



# El pla d'inversions en l'establiment comercial

**Mònica treballa en una empresa familiar dedicada a la venda de recanvis per a automòbils i motocicletes. El recent increment del comerç online ha suposat un increment d'informació i documentació en suport informàtic, generant al seu torn cert descontrol i desorganització als arxius, ja que el company que fins aleshores s'ha encarregat de l'arxiu és molt tradicional i tot document l'imprimia i arxivava en paper.**

**Davant d'aquesta situació, el cap ha decidit encarregar a Mònica la tasca d'arxiu des d'aquest moment. El seu treball consistirà que tota la documentació física estigui ordenada i localitzable, per a la qual cosa es traslladarà a poc a poc tot a suport informàtic. Li han indicat que ha de reduir al màxim l'ús de paper a l'empresa, assegurant que es compleix en tot moment amb la llei de protecció de dades vigent.**

**Alguns companys veuen innecessari aquesta feina i ho consideren una pèrdua de temps i diners. No obstant això, des de l'staff jurídic opinen tot el contrari. Fins i tot aconsellen contractar una empresa de consultoria especialitzada que ajudi en l'adaptació dels actuals procediments de gestió als nous estàndards establerts des de la direcció.**

- a) Creus que hi ha una forma aconsellable per ordenar i arxivar la documentació?**
- b) Quins documents s'han de conservar en paper i quins en format digital?**
- c) Com es pot fer perquè els documents de l'arxiu siguin fàcilment localitzables?**
- d) Creus que la llei que regula la protecció de la informació personal afecta la forma en què l'empresa utilitza diàriament les dades dels seus clients?**

a) Sí. El més aconsellable és utilitzar un sistema d'arxiu mixt i ordenat, seguint un criteri clar (alfabètic, numèric, cronològic o per categories). L'important és que sigui coherent, fàcil de mantenir i accessible per a tothom.

b) S'han de conservar en paper els documents que la llei exigeix mantenir en format físic (contractes signats, factures segellades, documents oficials, certificats, documents mercantils obligatoris). Es poden conservar en format digital la resta: factures electròniques, comandes, albarans, comunicacions, documentació interna, registres, informes i còpies digitalitzades de documents físics.



# El pla d'inversions en l'establiment comercial

c) S'ha de crear una estructura clara de carpetes digitals, amb noms ordenats i homogenis, usar un índex o base de dades de referència, aplicar etiquetes, numeració o codis i mantenir actualitzats els registres. També és important realitzar còpies de seguretat per evitar pèrdues.

d) Sí. La llei de protecció de dades (com el RGPD) afecta directament l'ús diari de la informació dels clients. Obliga l'empresa a garantir confidencialitat, limitar l'accés, conservar la informació el temps adequat, protegir-la davant pèrdues o filtracions i usar-la només per a fins legítims. Per això és important organitzar bé l'arxiu i digitalitzar-lo de forma segura.

## Activitats

**1. Explica breument les conseqüències que té per a una empresa una guàrdia i custòdia inadequada de la informació amb què desenvolupa la seva activitat.**

Una inadequada guàrdia i custòdia de la informació empresarial pot ocasionar:

- Responsabilitats legals per incompliment de la llei de protecció de dades
- Pèrdua d'informació vital per a la presa de decisions
- Impossibilitat de provar fets davant de tercers en cas de reclamacions
- Disminució de la productivitat en no poder localitzar documents importants
- Pèrdua d'avantatges competitiu per manca d'anàlisi d'informació
- Reducció de l'eficàcia i la competitivitat empresarial

**2. Per què les empreses guarden determinats documents? És aconsellable guardar-ne tots o només alguns?**

Les empreses guarden documents per:

- Obligació legal (la llei estableix un període de conservació de sis anys)
- Valor probatori davant de tercers
- Utilitat per a la presa de decisions empresarials



# El pla d'inversions en l'establiment comercial

- Necessitat de consulta per a operacions futures

No és aconsellable guardar tots els documents, sinó realitzar una tasca selectiva diferenciant el que és útil del poc rellevant. Desar documents innecessaris dificulta la localització dels importants, ocupa espai i recursos, i pot generar confusió.

### 3. Quina diferència hi ha entre classificar i arxivar documents?

Classificar és col·locar els documents en grups seguint un sistema prèviament determinat. És disposar-ne els elements en categories.

Arxivar implica un procés més complet que inclou: primer classificar els documents, després ordenar-los dins de cada grup segons criteris específics, i finalment guardar-los físicament per conservar-los.

### 4. Totes les empreses han de desenvolupar la tasca de fitxer de documentació exactament de la mateixa manera?

No. La tasca del fitxer s'ha d'adaptar a les característiques concretes de cada empresa. L'arxiu s'ha de configurar com un instrument al servei de cadascun dels departaments i s'ha d'ajustar a les necessitats específiques de l'organització, la mida, el sector, el volum de documentació i l'estructura organitzativa.

### 5. Posa un exemple de decisió empresarial on la informació del seu arxiu pugui ser de gran ajuda.

Una empresa comercial podria analitzar les factures de vendes dels darrers anys per identificar patrons de compra estacionals i així planificar millor el seu inventari. Amb aquesta informació de l'arxiu, podria prendre la decisió d'augmentar l'stock de certs productes abans de temporades d'alta demanda, negociar millors preus amb proveïdors en comprar amb anticipació, o desenvolupar promocions específiques per a productes amb menor rotació en determinades èpoques de l'any.



# El pla d'inversions en l'establiment comercial

## **6. Quin sistema de gestió del fitxer és adequat per a empreses que volen un ràpid accés a la documentació? I per a les que volen controlar al màxim els seus fitxers? Per què?**

Per a empreses que volen un ràpid accés a la documentació:

- Sistema de gestió descentralitzada de l'arxiu, ja que permet tenir els documents a prop de l'usuari més probable, reduint temps de cerca i facilitant l'accés immediat.

Per a empreses que volen controlar al màxim els seus fitxers:

- Sistema de gestió centralitzada de l'arxiu, perquè estableix un únic responsable encarregat de la classificació, ordenació, guarda i custòdia de tota la documentació. Això permet un major control sobre la informació, redueix pèrdues i assegura que tots els documents siguin arxivats seguint els mateixos criteris.

## **7. Busca informació sobre algun servei d'emmagatzematge d'informació en línia específic per a empreses i explica als teus companys les seves característiques principals.**

Google Workspace (anteriorment G Suite):

- Emmagatzematge al núvol escalable segons necessitats empresarials
- Eines col·laboratives integrades (documents, fulls de càlcul, presentacions)
- Control d'accés i permisos per usuari
- Historial de versions i recuperació de documents
- Seguretat avançada amb autenticació de dos factors
- Accessibilitat des de qualsevol dispositiu amb connexió a internet
- Integració amb altres aplicacions empresarials
- Còpies de seguretat automàtiques
- Compliment de normatives de protecció de dades

## **8. Completa l'afirmació al teu quadern: «Segons la seva localització física, la gestió dels fitxers pot ser ..., ... o ...».**



# El pla d'inversions en l'establiment comercial

«Segons la seva localització física, la gestió dels fitxers pot ser centralitzada, descentralitzada o mixta».

## 9. Indica si les afirmacions següents són vertaderes o falses. Justifica la resposta.

### a) Una gestió descentralitzada de l'arxiu no afavoreix la implicació dels treballadors en la correcta conservació i custòdia de la documentació.

Fals. La gestió descentralitzada de l'arxiu sí que afavoreix la implicació dels treballadors, ja que cada departament és responsable del seu propi arxiu. Això genera més compromís amb la correcta conservació i custòdia de la documentació que utilitzen habitualment, en sentir-se directament responsables del seu manteniment.

b) Actualitzar sovint quina documentació hi ha en un fitxer actiu facilita l'accés ràpid a qualsevol document.

Veritable. Actualitzar freqüentment la documentació del fitxer actiu permet mantenir només els documents que s'utilitzen amb regularitat, traslladant al fitxer semiactiu aquells que ja no són d'ús freqüent. Això redueix el volum de documents al fitxer actiu, facilitant la localització i l'accés ràpid a qualsevol document necessari.

## 10. Ordena alfabèticament els noms d'empleats següents d'una empresa:

1. Bernat Marín, Joan Carles
2. López de l'Àlber, Marc (les preposicions no es consideren)
3. Martínez, Raquel Rosa
4. Pérez-Montaut Díez, Anna (els cognoms compostos funcionen com un de sol)
5. Rodríguez Canya, Carles
6. Rodríguez Marc, Lluís
7. Rodríguez Muñoz, Martín
8. Ruz Ariza, Raquel
9. Ruz Arias, Sebastià
10. Val Ruiz, Lluïsa (del) (les preposicions no es consideren)



# El pla d'inversions en l'establiment comercial

11. Van Halen, Klaus (les partícules de noms estrangers sí que es consideren)
12. Von Krüger, Mattias (les partícules de noms estrangers sí que es consideren)

## **11. Mitjançant quin sistema se solen ordenar els expedients relatius a clients i proveïdors? Quins són els avantatges i els inconvenients d'aquest mètode?**

Els expedients relatius a clients i proveïdors se solen ordenar mitjançant el sistema alfabètic.

Avantatges:

- És molt senzill d'aplicar
- En basar-se en l'alfabet, és conegut per tots els usuaris
- Permet una localització ràpida i senzilla
- Es pot combinar amb altres mètodes de classificació
- No requereix índexs auxiliars

Inconvenients:

- En alguns documents pot ser complicat triar una paraula clau prou representativa
- Poden sorgir dubtes amb noms compostos, estrangers o amb partícules
- Quan hi ha molts expedients amb noms similars, pot resultar confús
- No és adequat per a documents que s'identifiquen millor per números o dates

## **12. Ordena les factures següents segons el mètode que creguis més convenient:**

El mètode més convenient per ordenar factures és el sistema numèric, segons el número de factura:

1. Núm. 2319 de 625€ a nom de Josep Lluís Castro
2. Núm. 2341 de 600€ a nom de Josep Maria Bonmatí
3. Núm. 2346 de 350€ a nom de Carles Bernat



# El pla d'inversions en l'establiment comercial

4. Núm. 2349 de 530€ a nom de Maria Muñoz
5. Núm. 2354 de 350€ a nom d'Eloïsa Martín
6. Núm. 2380 de 700€ a nom de Calçats Alfons

## **13. En quins casos és aconsellable utilitzar el sistema de classificació geogràfic? Explica'n breument les normes bàsiques de funcionament.**

El sistema de classificació geogràfic és aconsellable per a:

- Empreses comercials que desenvolupen la seva activitat a múltiples zones o regions
- Organitzacions amb sucursals o delegacions en diferents àrees geogràfiques
- Empreses que necessiten analitzar dades per territoris
- Negocis on la localització és un factor determinant (immobiliàries, distribuïdores)

Normes bàsiques de funcionament:

- S'ordena la documentació en relació a un lloc o adreça determinada
- S'utilitza de forma descendent, classificant i subclassificant a països, regions, províncies, poblacions, districtes, barris, carrers, etc.
- Sol combinar-se amb altres sistemes de classificació, com ara l'alfabètic
- És un sistema flexible que permet intercalar subdivisions
- Dins cada zona geogràfica, es pot establir un segon nivell d'ordenació (alfabètic, numèric, etc.)

## **14. Ordena els codis d'expedients següents segons el sistema de classificació que consideris oportú:**

Utilitzant el sistema alfanumèric (primer per lletra i després per número):

1. A/2349
2. A/6532
3. B/2310
4. B/2312
5. C/1092



# El pla d'inversions en l'establiment comercial

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 quin sistema d'ordenació se sol utilitzar a les biblioteques per al fitxer de:**

### **a) Llibres de lectura.**

Pels llibres de lectura s'utilitza principalment el sistema de classificació decimal universal (CDU) o el sistema de classificació Dewey. Aquests sistemes organitzen els llibres per matèries mitjançant codis numèrics. Dins cada matèria, se solen ordenar alfabèticament per autor i títol.

### **b) Fitxes de dades d'usuaris.**

Les fitxes de dades dels usuaris s'ordenen alfabèticament per cognoms i nom. A biblioteques amb sistemes informatitzats, s'assigna també un codi numèric únic a cada usuari, però la cerca principal continua sent alfabètica.

### **c) Premsa i revistes especialitzades.**

La premsa i les revistes especialitzades s'ordenen mitjançant un sistema mixt:

- Alfabètic per títol de la publicació
- Cronològic dins de cada títol (del més recent al més antic)
- Numèric per volum i número dins de cada any



# El pla d'inversions en l'establiment comercial

## **16. Busca informació d'alguna empresa dedicada a la destrucció de documents i enumera els serveis principals que ofereix.**

Empresa: Destrucció Confidencial de Documents (DCD)

Principals serveis:

- Destrucció de documents en paper amb certificació
- Triturat de suports digitals (discos durs, CD, DVD, USB)
- Recollida periòdica programada de documentació
- Contenedors de seguretat per a emmagatzematge temporal
- Destrucció in situ amb unitats mòbils
- Emissió de certificats de destrucció amb validesa legal
- Servei d'urgència per a destrucció immediata
- Assessorament en compliment normatiu (LOPDGDD)
- Destrucció d'uniformes i productes de marca
- Gestió mediambiental i reciclatge dels residus generats

## **17. Quins beneficis obté una empresa que arxivi sempre de la mateixa manera i aplicant les mateixes regles?**

Beneficis d'arxivar sempre de la mateixa manera:

- Major facilitat per localitzar qualsevol document
- Reducció de temps de cerca
- Menor probabilitat de pèrdua de documents
- Continuïtat en cas de canvi de personal
- Facilitat per formar nous empleats
- Millor control sobre la documentació
- Major eficiència en la gestió documental
- Reducció de duplicitats
- Millora en la presa de decisions en disposar d'informació organitzada
- Compliment més senzill d'obligacions legals



# El pla d'inversions en l'establiment comercial

## **18. De les 5 regles bàsiques del fitxer, quines apliques en desar els apunts de classe?**

De les 5 regles bàsiques de l'arxiu, en desar apunts de classe solc aplicar:

1. Ordenació intuïtiva: Organitzo els meus apunts per assignatures i dins de cada assignatura per temes o unitats, de manera que qualsevol persona els podria trobar fàcilment.
2. Evitar duplicitats: Comprovo que no tinc apunts repetits del mateix tema abans de crear una carpeta o secció nova.
3. Ús de senyals visuals: Utilitzo separadors de colors, pestanyes o etiquetes per identificar ràpidament cada assignatura o tema.
4. Agrupació de documents relacionats: Mantinc junts tots els materials relacionats amb un mateix tema (apunts, exercicis, fotocòpies).
5. Col·locació que faciliti la localització: Col·loco els documents més recents o més utilitzats en posicions més accessibles i doble algunes pàgines o ús marcadors per trobar ràpidament informació important.

## **19. Si apliquessis les 5 regles bàsiques de fitxer a la carpeta de correus rebuts del teu compte personal, quins avantatges obtindries de la dita actuació?**

Avantatges d'aplicar les 5 regles bàsiques de fitxer a la carpeta de correus:

1. Ordenació intuïtiva: Trobaria qualsevol correu ràpidament sense necessitat de fer servir el cercador.
2. Evitar duplicitats: Eliminaria correus repetits o cadenes redundants, alliberant espai.



# El pla d'inversions en l'establiment comercial

3. Ús de senyals visuals: Amb etiquetes o categories per colors, identificaria a simple vista la importància o temàtica de cada correu.
4. Agrupació de documents relacionats: En crear subcarpetes temàtiques, tindria agrupades totes les comunicacions sobre un mateix assumpte.
5. Col·locació que faciliti la localització: Mantenint els correus importants destacats o fixats a la part superior, accediria més ràpidament a la informació rellevant.

Aquests avantatges es traduirien en estalvi de temps, millor organització, menor estrès en buscar informació, i més productivitat en gestionar la meua comunicació personal.

**20. Raona si la següent afirmació és certa o no: «L'arxiu és una eina que, si és gestionada adequadament, facilita la presa de decisions i, per tant, redunda en un increment de la productivitat i la rendibilitat empresarial».**

L'afirmació és certa per les raons següents:

Un fitxer adequadament gestionat permet:

- Accedir ràpidament a informació històrica rellevant per analitzar tendències i patrons
- Disposar de dades fiables per fonamentar decisions estratègiques
- Reduir el temps dedicat a cercar documentació, augmentant la productivitat
- Evitar errors derivats d'informació incompleta o desactualitzada
- Complir eficientment amb obligacions legals, evitant sancions
- Millorar l'atenció al client en disposar del vostre historial complet
- Identificar oportunitats de millora basades en dades històriques
- Optimitzar processos interns en tenir documentats procediments anteriors

Tot això contribueix directament a una major productivitat (millor ús del temps i recursos) i rendibilitat (millor decisions comercials i reducció de costos innecessaris).



# El pla d'inversions en l'establiment comercial

## 21. Quina mena de precaucions cal prendre quan es treu algun document o expedient d'un arxiu? Per què són tan importants?

Precaucions en treure documents d'un fitxer:

1. Incloure la sortida en un registre auxiliar d'entrades i sortides, deixant constància de qui el retira i quan.
2. Treure expedients complets en lloc de documents solts.
3. Si cal extreure només un document, deixar un testimoni (marcador) a la seva posició original.
4. Tornar la documentació al fitxer el més aviat possible.
5. Mantenir l'ordre original dels documents en tornar-los.
6. Evitar deteriorar físicament els documents durant la consulta.
7. No permetre l'accés a persones no autoritzades.

Aquestes precaucions són importants perquè:

- Eviten la pèrdua de documents
- Mantenen la integritat dels expedients
- Permeten conèixer la ubicació de qualsevol document en tot moment
- Faciliten la localització posterior de la documentació
- Preserven la confidencialitat de la informació
- Garanteixen que altres usuaris puguin accedir a la documentació quan la necessitin
- Prevenen responsabilitats legals per pèrdua de documentació important

## 22. Creus que la responsabilitat de gestionar un fitxer ha d'encomanar-se a una sola persona o ha de ser una tasca compartida per diverses? Justifica la resposta.

La responsabilitat de gestionar un fitxer s'ha de centralitzar en una única persona, encara que l'execució pugui ser compartida. Raons:

Avantatges d'un únic responsable:



# El pla d'inversions en l'establiment comercial

- Garanteix l'aplicació uniforme de criteris d'arxiu
- Facilita el control sobre entrades i sortides de documents
- Permet establir un sistema coherent de classificació
- Centralitza el coneixement sobre la ubicació dels documents
- Evita interpretacions diferents de les normes d'arxiu
- Facilita la implementació de millores al sistema
- Estableix un punt clar de responsabilitat davant de problemes

No obstant això, a la pràctica:

- L'execució de tasques de fitxer pot ser compartida, sempre sota la supervisió del responsable
- En organitzacions grans, hi pot haver responsables per departaments, però amb directrius comunes
- El responsable ha de formar adequadament els qui col·laborin en les tasques d'arxiu

L'important és que hi hagi una adreça clara i unificada del sistema de fitxer, encara que hi participin diverses persones en el seu funcionament diari.

## **23. Justifica si aquestes afirmacions són veritables o falses:**

### **a) L'excessiva guarda i custòdia de la documentació entorpeix la tasca d'arxiu.**

Veritable. L'excessiva guarda i custòdia de documentació entorpeix la tasca del fitxer perquè:

- Acumula documents innecessaris que dificulten la localització dels importants
- Consumeix recursos (espai, temps, materials) que podrien destinar-se a altres fins
- Complica les cerques en haver de revisar més documentació
- Dificulta l'operativitat del sistema en fer-ho més lent i molest
- Pot generar confusió entre documents rellevants i els que ja no tenen valor



# El pla d'inversions en l'establiment comercial

La tasca d'arxiu ha de ser selectiva, diferenciant allò útil del poc rellevant, i realitzant purgues periòdiques de documentació sense valor.

## **b) La digitalització dels documents escrits evita la pèrdua d'informació en cas de pèrdua de l'original.**

Veritable. La digitalització de documents escrits evita la pèrdua d'informació en cas de pèrdua de l'original perquè:

- Crea una còpia exacta del document que es pot emmagatzemar en múltiples ubicacions
- Permet fer còpies de seguretat automàtiques a servidors o al núvol
- Facilita la recuperació de la informació fins i tot si el document físic es perd o es deteriora
- Possibilita l'accés simultani al document des de diferents ubicacions
- Protegeix contra desastres físics com incendis, inundacions o deteriorament natural
- Manté la integritat de la informació al llarg del temps

La digitalització és una mesura preventiva eficaç per preservar el contingut informatiu dels documents.

## **24. Busca alguns exemples d'empreses que es dediquin a la prestació de serveis de consultoria en gestió d'arxius. Quina utilitat aporten aquest tipus de serveis a l'empresa que els contracta?**

Empreses de consultoria en gestió d'arxius:

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

Utilitat per a les empreses contractants:



# El pla d'inversions en l'establiment comercial

1. Optimització de processos: Dissenyen sistemes de fitxer adaptats a les necessitats específiques de cada organització.
2. Compliment normatiu: Assessoren sobre la legislació vigent en matèria de conservació documental i protecció de dades.
3. Reducció de costos: identifiquen ineficiències i proposen solucions per minimitzar despeses d'emmagatzematge i gestió.
4. Transformació digital: Faciliten la transició d'arxius físics a digitals amb metodologies provades.
5. Seguretat de la informació: Implementen protocols de seguretat per protegir documents confidencials.
6. Recuperació davant de desastres: Desenvolupen plans de contingència per garantir la continuïtat del negoci.
7. Formació de personal: Capaciten els empleats en l'ús eficient dels sistemes implementats.
8. Auditories documentals: Avaluen periòdicament l'eficàcia del sistema d'arxiu.
9. Solucions tecnològiques: Recomanen i implementen programari especialitzat en gestió documental.
10. Millora contínua: Proporcionen seguiment i actualitzacions per mantenir el sistema optimitzat.

## **25. Quins són els objectius principals d'un CRM? Quines són les principals utilitats per a una empresa?**

Principals objectius d'un CRM:

- Disposar de tota la informació possible sobre els clients



# El pla d'inversions en l'establiment comercial

- Incrementar la satisfacció de la clientela i generar fidelització
- Recuperar vincles personals amb els clients
- Personalitzar l'experiència de compra i el servei

Principals utilitats per a una empresa:

- Centralitza tota la informació de clients en una única plataforma
- Permet analitzar patrons de compra i comportament
- Facilita la segmentació de clients per a accions comercials específiques
- Millora l'atenció al client en disposar del vostre historial complet
- Optimitza els processos de venda i seguiment comercial
- Augmenta les vendes creuades en identificar oportunitats
- Redueix costos de servei mitjançant automatitzacions
- Facilita la coordinació entre departaments
- Proporciona informes i mètriques per a la presa de decisions
- Incrementa la retenció de clients en millorar-ne la satisfacció

## **26. Descriu breument el funcionament d'un CRM. Quina diferència hi ha entre un data mining i un data warehouse?**

Funcionament d'un CRM:

El CRM funciona recopilant, organitzant i analitzant dades dels clients per millorar les relacions comercials. Registra cada interacció (compres, consultes, reclamacions), analitza aquesta informació i genera accions personalitzades per a cada client. Es basa en dues eines fonamentals: data warehouse i data mining.

Diferències entre data mining i data warehouse:

Data Warehouse:

- És una gran base de dades que acumula històricament informació transaccional
- Emmagatzema dades de procedència variada (personals, productes, compres, etc.)
- Registra tota l'activitat comercial i contactes amb clients
- Funciona com a repositori centralitzat d'informació



# El pla d'inversions en l'establiment comercial

- És la "matèria primera" per a l'anàlisi posterior

Data Mining:

- És l'eina que analitza i extreu informació útil del data warehouse
- Identifica patrons, tendències i relacions entre les dades
- Transforma dades brutes en informació útil per a la presa de decisions
- Permet segmentar clients i personalitzar ofertes
- Genera coneixement accionable a partir de les dades emmagatzemades

En resum, el data warehouse és on s'emmagatzemen les dades, mentre que el data mining és el procés d'anàlisi per extreure'n valor.

**27. Què és més interessant per a una empresa, un CRM estàndard amb un èxit contrastat o un CRM personalitzat a les vostres necessitats? Justifica la teva resposta.**

L'elecció entre un CRM estàndard o personalitzat depèn de diversos factors:

CRM estàndard amb èxit contrastat:

- Menor cost inicial d'implementació
- Temps de posada en marxa més ràpid
- Actualitzacions regulars garantides
- Suport tècnic establert
- Funcionalitats provades en múltiples entorns
- Menor risc de fallades tècniques
- Comunitat d'usuaris que comparteixen experiències

CRM personalitzat a les necessitats:

- Adaptació exacta als processos específics de l'empresa
- Major flexibilitat per incorporar particularitats del negoci
- Possibilitat d'integració perfecta amb altres sistemes propis
- Avantatge competitiu en tenir una eina única



# El pla d'inversions en l'establiment comercial

- Escalabilitat controlada segons evolucioni el negoci
- Eliminació de funcionalitats innecessàries

L'opció més interessant dependrà de:

- La mida de l'empresa i el pressupost
- L'especificitat dels processos de negoci
- La capacitat tècnica interna per mantenir sistemes personalitzats
- El temps disponible per a la implementació

Per a la majoria de les empreses, especialment les PIMES, sol ser més interessant un CRM estàndard amb possibilitats de configuració, que combini la fiabilitat d'un sistema provat amb certa flexibilitat per adaptar-se a necessitats específiques.

## **28. Quins requisits ha de complir tot CRM per ser veritablement útil per a una empresa? Quines solucions tecnològiques són les més utilitzades en dissenyar un CRM?**

Requisits que ha de complir un CRM:

- Facilitat d'ús i interfície intuïtiva
- Integració amb altres sistemes empresarials (ERP, email, etc.)
- Accessibilitat des de múltiples dispositius i ubicacions
- Personalització de camps i processos
- Seguretat i protecció de dades
- Escalabilitat per créixer amb l'empresa
- Capacitat de generació d'informes i anàlisi
- Automatització de tasques repetitives
- Gestió de múltiples canals de comunicació
- Suport tècnic i actualitzacions regulars

Solucions tecnològiques més utilitzades:

- Salesforce: Líder del mercat, altament personalitzable i amb gran ecosistema
- Microsoft Dynamics 365: Integració perfecta amb altres eines de Microsoft



# El pla d'inversions en l'establiment comercial

- HubSpot: Popular per a màrqueting i vendes, amb versió gratuïta bàsica
- Oracle CRM: Robust i orientat a grans empreses
- SAP CRM (MySAP CRM): Solució completa i integrada amb altres mòduls SAP
- Zoho CRM: Assequible i amb bona relació qualitat-preu
- SugarCRM: Opció de codi obert amb flexibilitat
- PeopleSoft: Especialitzat en gestió de recursos humans i clients
- Navision: Enfocat en petites i mitjanes empreses
- Solomon: Orientat a empreses de serveis professionals

## **29. Cerca informació sobre els tràmits necessaris i el cost que suposa per a una empresa la utilització de Google Adwords i Google Adsense.**

Google Ads (anteriorment Adwords):

Tràmits necessaris:

1. Crear un compte de Google Ads (només cal un compte de Gmail)
2. Configurar la primera campanya publicitària:
  - Definir objectiu (vendes, leads, trànsit web)
  - Seleccionar tipus de campanya (recerca, display, vídeo, etc.)
  - Establir pressupost diari i estratègia de licitació
  - Crear grups d'anuncis i redactar anuncis
  - Seleccionar paraules clau
3. Configurar mètode de pagament (targeta de crèdit, domiciliació bancària)
4. Implementar seguiment de conversions (opcional però recomanat)

Costos:

- Sense cost mínim obligatori
- Funciona per sistema de licitacions (PPC - Pagament Per Clic)
- El cost per clic varia segons sector i competència (des de 0,20€ fins a més de 30€)
- Pressupost diari configurable des de 5€/dia
- Es paga només quan algú fa clic a l'anunci



# El pla d'inversions en l'establiment comercial

- Possibilitat d'establir límits de despesa mensuals

Google AdSense:

Tràmits necessaris:

1. Tenir un lloc web propi amb contingut original i que compleixi les polítiques de Google
2. Crear un compte d'AdSense
3. Afegir codi d'AdSense al lloc web
4. Esperar aprovació de Google (revisió del lloc)
5. Configurar preferències d'anuncis i ubicacions
6. Configurar informació de pagament (compte bancari per rebre ingressos)

Costos:

- Sense cost per al propietari del lloc web
- Google paga al propietari del lloc (no al revés)
- Ingressos basats en:
  - \* CPC (Cost Per Clic): quan els visitants fan clic als anuncis
  - \* CPM (Cost Per Mil impressions): per cada mil vegades que es mostra un anunci
- Google es queda amb aproximadament el 32% dels ingressos generats
- Pagament mínim: 70€/100\$ (quan arriba aquest llindar)

**30. Busca informació sobre un CRM aplicable al servei postvenda que estigui disponible al mercat. Descriu breument les principals característiques, avantatges, inconvenients i sectors empresarials on estigui més implantat.**

CRM aplicable al servei postvenda: Zendesk

Característiques principals:

- Sistema de tiquets per al seguiment d'incidències
- Base de coneixements integrada per a solucions ràpides



# El pla d'inversions en l'establiment comercial

- Omnicanalitat (email, xat, telèfon, xarxes socials)
- Automatització de respostes i fluxos de treball
- Informes i anàlisi de rendiment del servei
- Integració amb altres plataformes (eCommerce, ERP)
- Personalització de la interfície segons la marca
- App mòbil per a gestió en moviment
- Portal d'autoservei per a clients
- Sistema d'enquestes de satisfacció

## Avantatges:

- Interfície intuïtiva i fàcil d'usar
- Ràpida implementació (sistema cloud)
- Escalable segons el creixement de l'empresa
- Bona relació qualitat-preu
- Actualitzacions regulars amb noves funcionalitats
- Ampli marketplace d'integracions
- Suport tècnic 24/7
- Disponible en múltiples idiomes

## Inconvenients:

- Algunes funcionalitats avançades només en plans premium
- Personalització limitada en comparació amb solucions a mida
- Dependència de connexió a internet
- Corba d'aprenentatge per aprofitar totes les funcionalitats
- Costos addicionals per usuaris o mòduls específics

## Sectors on està més implantat:

- Comerç electrònic
- Programari i tecnologia
- Telecomunicacions
- Serveis financers



# El pla d'inversions en l'establiment comercial

- Turisme i hostaleria
- Retail
- Empreses de serveis professionals
- Fabricants de productes de consum

**31. Analitza les similituds i diferències existents en l'estructura i la informació disponible a l'àrea de clients de dues empreses de les quals siguis client. Quins són els beneficis que trobes en la utilització del portal?**

Anàlisi comparativa: Àrea de clients duna companyia telefònica vs. entitat bancària

Similituds:

- Ambdues requereixen registre amb usuari i contrasenya
- Ofereixen accés a l'historial d'operacions/consums
- Permeten la descàrrega de factures/extractes
- Inclouen secció de notificacions importants
- Disposen d'àrea de contacte/suport
- Permeten modificar dades personals bàsiques
- Ofereixen personalització de serveis

Diferències:

- Banc: Major nivell de seguretat (autenticació de dos factors)
- Banc: Més operacions disponibles (transferències, pagaments, inversions)
- Telefònica: Interfície més visual amb gràfics de consum
- Telefónica: Més promocions i ofertes comercials visibles
- Banc: Categorització automàtica de despeses
- Telefónica: Gestió de línies addicionals/familiars
- Banc: Integració amb serveis de tercers (Bizum, etc.)
- Telefónica: Més contingut d'autoajuda i tutorials

Beneficis d'utilitzar aquests portals:



# El pla d'inversions en l'establiment comercial

- Accés 24/7 sense dependre d'horaris d'oficina
- Estalvi de temps en evitar desplaçaments
- Control total sobre consums i despeses
- Rapidesa en la resolució de gestions habituals
- Accés immediat a documentació (factures, contractes)
- Personalització de serveis segons necessitats
- Major privadesa en gestionar assumptes personals
- Recepció d'alertes i notificacions importants
- Possibilitat de comparar consums/despeses històriques
- Reducció de l'ús de paper (sostenibilitat)

## **32. Explica el significat de l'afirmació: «Utilitzar un CRM a la postvenda permet que l'empresa passi de ser un centre de costos a un centre d'ingressos».**

L'afirmació significa que un CRM transforma el servei postvenda d'un departament que tradicionalment només genera despeses (centre de costos), un que contribueix activament als ingressos de l'empresa (centre d'ingressos). Això passa per:

1. Vendes creuades: El CRM identifica oportunitats per oferir productes o serveis complementaris basant-se en l'historial i el perfil del client.
2. Upselling: permet detectar quan un client podria estar interessat a actualitzar a versions premium o més completes dels productes que ja posseeix.
3. Renovacions anticipades: Facilita el seguiment de contractes propers a vèncer, permetent gestionar renovacions abans que el client consideri alternatives.
4. Fidelització: Un millor servei postvenda augmenta la retenció de clients, incrementant-ne el valor a llarg termini.
5. Recomanacions: Clients satisfets amb el servei postvenda generen referències que atrauen nous clients sense cost d'adquisició.



# El pla d'inversions en l'establiment comercial

6. Informació de mercat: Les dades recollides en postvenda proporcionen insights valuosos per desenvolupar nous productes o millorar els existents.
7. Eficiència operativa: automatitza processos repetitius, reduint costos i alliberant temps per a activitats generadores d'ingressos.
8. Recuperació de clients: Permet identificar i reconquerir clients inactius amb ofertes personalitzades.
9. Venda de serveis addicionals: Facilita la comercialització de garanties esteses, manteniments o serveis premium.
10. Reducció de devolucions: Una millor atenció postvenda disminueix les devolucions i els costos associats.

### **33. La LOPDPGDD és aplicable als fitxers de clients que una empresa espanyola de telecomunicacions té al Brasil? Explica per què.**

No, la LOPDPGDD (Llei Orgànica de Protecció de Dades Personals i Garantia dels Drets Digitals) no és directament aplicable als fitxers de clients que una empresa espanyola de telecomunicacions té al Brasil.

La LOPDPGDD s'aplica a:

- Qualsevol empresa o empresari que desenvolupi una activitat empresarial al territori espanyol
- Tractaments de dades realitzades al territori espanyol
- Tractaments de dades de residents a Espanya

Els fitxers de clients brasilers ubicats físicament al Brasil:

- Estan fora de l'àmbit territorial d'aplicació de la llei espanyola
- Estan subjectes a la legislació brasilera de protecció de dades (LGPD - Lei Geral de Proteção de Daus)
- No impliquen tractament de dades en territori espanyol



# El pla d'inversions en l'establiment comercial

No obstant això, si aquestes dades són transferides a Espanya o accessibles des d'Espanya, o si afecten ciutadans espanyols, aleshores sí que podrien entrar parcialment en l'àmbit d'aplicació de la LOPDPGDD, especialment pel que fa a transferències internacionals de dades.

## **34. Busqueu a Internet l'objectiu i l'àmbit d'aplicació de la LOPDPGDD. Assegureu-vos d'obtenir la informació d'una font fiable.**

Objectiu de la LOPDPGDD (segons l'Agència Espanyola de Protecció de Dades):

"Garantir i protegir els drets i les llibertats fonamentals de les persones físiques, especialment el seu dret a l'honor i a la intimitat personal i familiar, pel que fa al tractament de les seves dades personals, i adaptar l'ordenament jurídic espanyol al Reglament (UE) 2016/679."

Àmbit d'aplicació:

### 1. Àmbit material:

- S'aplica al tractament totalment o parcialment automatitzat de dades personals
- També al tractament no automatitzat de dades personals contingudes o destinades a ser incloses en un fitxer
- No s'aplica a tractaments de dades de persones mortes, tret d'excepcions previstes

### 2. Àmbit territorial:

- Tractaments efectuats en territori espanyol en el context d'activitats d'un establiment del responsable o encarregat
- Tractaments realitzats per responsables no establerts a la UE quan les activitats de tractament estiguin relacionades amb l'oferta de béns o serveis a interessats a Espanya
- Tractaments realitzats per responsables no establerts a la UE quan les activitats de tractament estiguin relacionades amb el control del comportament d'interessats a Espanya

### 3. Exclusions específiques:



# El pla d'inversions en l'establiment comercial

- Tractaments efectuats per persones físiques en activitats exclusivament personals o domèstiques
- Tractaments sotmesos a normativa sobre protecció de matèries classificades
- Tractaments establerts per a la prevenció, investigació i enjudiciament d'infraccions penals
- Tractaments realitzats en l'exercici d'activitats no compreses en l'àmbit d'aplicació del Dret de la UE

**35. A la teva empresa reps el currículum d'una persona que ofereix els seus serveis. Com que el perfil no encaixa, s'ho passes a un empresari amic, ja que saps que necessita gent amb aquest perfil. Has fet allò correcte? Justifica la teva resposta.**

No, no has fet el que és correcte. Aquesta acció constitueix una infracció de la LOPDPGDD per les raons següents:

1. Cessió de dades sense consentiment: Has transferit dades personals (els continguts al CV) a un tercer (l'empresari amic) sense el consentiment explícit del titular de les dades.
2. Finalitat no informada: Quan la persona va enviar el seu CV a la teva empresa, ho va fer amb la finalitat específica de ser considerat per a un lloc en ella, no per ser avaluat per altres empreses.
3. Manca de base legal: No hi ha cap base legal que justifiqui aquesta cessió de dades (no hi ha consentiment, interès legítim, obligació legal, etc.).
4. Incompliment del deure d'informació: No heu informat el titular de les dades sobre la cessió de la vostra informació a un tercer.

L'actuació correcta hauria estat:

- Informar el candidat que el seu perfil no encaixa a la teva empresa
- Preguntar-li si està interessat que el seu CV sigui remès a una altra empresa que cerca perfils similars



# El pla d'inversions en l'establiment comercial

- Obtenir el vostre consentiment explícit per a la cessió de les vostres dades
- Només després de rebre autorització, compartir el CV amb l'empresari amic

Aquesta infracció podria ser considerada greu segons la LOPDPGDD i podria comportar sancions econòmiques significatives.

## **36. Per què cal tenir més cura amb la protecció de dades personals que amb la d'altres tipus de dades? Raona la teva resposta.**

Cal tenir més cura amb la protecció de dades personals perquè:

1. Afecten drets fonamentals: Les dades personals estan vinculades directament amb el dret a la intimitat, l'honor i la pròpia imatge, que són drets fonamentals protegits constitucionalment.
2. Risc de danys irreparables: La filtració de dades personals pot causar danys irreversibles a les persones (suplantació d'identitat, discriminació, assetjament, etc.).
3. Obligació legal específica: Hi ha una legislació específica i estricta (LODPGDD, RGPD) que en regula el tractament, amb sancions severes per incompliment.
4. Valor econòmic: Les dades personals tenen un alt valor al mercat, cosa que les fa objectiu de ciberdelinqüents.
5. Permanència digital: Un cop exposats, és pràcticament impossible eliminar completament les dades personals d'Internet.
6. Impacte a la reputació: Per a les empreses, una bretxa de dades personals suposa un greu dany reputacional, a més de les sancions econòmiques.



# El pla d'inversions en l'establiment comercial

7. Possibilitat de perfilat: La combinació de dades personals permet crear perfils detallats que es poden fer servir per manipular decisions o comportaments.
8. Asimetria de poder: Hi ha un desequilibri entre el poder de les organitzacions que processen dades i els individus les dades dels quals són processats.
9. Confiança del consumidor: La protecció adequada de dades personals és fonamental per mantenir la confiança de clients i usuaris.
10. Responsabilitat social: Les empreses tenen una responsabilitat ètica en la protecció de la informació personal que els ha estat confiada.

## **37. Determina quines mesures de seguretat cal implantar en cadascuna de les situacions següents:**

### **a) Les fitxes de clients duna empresa constructora.**

Mesures de seguretat per a fitxes de clients d'una empresa constructora:

- Sistemes de fitxer amb mecanismes que dificultin l'accés de personal no autoritzat
- Control d'accés mitjançant usuari i contrasenya per a fitxers digitals
- Armaris amb clau per a documentació física
- Política d'escriptoris nets (no deixeu documents a la vista)
- Formació al personal sobre protecció de dades
- Document de seguretat que reflecteixi les polítiques i procediments
- Clàusules de confidencialitat per a empleats
- Còpies de seguretat periòdiques de la informació digital
- Registre d'accessos a la informació

### **b) Els expedients de sancions urbanístiques d'un ajuntament.**

Mesures de seguretat per a expedients de sancions urbanístiques:

- Nomenament d'un responsable de seguretat de l'arxiu



# El pla d'inversions en l'establiment comercial

- Desenvolupament d'auditoria de seguretat amb periodicitat no superior a dos anys
- Control d'accés reforçat (doble factor d'autenticació per a fitxers digitals)
- Registre detallat d'accessos i consultes
- Xifratge de dades en sistemes informàtics
- Armaris de seguretat amb pany especial per a documentació física
- Procediments específics per a la reproducció de documents
- Traçabilitat completa de les modificacions realitzades
- Formació específica al personal autoritzat

## **c) Els historials clínics dels pacients d'un hospital.**

Mesures de seguretat per a historials clínics:

- Accés restringit amb clau a l'arxiu físic per personal autoritzat
- Controls en la reproducció i destrucció de documents
- Nomenament de responsable de seguretat
- Auditories de seguretat periòdiques (almenys cada dos anys)
- Xifratge d'alt nivell per a dades digitals
- Autenticació reforçada (biomètrica o multifactor)
- Registre detallat de cada accés (qui, quan, quina informació)
- Separació d'entorns (desenvolupament, proves, producció)
- Còpies de seguretat xifrades
- Procediments específics per a situacions d'emergència
- Formació especialitzada i periòdica al personal
- Contractes específics amb proveïdors externs

## **d) Les adreces i els números de telèfon dels alumnes duna autoescola.**

Mesures de seguretat per a dades d'alumnes d'autoescola:

- Sistemes de fitxer amb mecanismes que dificultin l'accés de personal no autoritzat
- Control d'accés mitjançant usuari i contrasenya per a fitxers digitals



# El pla d'inversions en l'establiment comercial

- Armaris amb clau per a documentació física
- Document de seguretat amb polítiques i procediments
- Clàusules de confidencialitat per a empleats
- Còpies de seguretat periòdiques
- Política de destrucció segura de documents obsolets
- Consentiment explícit dels alumnes per al tractament de les dades
- Informació clara sobre la finalitat del tractament de dades



# El pla d'inversions en l'establiment comercial

## Test de repàs

1. b) Les dues respostes anteriors són correctes.
2. b) Un fitxer actiu.
3. a) Centralitzada.
4. a) Comprensible.
5. c) Segons el primer cognom.
6. b) Evita la duplicació de referències.
7. a) No.
8. c) Es combinen lletres i números, o viceversa.
9. a) Sí, ja que facilita una millor presa de decisions empresarials.
10. a) Que el document tracti dues o més matèries preestablertes.
11. b) Documents en format electrònic.
12. a) Sí, ja que faciliten enormement la localització ràpida de documentació.
13. b) Incrementar la satisfacció de la clientela i la fidelització.
14. b) Instal·lar un tallafocs.
15. c) Totes les opcions anteriors són correctes.



# El pla d'inversions en l'establiment comercial

## Posa't a prova 1

El Carlos pot obtenir aquesta informació consultant la base de dades sobre la qual s'elabora la comptabilitat o el sistema CRM de l'empresa. Aquests sistemes permeten filtrar i analitzar dades de clients segons diferents criteris, com ara el nombre de comandes realitzades o el volum de compres en un període determinat.

Si acudís a l'arxiu físic de factures hauria de revisar una per una totes les factures de l'últim mes, sumar manualment els imports per client i comptar quantes comandes ha realitzat cadascuna. Aquest procés seria molt més laboriós, lent i propens a errors.

L'avantatge d'utilitzar sistemes informàtics per a aquesta tasca és que permeten obtenir informació precisa immediatament, facilitant la presa de decisions estratègiques com la campanya de fidelització que vol implementar el seu cap.

## Posa't a prova 2

Juan està equivocat en la valoració. La creació d'una àrea de clients a la web no incrementarà els costos ni reduirà la qualitat d'atenció, sinó tot al contrari:

1. Reduirà costos en permetre que els clients resolguin per ells mateixos gestions senzilles sense necessitat de personal dedicat.

2. Millorarà la qualitat d'atenció al:

- Oferir accés 24/7 a serveis bàsics
- Alliberar temps del personal per atendre casos més complexos
- Proporcionar informació consistent i actualitzada
- Permetre als clients gestionar les necessitats quan els resulti convenient

3. Complementarà (no substituirà) l'atenció personal, permetent que el servei postvenda se centri en tasques de més valor afegit.



## El pla d'inversions en l'establiment comercial

4. Generarà dades valuoses sobre les necessitats i comportaments dels clients que es poden utilitzar per millorar els serveis.

L'àrea de clients és una inversió que millorarà tant l'eficiència operativa com la satisfacció del client, no una despesa que deteriori el servei.



# El pla d'inversions en l'establiment comercial

## REPTE PROFESSIONAL: organització i arxiu de la documentació

### Investiga

Mitjançant les situacions pràctiques que es mostraran a continuació podràs comprovar si ets capaç d'organitzar diferents mesures d'arxiu i conservació de documentació, tant en suport paper com informàtic, triar el sistema d'arxiu de documents més adequat per a cada tipus de document i implementar mesures de seguretat que permetin una conservació adequada de les dades, especialment en el cas de documents que continguin dades de caràcter personal.

### Elabora

#### 1. Criteris per a l'arxiu de documents

En el teu primer dia com a responsable d'arxiu del departament has rebut una sèrie de documents que, segons el cap de compres de l'empresa, han de ser arxivats. Explica com s'ha d'actuar amb cadascun dels documents següents:

- Un pressupost d'un antic proveïdor que va ser desestimat en el seu moment.
- Una carta del banc amb l'extracte bancari del mes passat.
- Una factura de compra emesa per un proveïdor corresponent al mes passat.

#### 2. Identificació de sistemes d'ordenació

Alguns companys d'oficina et pregunten quin és el sistema d'ordenació que han de seguir per arxivar diferents documents. Explica als teus companys quin és el sistema més adequat per a cadascun dels següents documents:

- Els rebuts pagats en cadascun dels comptes bancaris de l'empresa.
- Les fitxes de personal.
- Les nòmines dels treballadors.
- Les assegurances socials dels treballadors.
- La correspondència que diàriament es rep a l'empresa.
- Els pressupostos rebuts de proveïdors.



# El pla d'inversions en l'establiment comercial

- Les factures emeses als clients pels serveis prestats.

## 3. Tractament d'un document des de la seva entrada a l'empresa fins a la seva destrucció

Explica les fases que ha de travessar un rebut bancari del servei d'Internet de l'oficina, que arriba a l'empresa per correu ordinari, des que arriba a l'empresa i és comptabilitzat fins que és arxivat i destruït un cop transcorregut el temps legal previst.

## 4. Compliment de la legislació vigent a l'arxiu de dades i documents

L' staf jurídic de l' organització creu necessari impulsar mesures per complir adequadament amb la LOPDPGDD. Està pensant comptar amb els serveis d'una empresa de consultoria especialitzada que faciliti adaptar els seus procediments de gestió a aquesta normativa. Enumera les mesures de seguretat a implantar en els fitxers informàtics i en els arxius físics on estiguin contingudes dades personals de clients i proveïdors de l' empresa.

## 5. Construcció d'una base de dades

Enumera els fitxers, registres i camps necessaris per construir una base de dades senzilla on es puguin gestionar les dades de clients i proveïdors, així com diferents dades relacionades amb les diferents operacions de compravenda dutes a terme amb aquestes.

### ## 1. Criteris per a l'arxiu de documents

Per a cadascun dels documents rebuts, l'actuació ha de ser:

- Un pressupost d'un antic proveïdor que va ser desestimat al seu moment:

Aquest document ja no té cap valor operatiu ni legal per a l'empresa. Com que es tracta d'un pressupost desestimat d'un antic proveïdor, no cal conservar-lo. L'acció correcta seria destruir-ho mitjançant una destructora de documents per assegurar la confidencialitat de la informació que pogués contenir.

- Una carta del banc amb l'extracte bancari del mes passat:

Aquest document té valor legal i comptable. Ha de ser classificat i arxivat seguint un sistema cronològic, col·locant-lo juntament amb altres extractes bancaris del mateix compte. Abans d'arxivar-lo, cal comprovar que el departament de comptabilitat ha registrat els moviments corresponents. Es guardarà a l'arxiu actiu



# El pla d'inversions en l'establiment comercial

o semiactiu, depenent de la freqüència de consulta, i s'haurà de conservar durant almenys 6 anys segons la legislació vigent.

- Una factura de compra emesa per un proveïdor corresponent al mes passat:

Aquest document té valor legal, comptable i fiscal. Cal verificar que s'ha comptabilitzat correctament. S'arxivarà seguint un sistema numèric per número de factura o cronològic per data d'emissió dins de la carpeta del proveïdor corresponent. Com l'extracte bancari, s'haurà de conservar durant almenys 6 anys. Es desarà inicialment al fitxer actiu i posteriorment passarà al semiactiu quan disminueixi la seva freqüència de consulta.

## ## 2. Identificació de sistemes d'ordenació

- Els rebuts pagats a cadascun dels comptes bancaris de l'empresa:

Sistema cronològic. Els rebuts s'han d'ordenar per data de pagament, agrupats per compte bancari. Dins de cada compte, s'ordenaran del més recent al més antic per facilitar la consulta dels darrers moviments.

- Les fitxes de personal:

Sistema alfabètic. Les fitxes de personal han d'ordenar-se alfabèticament pel primer cognom de cada treballador. En cas de coincidència, s'utilitzarà el segon cognom i, si cal, el nom.

- Les nòmines dels treballadors:

Sistema mixt: alfabètic i cronològic. Primer s'agrupen alfabèticament per treballador i, dins de cada treballador, s'ordenen cronològicament per mes i any, del més recent al més antic.

- Les assegurances socials dels treballadors:

Sistema cronològic. S'ordenen per mes i any, del més recent al més antic, ja que les assegurances socials es presenten mensualment i afecten el conjunt de la plantilla.

- La correspondència que diàriament es rep a l'empresa:



# El pla d'inversions en l'establiment comercial

Sistema cronològic o sistema alfabètic. Es pot ordenar per data de recepció (cronològic) o per remitent (alfabètic), depenent de les necessitats de consulta de l'empresa. Per correspondència general, el sistema cronològic sol ser més pràctic.

- Els pressuposts rebuts de proveïdors:

Sistema numèric. Els pressupostos solen tenir un número identificador que en facilita l'ordenació. També es podria utilitzar un sistema alfabètic per proveïdor si és més útil per a l'empresa.

- Les factures emeses als clients pels serveis prestats:

Sistema numèric. Les factures emeses han d'ordenar-se pel número de factura, que sol ser correlatiu. Aquest sistema facilita la seva localització quan cal consultar una factura específica.

## 3. Tractament d'un document des de l'entrada a l'empresa fins a la destrucció

Fases del tractament d'un rebut bancari del servei d'Internet:

1. Recepció: El rebut arriba per correu ordinari i és rebut a la recepció de l'empresa.
2. Registre d'entrada: Es registra la vostra arribada al llibre o sistema de registre de correspondència rebuda.
3. Distribució interna: S'envia al departament d'administració o comptabilitat.
4. Verificació: El responsable comprova que l'import i el concepte són correctes.
5. Comptabilització: Es registra comptablement la despesa i el pagament corresponent.
6. Prearxiu: Es classifica temporalment juntament amb altres documents pendents de fitxer definitiu.



# El pla d'inversions en l'establiment comercial

7. Fitxer actiu: S'arxiva en una carpeta de "Despeses de serveis" o "Despeses d'Internet" dins del fitxer actiu, seguint un ordre cronològic. Romandrà aquí durant l'exercici econòmic en curs.
8. Arxiu semiactiu: En finalitzar l'exercici econòmic, el document passa a l'arxiu semiactiu, on romandrà durant 2-3 anys per a possibles consultes ocasionals.
9. Arxiu inactiu: Transcorreguts 3 anys, el document passa a l'arxiu inactiu o històric, on es conservarà fins a completar el període legal de conservació (6 anys).
10. Avaluació per a eliminació: Un cop transcorreguts els 6 anys legals de conservació, s'avalua si el document s'ha de conservar per algun motiu addicional.
11. Destrucció: Si no cal conservar-ho més temps, es procedeix a la seva destrucció mitjançant una destructora de documents que garanteixi la confidencialitat de la informació.
12. Registre de destrucció: Es deixa constància de la destrucció del document en un registre de documentació eliminada, indicant tipus de document, dates i motiu de l'eliminació.

## ## 4. Compliment de la legislació vigent a l'arxiu de dades i documents

Mesures de seguretat per a fitxers informàtics amb dades personals:

1. Control d'accés:
  - Implementació d'usuaris i contrasenyes personalitzades
  - Autenticació de dos factors per a accessos remots
  - Canvi periòdic obligatori de contrasenyes
  - Bloqueig automàtic després d'intents fallits d'accés
2. Seguretat de les dades:
  - Xifratge de dades sensibles



# El pla d'inversions en l'establiment comercial

- Còpies de seguretat periòdiques en ubicacions segures
- Actualització regular de programari i sistemes operatius
- Instal·lació d'antivirus i tallafocs

## 3. Gestió d'accessos:

- Registre d'accessos a la informació (qui, quan, què)
- Perfils d'usuari amb diferents nivells d'accés
- Revocació immediata de permisos quan un empleat cessa

## 4. Procediments documentats:

- Elaboració d'un document de seguretat
- Protocols d'actuació davant de bretxes de seguretat
- Procediments per a exercici de drets ARCO

## 5. Auditories:

- Auditories de seguretat periòdiques (cada dos anys)
- Avaluacions d'impacte per a nous tractaments

Mesures de seguretat per a arxius físics amb dades personals:

### 1. Control d'accés físic:

- Armaris amb pany per a documentació sensible
- Accés restringit a les àrees de fitxer
- Registre d'entrades i sortides de documentació

### 2. Gestió documental:

- Sistema de classificació clar i documentat
- Inventari actualitzat de documentació
- Procediments per a préstec i devolució de documents

### 3. Seguretat física:



# El pla d'inversions en l'establiment comercial

- Sistemes contra incendis específics per a arxius
- Protecció contra inundacions i humitat
- Vigilància de les instal·lacions

## 4. Destrucció segura:

- Destructores de documents homologades
- Certificats de destrucció per a documentació sensible
- Procediments documentats de purga d'arxius

## 5. Formació i conscienciació:

- Capacitació del personal en protecció de dades
- Clàusules de confidencialitat per a empleats
- Política d'escriptoris nets

## 6. Nomenament de responsables:

- Designació d'un responsable de seguretat
- Delegat de Protecció de Dades (si cal)
- Responsables d'arxiu per departament

## ## 5. Construcció d'una base de dades

Per construir una base de dades que gestioni clients, proveïdors i operacions de compravenda, es necessitarien els elements següents:

### Fitxers (Taules):

#### 1. Fitxer de Clients:

- Camps: ID\_Cliente (clau primària), Nom, Cognoms, Empresa, CIF/NIF, Adreça, Codi Postal, Població, Província, País, Telèfon, Email, Forma de pagament, Descompte aplicable, Data d'alta, Classificació comercial

#### 2. Fitxer de Proveïdors:



# El pla d'inversions en l'establiment comercial

- Camps: ID\_Proveïdor (clau primària), Nom/Raó social, CIF/NIF, Adreça, Codi Postal, Població, Província, País, Telèfon, Email, Persona de contacte, Forma de pagament, Termini de lliurament mitjà, Data d'alta

## 3. Fitxer de Productes/Serveis:

- Camps: ID\_Producte (clau primària), Descripció, Categoria, Preu de venda, Preu de compra, Estoc actual, Estoc mínim, ID\_Proveïdor habitual (clau forana), Unitat de mesura, Codi de barres, Imatge

## 4. Fitxer de Factures de Venda:

- Camps: Número\_Factura (clau primària), Data, ID\_Client (clau forana), Base imposable, IVA, Total factura, Estat (pagada/pendent), Forma de pagament, Data de venciment

## 5. Fitxer de Línies de Factura de Venda:

- Camps: ID\_Línia (clau primària), Número\_Factura (clau forana), ID\_Producte (clau forana), Quantitat, Preu unitari, Descompte, Import

## 6. Fitxer de Factures de Compra:

- Camps: ID\_Factura\_Compra (clau primària), Número\_Factura\_Proveïdor, Data, ID\_Proveïdor (clau forana), Base imposable, IVA, Total factura, Estat (pagada/pendent), Forma de pagament, Data de venciment

## 7. Fitxer de Línies de Factura de Compra:

- Camps: ID\_Línia (clau primària), ID\_Factura\_Compra (clau forana), ID\_Producte (clau forana), Quantitat, Preu unitari, Import

## 8. Fitxer de Pagaments:

- Camps: ID\_Pagament (clau primària), ID\_Factura\_Compra (clau forana), Data, Import, Forma de pagament, Observacions

## 9. Fitxer de cobraments:

- Camps: ID\_Cobrament (clau primària), Número\_Factura (clau forana), Data, Import, Forma de cobrament, Observacions



# El pla d'inversions en l'establiment comercial

Relacions entre fitxers:

- Client (1) - Factures de Venda (N): Un client pot tenir moltes factures
- Factura de Venda (1) - Línies de Factura de Venda (N): Una factura té múltiples línies
- Producte (1) - Línies de Factura de Venda (N): Un producte pot aparèixer a moltes línies de factura
- Proveïdor (1) - Factures de Compra (N): Un proveïdor pot emetre moltes factures
- Factura de Compra (1) - Línies de Factura de Compra (N): Una factura de compra té múltiples línies
- Producte (1) - Línies de Factura de Compra (N): Un producte pot aparèixer a moltes línies de factura de compra
- Factura de Venda (1) - Cobraments (N): Una factura pot tenir diversos cobraments parcials
- Factura de Compra (1) - Pagaments (N): Una factura de compra pot tenir diversos pagaments parcials
- Proveïdor (1) - Productes (N): Un proveïdor pot subministrar diversos productes

Aquesta estructura permetria gestionar eficientment les operacions comercials de l'empresa, facilitant consultes com ara:

- Historial de compres per client
- Productes més venuts
- Factures pendents de cobrament/pagament
- Rendibilitat per producte o client
- Volum de compres per proveïdor
- Estat de pagaments i cobraments



# El pla d'inversions en l'establiment comercial

## Síntesi

**Còpia al quadern i completa el següent esquema de síntesi de la unitat.**

Resposta d'acord amb els continguts treballats durant la unitat.



# El pla d'inversions en l'establiment comercial

## Comprova el teu aprenentatge

**Descriure les tècniques més habituals per catalogar i arxivar documentació**

**1. Justifica la veracitat o falsedat de les afirmacions següents:**

- a) La gestió de l' arxiu no influeix en l' assoliment final dels objectius empresarials. Simplement és un tràmit que cal fer, obligat per la llei.
- b) Si la documentació no està ordenada correctament, és més complicat localitzar-la posteriorment.
- c) De la documentació conservada en un arxiu se' n pot extreure informació per a la presa de decisions.
- d) No és obligatori que el responsable de l' arxiu sàpiga on es localitzen els documents que entren o en surten.

**Descriure les diferents tècniques d' organització i arxiu d' informació**

**2. Mitjançant un exemple pràctic, explica la diferència existent entre arxiu actiu, inactiu i semiactiu.**

**3. Creus que la gestió centralitzada de l'arxiu fa menys operatiu el funcionament diari d'una empresa? Justifica la teva resposta.**

**4. Quins avantatges presenta un arxiu de dades informàtic davant un arxiu tradicional en suport paper?**

**Classificar la documentació en matèria d' atenció al client, consumidor o usuari**

**5. Ordena alfabèticament les fitxes personals dels següents treballadors:**

- De les Coves Martín, Miguel.
- Alcaide Montañez, José Luis.
- Van Dyck Jurado, Marcos.



# El pla d'inversions en l'establiment comercial

- 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 és una empresa de distribució d'articles de decoració. Els clients amb els quals treballa són els següents:**

- La Martina Decoración SL.
- Disciber SL.
- Mercadecor SA.
- Decoracions La Roda SA.
- Miralls José Carlos SL.
- Decuadros SA.

**En els arxius de DFC SL cadascun dels clients té un expedient propi en el qual s'agrupen les corresponents factures emeses. Ordena alfabèticament els expedients dels clients de DFC SL.**

**7. Pel que fa a les factures de cadascun dels expedients dels clients de l'empresa de l'activitat anterior, quin criteri d'ordenació haurien de seguir?**

**Elaborar, actualitzar i consultar bases de dades amb la informació relativa als clients**

**8. Justifica si les següents afirmacions són veritables o falses:**

- a) Cal extremar el zel en guardar qualsevol document important, fins i tot si està sent utilitzat per un empleat.**
- b) És convenient fer còpies de seguretat de tota la documentació arxivada.**
- c) Per facilitar l'operativitat de l'arxiu es recomana realitzar periòdicament processos de purga i destrucció de documents.**
- d) Tota documentació empresarial ha de ser conservada durant exactament sis anys des que es va elaborar**



# El pla d'inversions en l'establiment comercial

**9. Com podries aplicar els principis de les tres erres (reduir, reutilitzar i reciclar) a la gestió que fas dels teus apunts i notes de classe?**

**Manejar eines de gestió de les relacions amb els clients d'acord amb les especificacions rebudes.**

**10. Per què un sistema de gestió de les relacions amb els clients és rendible per a una empresa?**

**11. Explica els principals avantatges que presenta per a una empresa la implantació d'una base de dades que gestioni la seva cartera de clients i proveïdors.**

**Registrar en una eina de gestió informàtica la informació relativa a les consultes i sol·licituds dels clients**

**12. A un supermercat li podria interessar tenir un registre de productes no comercialitzats per l'empresa pels quals, en alguna ocasió, un client ha preguntat? Amb quina finalitat?**

**13. Quina diferència hi ha entre dades i informació? I entre un arxiu informàtic i un sistema de gestió de dades?**

**Aplicar mètodes que garanteixin la integritat de la informació i la protecció de dades, d'acord amb la normativa vigent**

**14. Elabora un esquema en el qual reflecteixis els diferents tipus de dades personals segons el seu nivell de protecció, així com les mesures de seguretat que s'han d'aplicar a cadascun d'ells.**

**15. Enumera les mesures de seguretat que s'han d'implantar amb la documentació següent:**

**a) Les fitxes de clients d'una empresa constructora.**

**b) Els expedients de sancions urbanístiques d'un ajuntament.**



# El pla d'inversions en l'establiment comercial

**c) Els historials clínics dels pacients d' un hospital.**

**d) Les adreces i números de telèfon dels alumnes d' una autoescola.**

Solució de totes les activitats:

## 1. Justificació de veracitat o falsedat

a) Falsa. La gestió de l'arxiu influeix directament en l'eficiència, rapidesa de recerca i presa de decisions; no és només un tràmit legal.

b) Veritable. Si no està ordenada, localitzar la documentació és més difícil i es perd temps.

c) Veritable. L'arxiu permet analitzar dades, tendències i antecedents útils per decidir.

d) Falsa. El responsable de l' arxiu ha de saber exactament on es troba cada document per garantir la traçabilitat.

## 2. Arxiu actiu, inactiu i semiactiu

Actiu: documentació d' ús freqüent. Ex.: comandes del mes en curs.

Semiactiu: documentació usada ocasionalment. Ex.: contractes de l' últim any.

Inactiu: documentació antiga que només es conserva per obligació legal. Ex.: factures de fa cinc anys.

## 3. Gestió centralitzada

No necessàriament ho fa menys operatiu si està ben organitzada. Evita duplicitats, millora el control i facilita que tots trobin la informació en un únic lloc.

## 4. Avantatges de l'arxiu informàtic

Estalvia espai, facilita recerques ràpides, permet còpies de seguretat, millora la seguretat, redueix paper i permet accés simultani.



# El pla d'inversions en l'establiment comercial

## 5. Ordre alfabètic de treballadors

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. Ordre alfabètic expedients DCF SL

Decuadros SA  
Decoracions La Roda SA  
Disciber SL  
Espejos José Carlos SL  
La Martina Decoración SL  
Mercadecor SA

## 7. Criteri d'ordenació de factures

El més adequat és l' ordre cronològic, per data d' emissió.

## 8. Veritable o fals

- a) Veritable. Cal extremar cura fins i tot si el document està en ús.
- b) Veritable. Les còpies de seguretat prevenen pèrdues.
- c) Veritable. Purgar evita acumular documents innecessaris.
- d) Falsa. Tot i que molts documents s'han de guardar 6 anys, d'altres tenen terminis diferents (per exemple, dades sanitàries).



# El pla d'inversions en l'establiment comercial

## 9. Tres erres en apuntes

Reduir: escriure només el necessari i usar quaderns digitals.

Reutilitzar: usar paper per les dues cares i aprofitar apunts anteriors.

Reciclar: rebutjar en contenidors de paper els apunts que ja no serveixen.

## 10. Rendibilitat del CRM

Perquè permet conèixer millor el client, personalitzar ofertes, fidelitzar, resoldre incidències ràpid i augmentar vendes reduint costos de gestió.

## 11. Avantatges d'una base de dades

Organitza dades en un únic lloc, evita duplicitats, facilita recerques, millora la comunicació amb clients i proveïdors, permet anàlisi i millora la planificació.

## 12. Registre de productes no comercialitzats

Sí. Permet conèixer la demanda potencial i decidir si incorporar nous productes segons el que els clients demanen.

## 13. Diferències

Dades: fets aïllats (números, noms).

Informació: dades interpretades que serveixen per decidir.

Arxiu informàtic: conjunt de documents emmagatzemats.

Sistema de gestió de dades: eina que organitza, processa i analitza la informació (per exemple, una base de dades).

## 14. Esquema de tipus de dades personals (resum escrit)



# El pla d'inversions en l'establiment comercial

Dades bàsiques: nom, adreça → seguretat estàndard.

Dades sensibles: salut, ideologia → seguretat alta.

Dades especialment protegides: menors, antecedents → seguretat reforçada amb controls estrictes.

## 15. Mesures de seguretat

- a) Fitxes de clients: accés restringit, contrasenyes, arxivadors tancats.
- b) Expedients sancionadors: control d' accessos, registre de consultes, arxivadors segurs.
- c) Històries clíniques: nivell màxim de seguretat, xifrat, accés només a personal sanitari.
- d) Dades d' alumnes: accés limitat, emmagatzematge segur, ús exclusiu acadèmic.