobro, Observaciones

Relaciones entre ficheros:

- Cliente (1) - Facturas de Venta (N): Un cliente puede tener muchas facturas
- Factura de Venta (1) - Líneas de Factura de Venta (N): Una factura tiene múltiples líneas
- Producto (1) - Líneas de Factura de Venta (N): Un producto puede aparecer en muchas líneas de factura
- Proveedor (1) - Facturas de Compra (N): Un proveedor puede emitir muchas facturas
- Factura de Compra (1) - Líneas de Factura de Compra (N): Una factura de compra tiene múltiples líneas
- Producto (1) - Líneas de Factura de Compra (N): Un producto puede aparecer en muchas líneas de factura de compra
- Factura de Venta (1) - Cobros (N): Una factura puede tener varios cobros parciales



El plan de inversiones en el establecimiento comercial

- Factura de Compra (1) - Pagos (N): Una factura de compra puede tener varios pagos parciales
- Proveedor (1) - Productos (N): Un proveedor puede suministrar varios productos

Esta estructura permitiría gestionar eficientemente las operaciones comerciales de la empresa, facilitando consultas como:

- Historial de compras por cliente
- Productos más vendidos
- Facturas pendientes de cobro/pago
- Rentabilidad por producto o cliente
- Volumen de compras por proveedor
- Estado de pagos y cobros