

PLAN DE NEGOCIOS PARA LA CREACIÓN DE UN CENTRO DE
CONSULTORÍA Y DOCUMENTACIÓN EN LA CIUDAD DE TUNJA

GENNY MILENA QUIROGA GARCÍA

UNIVERSIDAD DE LA SABANA
ESCUELA INTERNACIONAL DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
ADMINISTRATIVAS
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA COMERCIAL
BOGOTÁ D.C.
2011

PLAN DE NEGOCIOS PARA LA CREACIÓN DE UN CENTRO DE
CONSULTORÍA Y DOCUMENTACIÓN EN LA CIUDAD DE TUNJA

GENNY MILENA QUIROGA GARCÍA

Trabajo de Grado para optar al título de
Especialista en Gerencia Comercial

Asesor
FRANCISCO ZÚÑIGA
xxx

UNIVERSIDAD DE LA SABANA
ESCUELA INTERNACIONAL DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
ADMINISTRATIVAS
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA COMERCIAL
BOGOTÁ D.C.
2011

Nota de aceptación

Firma del presidente del jurado

Firma del jurado

Firma del jurado

Bogotá D.C., xx de xxx de 2011

XXXX

AGRADECIMIENTOS

La autora expresa sus agradecimientos a:

Xxx

CONTENIDO

	pág.
INTRODUCCIÓN	13
1 GENERALIDADES	14
1 PROBLEMA	14
1.1.1 Antecedentes	14
1.1.2 Planteamiento del problema	15
1.1.3 Formulación del problema	16
1.2 OBJETIVOS	16
1.2.1 Objetivo general	16
1.2.2 Objetivos específicos	16
1.3 JUSTIFICACIÓN	17
1.4 MARCO REFERENCIAL	18
1.4.1 Marco teórico	18
1.4.2 Marco conceptual	41
1.4.3 Marco legal	46
1.4.4 Marco geográfico	46
1.5 METODOLOGÍA	47
1.5.1 Tipo de investigación	47
1.5.2 Fuentes de información	47
1.5.3 Instrumentos de recolección de información	47
1.5.4 Población	47

1.5.5	Análisis e interpretación de resultados	48
2	ANÁLISIS DEL MERCADO PARA EL DESARROLLO DEL PLAN DE NEGOCIOS	49
2.1	ANÁLISIS DE ENCUESTAS	49
2.2	COMPETENCIA	68
2.3	DEMANDA	68
2.4	OFERTA	69
2.5	SEGMENTACIÓN DEL MERCADO	69
2.6	PLAN DE MERCADEO	69
2.7	LOGOTIPO	70
3	ESTUDIO TÉCNICO DEL PROYECTO	71
3.1	TAMAÑO DEL PROYECTO	71
3.2	LOCALIZACIÓN DEL PROYECTO	71
3.3	TECNOLOGÍA DEL PROYECTO	71
3.4	INGENIERÍA DEL PROYECTO	72
3.5	MAQUINARIA, EQUIPO, SERVICIOS PÚBLICOS, MANO DE OBRA	74
3.6	DESCRIPCIÓN DEL PROVEEDOR	76
3.7	ESPECIFICACIONES DEL CONTRATO	76
3.8	DISTRIBUCIÓN DE LAS DEPENDENCIAS DE LA EMPRESA	76
4	ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA DEL PLAN DE NEGOCIOS	78
4.1	ORGANIGRAMA	78
4.2	MANUAL DE FUNCIONES	78
4.3	CONSTITUCIÓN DE EMPRESA UNIPERSONAL	87

5	IMPACTO FINANCIERO Y ECONÓMICO DEL PLAN DE NEGOCIOS	91
6	ANÁLISIS SOCIAL DEL PLAN DE NEGOCIOS	100
7	IMPACTO AMBIENTAL Y LEGAL	101
7.1	ENFOQUE LEGAL	101
8	CONCLUSIONES	108
9	RECOMENDACIONES	110
	BIBLIOGRAFÍA	111

LISTA DE CUADROS

	pág.
Cuadro 1. Tipo de usuario que requiere de la información	49
Cuadro 2. Frecuencia con la que acude a la entidad	50
Cuadro 3. Información general	51
Cuadro 4. Servicios ofrecidos	52
Cuadro 5. Área de mejora	53
Cuadro 6. Calidad del servicio ofrecido	54
Cuadro 7. Tipo de repisa	55
Cuadro 8. Instrumentos de descripción	55
Cuadro 9. Sistema de ordenación y clasificación	56
Cuadro 10. Estado de conservación de la documentación	57
Cuadro 11. Intervención sobre la documentación administrativa o histórica	58
Cuadro 12. Documentos sobre los cuales existe Intervención	58
Cuadro 13. Archivos relacionados con las fases de la evolución documental	59
Cuadro 14. Reflejo del sistema archivístico en los reglamentos de la entidad	60
Cuadro 15. Disposición de presupuesto propio para el archivo	61
Cuadro 16. Consultas anuales	61
Cuadro 17. Préstamos anuales	62
Cuadro 18. Medio por el cual se realizan las consultas y préstamos	63
Cuadro 19. Tipología de los usuarios	63
Cuadro 20. Formación para usuarios internos o externos	64

Cuadro 21. Actividades de difusión	65
Cuadro 22. Tipos de fondos custodiados en el archivo	65
Cuadro 23. Formatos y soportes documentales custodiados en el archivo	66
Cuadro 24. Sistemas y aplicaciones informáticas que tiene el archivo para la gestión de sus fondos y de los servicios en general	67
Cuadro 25. Equipo de trabajo	74
Cuadro 26. Muebles y enseres	75
Cuadro 27. Servicios públicos	75
Cuadro 28. Costos por contrato	75
Cuadro 29. Mano de obra	75
Cuadro 30. Otros gastos mensuales	76
Cuadro 31. Medios virtuales	¡Error! Marcador no definido.
Cuadro 32. Inversión inicial	91
Cuadro 33. Presupuesto de ventas	92
Cuadro 34. Presupuesto de compras	92
Cuadro 35. Nómina primer año	92
Cuadro 36. Nómina anual proyectada	92
Cuadro 37. Costos fijos	93
Cuadro 38. Depreciación	93
Cuadro 41. Amortización	93
Cuadro 39. Flujo de efectivo	94
Cuadro 40. Flujo de caja libre	95
Cuadro 42. Estado de resultados	96
Cuadro 43. Balance general	96

LISTA DE FIGURAS

	pág.
Figura 1. Tipo de usuario que requiere de la información	49
Figura 2. Frecuencia con la que acude a la entidad	50
Figura 3. Área de mejora	53
Figura 4. Calidad del servicio ofrecido	54
Figura 5. Tipo de repisa	55
Figura 6. Instrumentos de descripción	56
Figura 7. Sistema de ordenación y clasificación	56
Figura 8. Estado de conservación de la documentación	57
Figura 9. Intervención sobre la documentación administrativa o histórica	58
Figura 10. Documentos sobre los cuales existe Intervención	59
Figura 11. Archivos relacionados con las fases de la evolución documental	60
Figura 12. Reflejo del sistema archivístico en los reglamentos de la entidad	60
Figura 13. Consultas anuales	61
Figura 14. Préstamos anuales	62
Figura 15. Medio por el cual se realizan las consultas y préstamos	63
Figura 16. Tipología de los usuarios	64
Figura 17. Formación para usuarios internos o externos	64
Figura 18. Tipos de fondos custodiados en el archivo	65
Figura 19. Formatos y soportes documentales custodiados en el archivo	66

Figura 20. Sistemas y aplicaciones informáticas que tiene el archivo para la gestión de sus fondos y de los servicios en general	67
Figura 21. Disposición para utilizar los servicios del Centro de Documentación en Boyacá	68
Figura 22. Ubicación en planta	77
Figura 23. Organigrama	78
Figura 24. Punto de equilibrio	99

INTRODUCCIÓN

A través del tiempo, la archivística en Colombia ha venido adquiriendo gran importancia gracias a que ha permitido de cierto modo, la conservación de documentos y material histórico que genera valor testimonial de acontecimientos y hechos sucedidos en el tiempo y que explican determinados comportamientos, acciones, así como el desarrollo social de los pueblos.

El poder ejercido por el estado, ha facilitado no solo que estos documentos se mantengan vigentes, sino que permita consolidarse como un material de consulta sobre diversos temas que dieron origen a la misma estructura del estado, su manejo y crecimiento. Aunque a decir verdad, es fundamental tener en cuenta que en la actualidad se ha dado gran importancia a la archivística como una ciencia que apoya el quehacer administrativo de los pueblos y de las organizaciones privadas en la medida que proporciona las bases para conservar datos e información valiosa en la toma de decisiones.

Así, se formula la necesidad para las ciudades modernas y sus diferentes organismos, de disponer de un área específica que asuma la función de no solo definir un sistema de conservación del material de la empresa desde sus diferentes órdenes, sino que además establezca la manera de recuperar dicho material cuando se vea amenazado por factores de orden ambiental, de manipulación, generando así un mejor tratamiento al mismo. Ya en este punto es ideal que cada instancia administrativa desarrolle un sistema propio que le facilite el acceso a la información, así como todo tipo de manuscritos públicos mediante flujos informativos y basados en la legislación de apoyo respectiva.

A partir de estos factores, se ha considerado relevante para la ciudad de Tunja, contar con un Centro de Consultoría y Documentación donde además de brindarle importancia al manejo de los archivos en sus diferentes dependencias e instancias, se logre concientizar a las partes entorno al tema mediante el conocimiento, adopción de procedimientos, manipulación adecuada y conservación pertinente como mecanismo para mantener el patrimonio cultural histórico y empresarial de la ciudad.

Por esto mismo se busca acudir al desarrollo de un estudio de mercados, apoyado en un fundamento técnico, administrativo, legal, social, ambiental, económico y financiero que defina con claridad la conveniencia de llevar a cabo la idea, generando con esto mejores oportunidades desde todo punto de vista, pero sobre todo pudiendo tomar decisiones a partir del material documentario generado en las diferentes instancias de las alcaldías y que se ha logrado conservar como soporte de análisis.

1 GENERALIDADES

1. PROBLEMA

1.1.1 Antecedentes. “El término archivo (latín *archivum*) se usa comúnmente para designar el local donde se conservan los documentos producidos por otra entidad como consecuencia de la realización de sus actividades. No obstante, "archivo" es una palabra polisémica que se refiere a:

- El fondo documental, como conjunto de documentos producidos o recibidos por una persona física o jurídica en el ejercicio de sus actividades.
- El edificio o local donde se custodia dicho fondo.
- La institución o servicio responsable de la custodia y tratamiento archivístico del fondo.

La ciencia que estudia los archivos es la Archivología. La Archivística se ocupa de las técnicas aplicadas a los archivos.

Actualmente se llama archivo a los depósitos oficiales de documentos públicos y privados. En otro tiempo, se llamaron *chartarium*, *scrinium*, *tabularium*. Consta su existencia en el antiguo Egipto, en Asiria, en Grecia y en Roma y de algunos textos de la Sagrada Escritura se infiere que también existían en el pueblo de Israel. Por regla general, excepción hecha de los palacios asirios y persas, los archivos de las civilizaciones antiguas se hallaban en el recinto de los templos. En Roma, se conservaban los tratados de paz y alianza en el templo de Júpiter Capitolino. Los anales de los pontífices en el de Juno, los registros de los nacimientos en el de Saturno.”¹

“Colombia posee un valioso patrimonio de carácter histórico, que por su importancia y variedad informativa constituye parte esencial de su memoria histórica.

Los documentos de valor histórico son el testimonio del pasado de la Nación y de las culturas que la definen. Constituyen la fuente principal de investigación para la construcción de la historia nacional. De otra parte, los documentos administrativos reflejan las actuaciones de las entidades; los archivos administrativos son la expresión de la democracia participativa y del ejercicio de los derechos ciudadanos, pues mediante su organización y buen manejo se favorece la transparencia de la gestión y se facilita la lucha contra la corrupción.

¹ ARCHIVO DE documentos [en línea]. s.l. : Wikimedia, s.f. [citado el 12-07-10]. Disponible en : http://es.wikipedia.org/wiki/Archivo_de_documentos.

Al reconocer el panorama actual de los archivos en el país, es preciso considerar los archivos de gestión o administrativos, los archivos intermedios o centrales y los archivos históricos o definitivos.

Actualmente, el país cuenta con 3.969 archivos departamentales y municipales, que preservan documentos que dan fe de la gestión administrativa y política de las instituciones en su respectivo ente territorial.

Pese a problemas tales como la pérdida y desaparición de archivos, la conservación inadecuada, la evasión de responsabilidades en su manejo, las dificultades en materia presupuestal y la carencia de normalización en el trabajo archivístico, los avances con relación a normatividad y coordinación interinstitucional han significado importantes logros para este sector.

La base jurídica constitucional y legal está garantizada en la Constitución Nacional, en los capítulos “principios y derechos de los ciudadanos”, los relacionados con los archivos tales como el acceso a la información y a los documentos públicos, derecho a la educación; así como por la Ley 594 ó Ley General de Archivos.

Los avances alcanzados en la utilización de formatos comunes de comunicación y la tendencia hacia la profesionalización de esta actividad, son aspectos que favorecen de manera particular el fortalecimiento y consolidación del sector de los archivos en el país.”²

1.1.2 Planteamiento del problema. El manejo documental en Colombia desde hace mucho tiempo ha sido un tema de gran interés, gracias a que ha permitido no solo la conservación de documentos, archivos y datos concretos sobre la realidad social y política del país, sino que además ha facilitado la consulta para la toma de decisiones en diversos campos de trabajo y por lo mismo, para generar procesos de desarrollo internos.

No obstante, subsisten aun regiones que no solo no cuentan con un área documental dentro de sus dependencias, sino que además no disponen de la asesoría y conocimiento respecto a la mejor manera de administrar sus archivos y datos, brindándoles seguridad, conservación y cuidado para una adecuada consulta, pues de eso también se trata, de facilitar su estudio, pero concientizando a los usuarios sobre su adecuada utilización y manejo.

En ese ambiente se encuentran las diferentes oficinas municipales en cabeza de la misma administración, que desafortunadamente no cuentan con la información adecuada que les permita no solo organizar un área de manejo y

² SITUACIÓN ACTUAL [en línea]. Pereira : Universidad Tecnológica, s.f. [citado el 18-06-10]. Disponible en : http://www.sinic.gov.co/OEI/paginas/informe/informe_60.asp.

direccionamiento, sino que además le lleve a desarrollar mecanismos claros de manipulación y conservación del material a fin de proporcionar a través del tiempo, documentos precisos que faciliten la toma de decisiones.

El mismo hecho de no direccionar este sistema, genera dentro de la misma dependencia desconfianza, incertidumbre y un alto riesgo ante investigaciones judiciales, penales y disciplinarias de alto impacto, que no solo atentan contra el patrimonio documental, sino económico del municipio, que deteriora su imagen y le lleva a rivalizar con los entes de control por el mismo deterioro o pérdida de los datos y soportes.

En este mismo intento por mejorar dicha problemática, se ha considerado imprescindible crear un Centro de Asesoría y Documentación en la ciudad de Tunja como estrategia para lograr que los funcionarios públicos conozcan las técnicas y procedimientos dinámicos e integrales a los cuales pueden acudir para organizar sus propios documentos en respuesta a la exactitud y oportunidad que debe primar frente al tema.

Es de tener en cuenta que lograr este propósito resulta bastante dispendioso en comienzo, pero una vez se logre articular el sistema, muy posiblemente se generen resultados mucho más efectivos y concisos tan necesarios para la adecuada toma de decisiones, generando con ello una mayor transparencia en los procesos asociados con la gestión pública municipal.

1.1.3 Formulación del problema. ¿Con el desarrollo de un plan de negocios se puede determinar la viabilidad de poner en funcionamiento un Centro de Consultoría y Documentación en la ciudad de Tunja?

1.2 OBJETIVOS

1.2.1 Objetivo general. Elaborar el plan de negocios para la creación de un Centro de Consultoría y Documentación en la ciudad de Tunja.

1.2.2 Objetivos específicos

- Efectuar el análisis del mercado para el desarrollo del plan de negocios.
- Elaborar el estudio técnico del proyecto a partir de elementos tales como localización, tecnología, tamaño e ingeniería.
- Establecer el bosquejo administrativo del plan de negocios.
- Definir el impacto económico del plan de negocios para la creación del Centro de Consultoría y Documentación en la ciudad de Tunja.

- Establecer el análisis social del plan de negocios.
- Definir el impacto ambiental y legal del plan de negocios.

1.3 JUSTIFICACIÓN

En la actualidad, el tema de la archivística ha tomado gran importancia gracias a que muchas instituciones a nivel nacional, han ampliado el nivel de información sobre los reales beneficios de disponer de un sistema de manejo documental en cada organización o dependencia de carácter público a razón de la relevancia que éste tiene en el desarrollo social de las ciudades y municipios intermedios.

Así, se han venido generando desde hace muchos años, grandes esfuerzos por conseguir que exista en cada empresa, o en su defecto en los municipios, un área de gestión documental que facilite el acceso a ciertos archivos y datos concretos sobre un tema en particular gracias a que se desarrollen mecanismos que permitan la conservación y adecuada administración basada en el patrimonio e identidad de los pueblos.

Con el paso del tiempo, se ha podido evidenciar la necesidad que existe para los municipios en particular, de contar con fuentes básicas de información respecto a los lineamientos de su misma administración en los diferentes sectores sociales y económicos en el tiempo, incluidos los ciudadanos del futuro.

Orden de ideas que sirve de base para considerar la necesidad de crear un centro de Asesoría y Documentación en la ciudad de Tunja, donde se amplíen los servicios inicialmente a las Alcaldías como herramienta que le facilite su ordenamiento en archivos y demás material que guarde relación estrecha con su desarrollo público y manejo de recursos.

Por obvias razones, en diversas circunstancias de orden investigativo, se hace necesario acudir a aquel material establecido como patrimonio documental en aras de conseguir la respuesta las inquietudes planteadas, especialmente cuando se tiene duda sobre la gestión en diferentes actividades y sectores que demuestren grandes diferencias con la planeación establecida inicialmente.

Por esto mismo, se resalta la importancia del tema archivístico en los procesos de desarrollo del país, y por qué no decirlo, de la ciudad de Tunja y su área de influencia a partir de lo descrito en la Ley 594 de 2000 que hace referencia de manera abierta a los documentos públicos en las diferentes disciplinas y la Ley 527 de 1999, Ley de Comercio Electrónico sobre documentos electrónicos e implicaciones legales.

De esta forma, se resalta la importancia del proceso de gestión documental basada en la custodia, manejo, conservación y tratamiento de los archivos en sus

diferentes instancias, pero buscando siempre una mayor unificación de la estructura y por ende, facilidad para el acceso a los mismos datos y documentos.

1.4 MARCO REFERENCIAL

1.4.1 Marco teórico. Dentro de la misma estructura social del país, se hace fundamental establecer una serie de mecanismos a través de los cuales se generan procesos de desarrollo internos donde se perciban mejores ingresos y por ende se establezcan condiciones de vida aceptables para los mismos habitantes, pero apoyados en oportunidades laborales y por ende de fortalecimiento empresarial.

El contexto en el cual se aborda el análisis regional implica relacionar los procesos de cambio global con los impactos territoriales generados por dichos procesos. La reestructuración económica mundial y el cambio que sufren las formas de organización de la producción y las dinámicas de localización de la actividad económica plantean el análisis territorial contemporáneo nuevos desafíos en torno al diseño y a la formulación de políticas de desarrollo local y regional.³

En ese mismo afán, muchas instituciones de orden superior así como organizaciones de orden técnico que suministran la información suficiente para que las ideas emprendedoras se lleven a cabo y por ende fortalezcan la estructura financiera y social de muchas regiones del país. Así se toma como referente al plan de negocios, una moderna teoría que mediante diversos elementos permiten tener claridad con respecto a la conveniencia de llevar a cabo la idea.

El plan de negocios no es un documento estático; por el contrario, se trata de un plan dinámico, cambiante y adaptable que se renueva de manera forzosa con el tiempo, de acuerdo con la respuesta y resultados que se obtienen.

Cada plan de negocios es tan diferente como cada emprendedor y cada idea, por lo que no se puede establecer una guía para todos por igual.

Sin embargo, para tener un plan de negocios completo se recomienda seguir una secuencia de pasos:

1. Selección y presentación de la idea
2. Mercadotecnia
3. Recursos materiales y logísticos
4. Recursos humanos y aspectos legales

³ ZÁRATE CORTÉS, Gustavo. Globalización y enfoques de desarrollo regional. En : Administración y Desarrollo. N° 37. (Jul. 2002); p. 47.

5. Finanzas
6. Plan de trabajo

Cada uno de estos pasos puede resumirse de la siguiente manera:

1. Selección y presentación de la idea: sirve para darle forma a la idea, justificando su creación y redactando, entre otros puntos, misión, objetivos y ventajas del mismo.
2. Mercadotecnia: punto relativo a los probables clientes potenciales, dónde están, cuántos son y dónde compran, para diseñar un buen plan de introducción al mercado.
3. Recursos materiales y logísticos: se planearán aspectos como las necesidades de materiales, equipo, proveedores y controles de calidad.
4. Recursos humanos y aspectos legales: en esta sección se revisarán los aspectos relacionados con el personal, puestos y funciones específicas, así como el marco legal a que deberá sujetarse la empresa.
5. Finanzas: este rubro se refiere a la cantidad de dinero necesaria para iniciar la empresa, dónde se obtendrá, y cuáles serán los gastos y ganancias en un periodo determinado.
6. Plan de trabajo: se requiere elaborar un cronograma de las actividades que marquen los tiempos para iniciar las operaciones de la empresa.

Lo anterior debe incluir una portada con los datos del autor, un índice y al final una sección de anexos, donde el emprendedor pueda anexar todos los documentos que ayuden a la mejor comprensión o verificación de los datos presentados en el plan de negocios.⁴

Ya de manera específica se considera relevante tener en cuenta la estructura del plan de negocios desde todos sus enfoques de manera que se haga claridad con respecto a la importancia de ejecutar la idea y por lo tanto, producir bienes y servicios de gran calidad, con oportunidad, cumplimiento y por lo tanto mejoramiento en el nivel de ingresos de muchos profesionales que contando con la preparación suficiente, no encuentran la oportunidad para socializarla.

“A continuación se describen los pasos y contenidos de un plan que le permite definir la más deseable, más oportuna y menos riesgosa ruta para llevar a la

⁴ GONZÁLEZ SALAZAR, Diana M. Plan de negocios para emprendedores al éxito. México : McGraw-Hill, 2007. p. 18-19.

práctica una idea empresarial. La intención es animar a la comunidad estudiantil y al sector del empresariado a que se asuma la gestión tomando como referente un proceso, que será más efectivo si se toma como un proyecto de vida.

- **Análisis del mercado**

- **Análisis del sector** (*busca* que se tenga el máximo conocimiento del sector donde operará la empresa), se requiere que contemple el desarrollo de los siguientes puntos:

- Información sobre tendencias de crecimiento del sector soportada con cifras
- Explicación del estado del sector dentro de un ciclo de vida (especificar si es un sector en introducción crecimiento, saturación, decadencia, etc.)
 - * Establecer cuales son las barreras de entrada al sector
 - * Explicar lo relacionado a las políticas y formas de comercialización que se dan en el sector.
- Realizar un análisis DOFA del sector (en este punto es importante precisar cuál es la tendencia de las variables económicas demográficas, sociales, legales, culturales, técnicas y demás que se relacionen con el sector siempre soportado con cifras y acotaciones bibliográficas).
- Explicar la situación competitiva del sector: rivalidad entre los competidores existentes, amenazas de productos sustitutos, tendencia de entrada de nuevas empresas, poder actual y futuro de clientes y proveedores (teoría de Michael Porter).
- Descripción detallada del sector: qué productos se ofrecen, qué mercados está atendiendo, qué tecnología se maneja, cuál es su nivel de desarrollo.

- **Análisis del mercado propiamente dicho**

- Descripción detallada de los atributos y demás característicos del producto o servicio que la empresa va a ofrecer, destacando los valores agregados que le permiten asegurar ventaja competitiva sostenible.
- Fortalezas y debilidades del producto o servicio frente a la competencia (recuerde que la competencia puede tener un carácter mundial).
- Existencia de patentes o derechos de propiedad sobre su producto o servicio
- Posibilidades que tiene el producto o servicio para desarrollarse en el futuro
 - * Definición del segmento de mercado para el producto o servicio clarificando las razones del tipo de segmentación.
 - * Ubicación geográfica de los segmentos de mercado
 - * Análisis de los hábitos, frecuencia y razones de compra
 - * Comprobar que el mercado potencial ha demostrado interés por demandar el producto o servicio, específicamente que les ha llamado la atención no desde su concepto sino desde el de los consumidores.
- Estudio exhaustivo de la competencia: ventajas y desventajas de su producto,

de su estructura comercial, de la mezcla de mercado que manejan, del segmento de consumo, su imagen ante los clientes, su capacidad financiera y logística. Finalmente se hace necesario establecer cuál es la estrategia que su empresa emprenderá para enfrentar la situación competitiva va a partir de un amplio conocimiento que tenga de ella; es decir demostrar que existen condiciones para que su empresa acceda a un porcentaje del mercado.

- Establecer el tamaño del mercado: es decir, el número de clientes y el volumen de ventas que tendría la empresa sustentando las cifras y los incrementos posteriores en esta materia. Recuerde, éste es el punto *mas importante de demostrar*, dado que sobre él se sustentan los presupuestos de ingresos que son la base para evaluar los reales proyecciones de la empresa.
- Presentar el *plan de mercadeo* para la empresa estableciendo objetivos y estrategias para cada uno de los componentes de la mezcla de mercado. No olvide incluir aspectos relacionados con las estrategias de servicio y calidad que implementará hacia el futuro.
- **Análisis técnico:** Se trata de demostrar que la empresa elabora el producto en las condiciones de calidad, productividad y costo que le permitan asegurar que puede entrar con éxito al mercado.
- **Análisis del producto** (descripción del proceso de elaboración del producto o la prestación del servicio).
 - * Si el producto no está desarrollado especificar los procedimientos y etapas para su desarrollo.
 - * Si el producto está elaborado hacer una descripción de sus especificaciones (características organolépticas), describir el proceso de elaboración, las materias primas requeridas, manejo de desperdicios y política de inventarios.
- **Instalaciones:** ubicación de las instalaciones justificando su microlocalización por razones de disponibilidad de servicios, cercanía al mercado, cercanía a las fuentes de materia prima, condiciones regionales que la favorecen, apoyo gubernamental y demás que se consideren justifican su determinación.
- **Maquinaria y equipo**
 - * Descripción de la maquinaria y equipo
 - * Descripción del proveedor y las condiciones de adquisición
 - * Especificación sobre necesidades de mantenimiento
- **Distribución de la planta o las dependencias de la empresa**
 - * Planos de distribución
 - * Distribución de equipos
 - * Descripción de los procesos

- **Plan de producción**

- * Si la empresa es productora especificar las cantidades a producir de acuerdo al plan de ventas y la política de inventarios.
- * Producto del anterior especificar el plan de compras de materias primas
- * Describir los procesos de control de calidad que se realizarán

• **Análisis administrativo:** se trata de establecer como se administrará la empresa desde el nivel gerencia hasta el nivel operativo.

- * Descripción del talento humano que se hará cargo de la dirección de la empresa
- * Describir los procesos de selección y políticas relacionados con el personal
- * Estructura orgánica de la empresa
- * Descripción de los procesos de coordinación
- * Políticas salariales y manejo de lo seguridad social
- * Programas de capacitación
- * Definir una política de participación de utilidades (si es una sociedad)
- * Acompañar manuales y demás reglamentos que adopte la empresa

• **Análisis legal y social**

- **Aspectos legales:** Escritura de constitución (modelo), especificar las ventajas e implicaciones del tipo de empresa que se va establecer desde el punto de vista jurídico.

- **Aspectos de legislación urbana:** Especificar los compromisos de la empresa frente a las disposiciones municipales.

- **Análisis ambiental:** Explicar de acuerdo a lo naturaleza y si es el caso cómo manejará la empresa lo relacionado con el medio ambiente, los posibles contaminantes, su control y los riesgos que por esta vía tengan tanto los empleados como el público en general.

- **Análisis social**

- * Especificar el beneficio que tendría la sociedad con la puesta en marcha de la empresa.
- * Estudio de algunas condiciones que debe tener la comunidad para que la empresa sea apoyada.

- **Análisis económico**

- **Inversiones**

- * Especificar naturaleza y monto de las inversiones en *activos fijos y estudios preoperativos o para la puesta en marcha*.
- * Especificar la inversión necesaria para contar con un *capital de trabajo* suficiente, cuyo monto está en función de previas políticas que deben ser explícitas como los días de inventario de las materias primas, productos en proceso y productos terminados; es decir, tener en cuenta el proceso total desde la compra de la materia prima hasta la venta del producto, además las políticas de crédito y los necesarios requerimientos de una empresa que inicia.
- * Tenga en cuenta que se necesita capital de trabajo para cubrir obligaciones de cada plazo sin que se afecte el flujo de efectivo.

- **Fuentes para la inversión**

- * *Fuentes internas*: Es el dinero o los bienes que los socios o el propietario está dispuesto a colocar en la empresa, tenga en cuenta que estos recursos tienen un costo de oportunidad que debe contemplarse como un egreso en el flujo de caja.
- * *Fuentes externas*: Compuestas por el sector bancario o demás proveedores de recursos; en este caso es necesario especificar las condiciones del crédito, costo de estudios y tasas de interés, al igual que las planes de pago.

- **Presupuestos**: Elaborar presupuestos de ingresos y egresos con proyecciones plenamente justificadas.

- **Estados financieros**: Elaborar flujo de caja, estado de resultados, balance general.

- **Evaluación integral del proyecto**

- * Evaluación con financiación y sin financiación
- * De acuerdo el punto anterior especificar valor presente neto, tasa interna de retorno, relación beneficio costo, punto de equilibrio.

- **Análisis de sensibilidad**: Hacer variaciones sobre escenarios reales y evaluar su comportamiento y efecto sobre la rentabilidad del proyecto.

- **Análisis integral**: Revisar el plan completo, hacer o sugerir las ajustes y orientaciones que lo hagan más pertinente técnico en aras de lograr la mayor claridad y objetividad.

El plan de negocios es su carta de navegación, busque convencerse a sí mismo

antes que a los demás. En cualquiera de las etapas se puede evidenciar su viabilidad. No fuerce a que sea rentable, sería muy peligroso para sus objetivos como empresario de éxito”.⁵

Buscando el desarrollo social de las ciudades colombianas, el estado, así como entidades privadas, han generado una serie de instrumentos y normas específicas tendientes a administrar de la mejor manera el sistema de archivos y documentación en todos y cada uno de los organismos que manejan información pública de gran relevancia.

Archivo y documentación. “La palabra archivo, del latín archivium, presenta tres acepciones distintas de acuerdo con el Diccionario de la R.A.L.E.:

Local en el que se custodian documentos públicos o particulares (lo que significa la existencia de archivos no sólo oficial sino también semipúblicos, comerciales o particulares); conjunto de estos documentos y el mueble/s que los contienen (carpetas, guías, etc., donde se colocan).

La misma Administración reconoce estas definiciones de archivo en la Ley de Patrimonio Histórico Español. Otras disposiciones hacen referencia al archivo como aquella institución cuya función primordial es la de reunir, organizar, conservar y difundir, utilizando las técnicas adecuadas, dichos conjuntos de documentos para el cumplimiento de los fines anteriormente mencionados.

También se le da este nombre al servicio especializado (Servicio de Archivo) cuya misión consiste en recibir, clasificar, custodiar y facilitar documentos.

Archivar significa guardar de forma ordenada documentos útiles, haciéndolo de un modo lógico y eficaz que permita su posterior localización de la forma más rápida posible cuando sea necesario.

El material de archivo más corriente lo constituyen: Carpetas, archivadores tipo Z, guías, etc.

* *Clases de archivos.* Según el grado o frecuencia de utilización:

- Archivos activos o de gestión: recogen documentos recién entregados en la entidad o de consulta frecuente.
- Semiactivos: contienen documentos provenientes de archivos activos por haberse realizado sobre ellos el trabajo concreto.

⁵ SÁNCHEZ SÁNCHEZ, Hugoberto. Contenido de un plan de negocios. En : Revista Visión Empresarial. Año 1, no. 1. (sep. 2004). Tunja : Fundación Universitaria de Boyacá, 2004. p. 8.

- Inactivos: recoge los documentos que habiendo perdido todo su valor operativo y funcional, conservan valor histórico, político, o documental.

Según el lugar de emplazamiento:

- Generales o centralizados: documentos que se conservan en el mismo lugar y es consultado por distintos departamentos.
- Descentralizados o parciales: se encuentran en las distintas dependencias de la entidad. Estos a su vez pueden ser:
 - Departamentales o por secciones.- en el propio departamento por ser utilizado constantemente por este.
 - Personales.- de cada puesto de trabajo para que pueda ser de acceso inmediato a la persona que trabaja con ellos.

Estas dos clasificaciones no son excluyentes, sino que se complementan entre sí”.⁶

Documento. “Para la Real Academia Española documentar significa "probar documentos", al mismo tiempo define como documentos "un escrito o cualquier otra cosa que pruebe o acredita algo". Este sería el Concepto general de documento.

La Ley de Patrimonio Histórico Español define el documento como "toda expresión en lenguaje natural o convencional y cualquier otra expresión gráfica, sonora o en imagen, recogidas en cualquier tipo de soporte material, incluidos los soportes informáticos.

Desde el punto de vista administrativo, documento sería toda información o hecho fijado o registrado en cualquier tipo de soporte material que sirvan para comprobar o acreditar algo.

Tendrán la consideración de documento público administrativo los documentos válidamente emitidos por los órganos de las Administraciones Públicas. Cada Administración Pública determinará reglamentariamente los órganos que tengan atribuidas las competencias de expedición de copias auténticas de documentos públicos o privados.

⁶ GONZÁLEZ GARCÍA, Olga Lizeth. El archivo y documentación [en línea]. s.l. : Monografias.com, s.f. Disponible en : <http://www.monografias.com/trabajos59/gestion-organizacion-archivos/gestion-organizacion-archivos2.shtml>.

Las copias de cualesquiera documentos públicos gozarán de la misma validez y eficacia que estos siempre que exista constancia de que sean auténticas.

El documento oficial reúne, en general, las mismas características que los demás documentos aunque con algunas salvedades:

En ellos se establece una relación entre las personas físicas o jurídicas con la Administración Pública o de diferentes organismos públicos entre sí.

La mayoría de estas relaciones se realizarán a través de unos impresos ya preestablecidos o normalizados;

Ha de quedar constancia de la fecha de recepción del documento.

Como se desprende de lo visto hasta ahora, el soporte material puede ser muy variado y cada vez con más frecuencia se utilizan los soportes audiovisuales, gráficos, informáticos, nos centraremos en el documento escrito que sigue siendo el más utilizado y el que con más frecuencia vamos a manejar.

El documento, al mismo tiempo que fuente de información, se reconoce legalmente como prueba de que un acto ha sido o no ejecutado, aunque no todos los documentos se encuentran regulados adecuadamente.

* *Soporte documental*. Medios en los cuales se contiene información, según los materiales empleados.

Además de los archivos en papel existen los Archivos audiovisuales, fotográficos, filmicos, informáticos, orales y sonoros.

El término "conservación", en el ámbito de los archivos y bibliotecas, hace referencia a todas aquellas medidas destinadas a proteger adecuadamente los documentos, con el fin de prolongar su utilización en condiciones óptimas durante el mayor tiempo posible.

Existen dos corrientes diferentes sobre la disciplina de la Conservación. La anglosajona, que a su vez se divide en otras dos disciplinas, la denominada *Preservation*, que determina las medidas preventivas de permanencia y durabilidad de los documentos, y la *Conservation*, que determina las medidas a tomar para la restauración de los documentos deteriorados. Y la latina, en la que se contempla una única disciplina llamada Conservación, de la que forman parte la Preservación y la Restauración. La primera, también denominada Conservación Preventiva, se ocupa de la prevención del deterioro de los documentos y la segunda de la reparación y recuperación funcional de los documentos deteriorados.

Después de esta aclaración terminológica sobre los conceptos conservación,

preservación y restauración, nos vamos a centrar en el papel que han desempeñado estas disciplinas en el campo de las Ciencias de la Documentación”.⁷

El archivo físico. “Son aquellos que en forma permanente van almacenar información en el disco.

Cada archivo físico contiene únicamente un formato de registro de longitud fija.

Puede tener una vía de acceso en secuencia por claves para presentar los datos en una secuencia distinta del orden en que se añadieron los registros

Custodia y administración de archivos físicos inactivos y activos manteniendo la confidencialidad y disponibilidad de la información.

El proceso consiste en la recepción, codificación, elaboración de base de datos, almacenamiento, administración y transporte los archivos físicos.

* *Mobiliario de archivo*

- Mobiliario de archivo: Mobiliario de archivo metálico, Mobiliario de archivo modular, Mobiliario de archivo modular ArchivoTec, Mobiliario de archivo Multiuso, Mobiliario de archivo plano.
- Carritos
- Lámparas: Lámparas de pie, Lámparas de sobremesa.
- Mesas: Mesas de centro, Mesas para impresora, Mesas de oficina, Mesas para ordenador.
- Postes
- Protectores de suelo
- Sillas: Sillas de conferencias, Sillas de contacto permanente, Sillas de dirección, Sillas de espera, Sillas standard, Sillas sincronizadas.
- Taburetes
- Carretilla
- Cestas de almacenamiento

* *Condiciones ambientales y de seguridad.* Ubicado en un lugar donde no exista ninguno de los peligros identificados en la norma para los documentos a causa de la ubicación, el entorno, el fuego, el agua, los almacenamientos inadecuados, los robos, el vandalismo, el terrorismo. Rentable y con poco coste energético, valorado para toda su vida planificada (mínima de 20 años) y, preferentemente, con espacio para ampliaciones más allá de la duración planificada.

⁷ Ibid. Disponible en : <http://www.monografias.com/trabajos59/gestion-organizacion-archivos/gestion-organizacion-archivos2.shtml>.

Que no dependa excesivamente de equipamientos y maquinaria de alta tecnología para mantener un entorno estable y donde los equipos funcionen siempre correctamente.

Donde exista una estrategia global de protección contra incendios, preferentemente con un sistema de extinción automático mediante rociadores de agua o un gas homologado (en las tres bibliotecas nacionales –la británica, la escocesa y la galesa- se ha instalado rociadores de agua por su efectividad, menor coste y mayor respeto ecológico)

Con la zona de almacenamiento tan definida y controlada que queden minimizados todos los riesgos de incendios e inundaciones, especialmente los derivados de las salas de máquinas de los sistemas de climatización.

Donde cada tipo de material se almacene en el entorno más apropiado (requisitos específicos para los materiales fotográficos, sobre todo respecto a su aclimatación antes de una consulta)⁸.

Sistema de información. “El Sistema formal es para recabar, integrar, comprar, analizar y difundir información interna y externa de la empresa en forma oportuna, eficaz y eficiente.

Un sistema de información (SI) es un conjunto organizado de elementos, estos elementos son de 4 tipos:

- Personas
- Datos
- Actividades o técnicas de trabajo
- Recursos materiales en general (típicamente recursos informáticos y de comunicación, aunque no tienen por qué ser de este tipo obligatoriamente).

Todo ese conjunto de elementos interactúan entre sí para procesar los datos y la información (incluyendo procesos manuales y automáticos) y distribuirla de la manera más adecuada posible en una determinada organización en función de sus objetivos. Normalmente el término es usado de manera errónea como sinónimo de sistema de información informático, estos son el campo de estudio de la tecnología de la información (IT), y aunque puedan formar parte de un sistema de información (como recurso material), por sí solos no se pueden considerar como sistemas de información, este concepto es más amplio que el de sistema de información informático.

No obstante un sistema de información puede estar basado en el uso de

⁸ Ibid. Disponible en : <http://www.monografias.com/trabajos59/gestion-organizacion-archivos/gestion-organizacion-archivos2.shtml>.

computadoras, según la definición de Langefors este tipo de sistemas son: un medio implementado tecnológicamente para grabar, almacenar y distribuir expresiones lingüísticas, así como para extraer conclusiones a partir de dichas expresiones.

* *Tipos de sistemas de información.* Evolución de los sistemas de información a lo largo del tiempo

Según la función a la que vayan destinados o el tipo de usuario final del mismo, los SI pueden clasificarse en: (esta clasificación obedece a un punto de vista empresarial).

- Sistema de procesamiento de transacciones (TPS).- Gestiona la información referente a las transacciones producidas en una empresa u organización.
- Sistemas de información gerencial (MIS).- Orientados a solucionar problemas empresariales en general.
- Sistemas de soporte a decisiones (DSS).- Herramienta para realizar el análisis de las diferentes variables de negocio con la finalidad de apoyar el proceso de toma de decisiones.
- Sistemas de información ejecutiva (EIS).- Herramienta orientada a usuarios de nivel gerencial, que permite monitorizar el estado de las variables de un área o unidad de la empresa a partir de información interna y externa a la misma.
- Sistemas de automatización de oficinas (OAS).- Aplicaciones destinadas a ayudar al trabajo diario del administrativo de una empresa u organización.
- Sistema experto (SE).- Emulan el comportamiento de un experto en un dominio concreto.

Estos sistemas de información no surgieron simultáneamente en el mercado; los primeros en aparecer fueron los TPS, en la década de los 60, y los últimos fueron los SE, que alcanzaron su auge en los 90 (aunque estos últimos tuvieron una tímida aparición en los 70 que no cuajó, ya que la tecnología no estaba suficientemente desarrollada).

* *Aplicación de los sistemas de información.* Los sistemas de información tratan el desarrollo, uso y administración de la infraestructura de la tecnología de la información en una organización.

En la era post-industrial, la era de la información, el enfoque de las compañías ha cambiado de la orientación hacia el producto a la orientación hacia el conocimiento, en este sentido el mercado compite hoy en día en términos del

proceso y la innovación, en lugar del producto. El énfasis ha cambiado de la calidad y cantidad de producción hacia el proceso de producción en sí mismo, y los servicios que acompañan este proceso.

El mayor de los activos de una compañía hoy en día es su información, representada en su personal, experiencia, conocimiento, innovaciones (patentes, derechos de autor, secreto comercial). Para poder competir, las organizaciones deben poseer una fuerte infraestructura de información, en cuyo corazón se sitúa la infraestructura de la tecnología de información. De tal manera que el sistema de información se centre en estudiar las formas para mejorar el uso de la tecnología que soporta el flujo de información dentro de la organización”.⁹

Topologías de archivos. “Los sistemas de archivos, estructuran la información guardada en una unidad de almacenamiento (normalmente un disco duro) de una computadora, que luego será representada ya sea textual o gráficamente utilizando un gestor de archivos. La mayoría de los sistemas operativos poseen su propio sistema de archivos.

Lo habitual es utilizar dispositivos de almacenamiento de datos que permiten el acceso a los datos como una cadena de bloques de un mismo tamaño, a veces llamados sectores, usualmente de 512 bytes de longitud. El software del sistema de archivos es responsable de la organización de estos sectores en archivos y directorios y mantiene un registro de qué sectores pertenecen a qué archivos y cuáles no han sido utilizados. En la práctica, un sistema de archivos también puede ser utilizado para acceder a datos generados dinámicamente, como los recibidos a través de una conexión de red (sin la intervención de un dispositivo de almacenamiento).

* *Las nuevas tecnologías de archivos.* Actualmente el archivero moderno utiliza las tecnologías de la información como medios para agilizar los procesos archivísticos. De tal manera, que los documentos primarios de valor temporal y permanente los organiza, describe, conserva y los pone al uso del productor del documento y al usuario externo. Todos estos procedimientos, están estrechamente ligados a los principios de la archivística los cuales rigen desde el siglo XIX. Estos son: el de procedencia y el de respeto al orden original,

Son fundamentales para la práctica archivística, pues ellos –me refiero a los principios permiten el mantenimiento de la unidad del fondo de archivo, que no es otra cosa que el conjunto de la documentación producida o recibida por personas físicas o jurídicas, organismos e instituciones públicas o privadas en el libre ejercicio de sus funciones y competencias.

⁹ Ibid. Disponible en : <http://www.monografias.com/trabajos59/gestion-organizacion-archivos/gestion-organizacion-archivos2.shtml>.

El archivero moderno y tradicional organiza los documentos en el soporte que se encuentren.

Con ello contribuye a la historia de los pueblos, perpetuando como testimonio el devenir de las organizaciones y de los individuos, de tal forma que la información contenida en los documentos este al servicio del Estado, los investigadores y los ciudadanos

* *Soportes electrónicos.* La irrupción del documento electrónico utilizado por los productores documentales en las instituciones ha provocado cambios en los trabajos archivísticos como en los procesos de organización, descripción y valoración de los documentos No obstante, en la utilización práctica de estos, los soportes hay que tener en cuenta sus peculiaridades, características, utilización y conservación. Los principales son:

- Disquete: fiabilidad nula, es fácil añadir y eliminar la información. Capacidad de almacenamiento mínima de 1.5 Mb o 285 p. El tiempo de acceso a la información es lento. Se puede tener cierto control de seguridad sobre la información guardada, pero no es total. Por estas razones, el disquete es útil sólo para conservar documentos a corto plazo, pero no sirve para la conservación permanente.

- Discos Zip: fiabilidad media. Capacidad de almacenamiento hasta 250 Mb o 50,892 p. El tiempo de acceso es muy lento. Por ello, sirve para hacer copias de seguridad pero no para consultar. Hay cierto control de seguridad en el almacenamiento, pues se pueden introducir contraseñas.

- Disco Duro: fiabilidad media. Capacidad de almacenamiento muy grande hasta 60 Gb o 12'214,285.71 p. Tiempo de acceso muy rápido. Posibilidad de añadir y eliminar ficheros muy fácilmente, pero se puede controlar a través de contraseñas. Es el soporte ideal de cualquier tipo de fichero o documento.

- CD-Roms: gran fiabilidad para la conservación de la documentación en el caso de CDs no modificables. Capacidad de almacenamiento muy grande hasta 650 Mb o 132,320.5p. Es útil para conservar documentos con texto, sonidos e imágenes. Tiempo de acceso rápido. Son útiles para conservar información que no se ha de modificar y de consulta usual: instrumentos de descripción del archivo. Existen modificables, que ofrecen la posibilidad de añadir, borrar y actualizar la información. Los no modificables son útiles para conservar información definitiva.

- DVD: gran fiabilidad. Capacidad de almacenamiento muy grande hasta 650 Mb o 132,320.5 p de documentos hipermediáticos. Tiempo de acceso muy rápido. Permite controlar la posibilidad de añadir, modificar y eliminar. Es útil para conservar ficheros de texto, sonidos e imágenes.

Estos soportes tecnológicos han supuesto una revolución en el mundo de los archivos, y ello por dos razones. Por una parte su generalización como soporte documental ha supuesto para los archiveros un esfuerzo por aplicar los principios de organización a estos nuevos soportes.

* *Hardware y software.* No podemos dejar de mencionar en este momento las características particulares de las computadoras y los programas existentes que permiten a los archiveros agilizar su trabajo, en cada uno de los procesos archivísticos, aplicados a los documentos y en la prestación del servicio.

- El ordenador personal. La revolución tecnológica para los archivos llegó con el ordenador personal, desde su aparición han evolucionado mucho, y en poco tiempo, han ganado en capacidad, rapidez y accesibilidad, por lo que se ha convertido en herramienta de trabajo indispensable, también en los archivos. La computadora ha permitido la automatización paulatina de algunas de las tareas - archivísticas, desde la elaboración de informes y estadísticas pasando por el control de préstamos y transferencias hasta la automatización de los instrumentos de descripción y la posibilidad de contar con programas informáticos para la gestión integral de los documentos. También aumentan las posibilidades de acceso y comunicación. Todos los archiveros quieren contar con un equipo completo constituido por: CPU, pantalla, teclado, ratón, impresora, lector de CD y DVD, servidor y varias terminales, MODEM.

- La digitalización. Otro recurso informático útil para la gestión documental es la digitalización, que consiste en la captura de la información y su transformación a formato digital, para que se pueda manipular desde un ordenador. Es útil sobre todo para evitar la manipulación de la documentación original, documentos históricos, en mal estado y para documentos de mucha consulta y desde diferentes puestos de trabajo. Se pueden almacenar en formato de imagen, o en formato de texto, para lo cual es necesario utilizar un programa de reconocimiento óptico de caracteres (OCR), es una tecnología cara y esta tarea se complementa con una indexación de los documentos.

- La microfilmación. Es otro de los recursos existentes en nuestro medio consiste en tomar una foto de cada uno de los documentos y conservarlos en el rollo de película, es una tecnología muy utilizada, ya que permite una serie de exigencias que el mundo de los archivos debemos tener en cuenta con la seguridad y confiabilidad de la información.

* *Las redes.* En el uso de estas nuevas tecnologías también es necesario indispensable mencionar la comunicación rápida que las redes permiten a los archiveros comunicarse con sus proveedores y con sus usuarios.

- El Correo Electrónico: el correo electrónico ofrece la posibilidad de intercambiar información de manera rápida y eficaz, pues permite el envío de todo tipo de

documentos. Es utilizado en los archivos como medio de comunicación: Entre el archivero y los usuarios internos para solicitud de documentación, coordinación entre el archivo central y los archivos de gestión, comunicación de transferencias, Entre el archivero y los usuarios externos para petición de información. Entre el archivero y los proveedores.

- La Intranet: es un recurso para la gestión integral de la documentación activa de una institución. Es un modelo de arquitectura de red, que usa protocolos y estándares abiertos, transparente con Internet y que dispone de un modelo de cliente universal ósea el navegador. Se aplica sobre todos los documentos que una organización va produciendo como documentos de texto, correo electrónico, hojas de cálculo, etc. y sus aplicaciones a sus bases de datos, etc.

- Internet: la última revolución para el mundo de los archivos llega con la Word Waif Web, que multiplica hasta el infinito las posibilidades de difusión y comunicación de los archivos. Las utilidades de Internet en un archivo son amplias y variadas. Es necesario conocerlas para aprovechar todo el potencial que nos ofrece y maximizar la eficacia y rentabilidad de los servicios del archivo. Internet es, principalmente, la fuente de información más actualizada e inmediata de que disponemos actualmente. es enormemente útil para el trabajo del archivero, pero también como medio de difusión del archivo. Es el instrumento más rápido y ágil para encontrar información concreta sobre un archivo. Así mismo sirven de apoyo para un servicio más a nuestros usuarios.

* *Otros tipos de sistemas de archivos*

- Sistemas de archivos de disco: un sistema de archivo de disco está diseñado para el almacenamiento de archivos en una unidad de disco, que puede estar conectada directa o indirectamente a la computadora.

- Sistemas de archivos de red: un sistema de archivos de red es un sistema de archivos que accede a sus archivos a través de una red. Dentro de esta clasificación encontramos dos tipos de sistemas de archivos: los sistemas de archivos distribuidos (no proporcionan E/S en paralelo) y los sistemas de archivos paralelos (proporcionan una E/S de datos en paralelo).

- Sistemas de archivos de propósito especial: los sistemas de archivos de propósito especial son básicamente aquellos que no caen en ninguna de las dos clasificaciones anteriores”.¹⁰

La organización de archivos. “La administración de documentos es una metodología para regular la producción, circulación, uso y control de los

¹⁰ Ibid. Disponible en : <http://www.monografias.com/trabajos59/gestion-organizacion-archivos/gestion-organizacion-archivos2.shtml>.

documentos y archivos institucionales y tiene como objetivo la creación, mantenimiento, utilización y disposición de los documentos de una organización a lo largo de su ciclo vital de forma eficiente.

En ese sentido, uno de los mayores problemas que se presentan en el manejo de archivos es el desconocimiento de principios y técnicas para su organización y control; así por ejemplo, no existe claridad sobre lo que es un documento de archivo, por lo que cualquier documentación que se incorpora a una carpeta se considera como tal aunque no sea así. Por otra parte, los documentos que se integran a un expediente no necesariamente se organizan en forma correcta, lo cual trae como consecuencia problemas en el acceso a los documentos y, por tanto en la rendición de cuentas y en la transparencia de la gestión.

Con los presentes criterios se pretenden difundir las técnicas y prácticas útiles para el manejo de los archivos, con el propósito de lograr su estandarización y facilitar, más adelante, el uso de tecnologías de la información en el control documental. Así, se incluyen temas relativos a conceptos, la definición del expediente de archivo y su diferencia con otro tipo de documentos de apoyo informativo, el registro y descripción de un expediente de archivo, así como su clasificación.

* *Descripción y ordenación de documentos.* La ordenación es el proceso por el que se agrupan y relacionan los documentos consecutivos de cada serie documental de acuerdo con un criterio preestablecido.

Podemos ordenar los documentos dentro de una carpeta de la siguiente manera:

- Por orden cronológico, alfabético y numérico
- Por grupos de documentos

La ordenación cronológica de los documentos dentro de una carpeta se establece de tal manera que el más antiguo quedará en la parte posterior o inferior, y el más reciente en la superior. Los documentos también pueden ordenarse alfabética y numéricamente.

En ocasiones la complejidad del expediente aconseja conservar los documentos agrupados por conceptos en diferentes carpetas de archivo, que se integrarán en una carpeta llamada: correspondencia, facturas, informes, etc., en su interior los documentos se ordenarán por criterio cronológico. Cada carpeta ha de numerarse como si fuera un volumen.

* *Operaciones relacionadas con la ordenación.* Existen operaciones de tipo mecánico en íntima relación con la actividad de ordenar, precisas, pero que pueden ser realizadas muchas de ellas no desde luego por un técnico de archivos.

- Doble o desplegue. Nos referimos en primer lugar al doble o despegue de documentos que se hace necesario en documentación histórica, fundamentalmente del XVII y XIX, en que fue práctica frecuente que los documentos de tamaño folio para su archivación se doblaran en tamaño cuarto. No hay duda que para una mejor conservación y sobre todo para una más fácil ordenación hay que extenderlos a su tamaño natural. No es frecuente el problema para documentación más antigua ni para los fondos actuales. Pero sí es preciso insistir en llevar a cabo esta operación en series como pueden ser las de mapas y planos, cuyo plegado puede perjudicar seriamente los dibujos.

- Signaturación y sellado Hay que huir de plasmar en los documentos cualquier anotación, pero por otra parte la conservación del documento requiere el control y existen una serie de operaciones como son la signaturación y el sellado que hay que realizar. Cada documento, en el ángulo inferior izquierdo debe llevar un sello, de impronta pequeña, del centro o depósito a que pertenezca junto a la signatura del legajo o paquete donde se ubique. Ha de utilizarse lápiz para signaturar y por supuesto evitar que sello y signatura caigan sobre parte escrita.

En las piezas documentales aisladas precisa una única signaturación y sellado en el primer folio; en las piezas cosidas también en el primer folio de dicha pieza; en los mapas y planos deben indicarse al dorso.

- Datación. Insistimos en que es reprobable la indicación de cualquier escrito sobre el documento. Pero a veces es conveniente, siempre por el archivero y no por otras personas, la indicación de la data en la parte superior, desde luego a lápiz, para evitar la desordenación por un uso frecuente por parte de los investigadores. Es mucho más conveniente la utilización de carpetillas que guarden y protejan el documento y en las cuales se indiquen los datos para identificarlo no sólo por su data. En muchos archivos, sin embargo, esto acarrea una serie de problemas secundarios como son el aumento de volumen de las unidades de instalación que tropieza con el espacio restringido.

- Foliación y numeración. Para hacer más estable la ordenación, hoy que el masivo manejo de algunos fondos tiende a desordenarlos, se hacen cada vez más necesarias estas dos operaciones aparentemente iguales. La tendencia a microfilmear hoy series completas determina la conveniencia sobre todo de la foliación. La numeración es el número de orden dado por unidades archivísticas, la foliación es la numeración corrida de todos los folios escritos de una unidad de instalación. El número 2 puede corresponder a un determinado expediente que tenga 30 folios, del 22 al 32.

Las cifras correspondientes a una y otra han de expresarse también a lápiz en cada documento en los ángulos superiores, reservando el izquierdo para el número de orden de la unidad y el derecho para la indicación del folio. No conviene preceder ninguna de las cifras por ningún término como pueden ser

"número" o "folio". Hay una serie de recomendaciones dictadas por la experiencia que deben tenerse en consideración en la documentación histórica. No se debe numerar ni foliar una unidad de instalación aislada, estas operaciones deben iniciarse solamente cuando estén totalmente ordenadas todas las unidades de instalación que integren una serie documental completa. La aparición, frecuente, de documentos mal colocados por los primitivos organismos productores que hacen necesaria su adecuada colocación en otras unidades de instalación haría precisa con excesiva reincidencia la duplicación, no sólo de números de orden que pueden salvarse con cifras Bis, sino lo que es peor y más molesto la duplicación de los números de la foliación.

- Agregación. Acabamos de aludir a un problema frecuente como es la detectación de documentos mal colocados que hay que incorporar a sus series y a sus legajos adecuados. Las incorporaciones suelen hacerse dentro de las mismas series, una carta que por su fecha corresponde al legajo anterior o posterior, sin faltar los casos que la agregación ha de hacerse de una sección a otra sección. Una carta propiedad de una huerta del Hospital del Amor de Dios, encontrada entre los fondos del Hospital del Espíritu Santo, refiriéndome a las Secciones del Archivo Histórico de la Diputación de Sevilla. La agregación es necesaria pero peligrosa. Requiere un conocimiento profundo de las series y de la documentación. Hay que considerar en primer lugar el proceso administrativo seguido por la documentación, en segundo lugar la práctica usual de archivación mantenida por el organismo productor y en tercer lugar la tipología, antes que tomar como referencia el asunto o materia.

También como recomendación insisto en que las agregaciones no deben llevarse a cabo hasta estar totalmente terminada la organización de una sección. La agregación exige la colocación de "testigos" en el lugar ocupado por el documento sacado de una unidad de instalación para agregarlo a la que le corresponda, en el que se haga constar brevemente la descripción de la pieza y la sección y número del legajo a donde se incorpora.

* *Instalación de documentos.* Para archivar las carpetas suspendidas se utilizarán distintos tipos de equipos o archivadores metálicos, que garantizarán las condiciones para la conservación de los documentos. Las carpetas se ordenarán según el código y el título de clasificación, si acarrea diversas carpetas o volúmenes se ordenarán de la más antigua a la más reciente. Físicamente se podrán añadir pestañas o guías que indiquen el código, el título de la clase, etc.

En el caso de archivos que tengan un visor en la parte frontal del armario, se aprovechará para poner los códigos de clasificación de los documentos que contiene".¹¹

¹¹ Ibid. Disponible en : <http://www.monografias.com/trabajos59/gestion-organizacion-archivos/gestion-organizacion-archivos2.shtml>.

El archivo y la gestión documental

** Fases y tratamiento del documento*

Fase 1. Archivo de oficina. En esta fase han de permanecer los documentos en trámite. Si éste ha finalizado, el año o a los 2 años, por ejemplo, los documentos han de pasar ya al Archivo Central, sin esperar el plazo máximo de 5 años que establece la Ley.

Tratamiento:

- Iniciación en el Registro General
- Formación de expedientes
- Identificación
- Clasificación
- Ordenación
- Descripción Básica
- Recuperación de la información
- Instalación
- Transferencia de acciones
- Divisiones de fondos de archivo

Fase 2. Archivo central. Recibe los documentos tramitados en las oficinas al cumplirse el plazo estipulado. La permanencia de los documentos en esta Fase ha de fijarse en función de la frecuencia de uso por el gestor: uso muy frecuente. Esto variará en cada institución dependiendo de muchos factores, pero documentos con 1,2 ó 3 años desde la finalización de su trámite, que no se usen con frecuencia, deben pasar al Archivo Intermedio, sin esperar el plazo máximo de 10 años que establece la Ley.

Tratamiento:

- Control: cotejo y recepción de los documentos transferidos por las oficinas.
- Identificación
- Análisis de la clasificación
- Ordenación
- Control: descripción básica
- Posible descripción en profundidad
- Normalización
- Recuperación de la información
- Instalación
- Control de depósitos e Instalaciones
- Primer análisis y valoración de series documentales
- Reserva / Accesibilidad
- Transferencia de fracciones

* *Las transferencias de documentos.* Una vez transcurrido un plazo determinado de conservación en las unidades productoras, los documentos deben transferirse al Archivo General, con carácter obligatorio y de acuerdo con las normas establecidas por esa unidad.

La transferencia tiene como objeto reducir el espacio que las oficinas dedican a la conservación de los documentos y mejorar la eficacia de la gestión de los documentos de uso poco frecuente, inclusive mientras aquéllos mantienen su valor administrativo.

* *Organización de los documentos para su transferencia.* Los documentos objeto de transferencia deberán estar necesariamente organizados de acuerdo con los siguientes criterios:

Criterio 1: los documentos deberán ser originales o copias únicas (minutas). Son los denominados "documentos con valor archivístico". Las copias, o documentos de apoyo informativo, quedarán en poder de la unidad durante tanto tiempo como considere de interés el Responsable de la misma, generalmente en función de la vigencia de la información que contienen.

Criterio 2: los documentos deberán hallarse organizados físicamente en carpetas y subcarpetas normalizadas por el Archivo General, y únicamente en éstas, como única forma de garantizar la conservación de los documentos a medio y largo plazo. Las carpetas y subcarpetas contendrán la información necesaria para identificar de manera clara y directa la documentación que contienen:

- Unidad productora: nombre de la unidad que remite los documentos.
- Código de clasificación: código funcional, con las subdivisiones pertinentes (específicas, nominales, uniformes).
- Años: indicación del período cronológico que abarca la documentación incluida en la carpeta o subcarpeta, indicando, en su caso, inicio y cierre.
- Volumen: en el caso de los expedientes voluminosos, indica un orden secuencial dentro de la documentación que los integra.

Criterio 3: las carpetas correspondientes a los documentos de mayor antigüedad se ubicarán en primer lugar.

Criterio 4: las carpetas correspondientes a un mismo período temporal (generalmente año natural o curso académico) respetarán en su ordenación la secuencia de los códigos funcionales de la clasificación de los documentos.

Criterio 5: una vez organizadas secuencialmente las carpetas de acuerdo con los criterios anteriores (antigüedad, códigos de clasificación) la unidad procederá a alojar la documentación en las cajas de archivo normalizadas.

Criterio 6: las cajas resultantes se numerarán de manera secuencial, a lápiz y de forma clara y visible, para facilitar la redacción del formulario de transferencia. Ese número será la única anotación que efectúen las unidades remitentes en las cajas.
12

Sistema de archivo. “Un sistema de archivo es debe cumplir tres funciones básicas:

- Reunir de forma ordenada todos los archivos y documentos que circulan en el negocio.
- Guardar de manera ordenada el material reunido.
- Poder sacar los documentos o archivos rápidamente cuando sea necesario.

Un sistema de archivo puede hacerse por departamentos o estar centralizado. La ventaja del archivo centralizado, es que es de mayor eficacia (responsabilidad de una sola persona) y la ventaja del archivo por departamento es que la secretaria se familiarizará tanto con el sistema que podrá guardar y sacar los papeles con mayor velocidad.

* *Elementos utilizados en el archivo.* Existen varios elementos de clasificación y son los siguientes:

- Carpetas: Las carpetas pueden tener pestañas numéricas o un nombre directo. Hay carpetas con un sistema interior de sujeción y otras con departamentos que se utilizan como carpetas varios (carpetas de suspensión).
- Guía: Es una cartulina gruesa o cartón prensado de forma rectangular con una pestaña que sirve para separar.
- Pestañas y su posición: Las pestañas son una parte saliente que llevan las carpetas, guías y fichas y sirven para poder identificarlas. Hay pestañas de diferentes tamaños ocupando posiciones distintas. También se pueden utilizar pestañas postizas.
- Guías faltas: Es un sistema práctico cuyas pestañas llevan anotada la palabra falta de forma destacada, de manera que en ella se puedan hacer las anotaciones pendientes.
- Indicadores: Son pestañas de tamaño reducido y de colores diversos. También reciben el nombre de señalizadores y se utilizan para colocarlas en las fichas o carpetas para llamar la atención y servir de recordatorio sobre algún asunto pendiente (pagos, visitas, pedidos, etc.) utilizando un color para cada asunto.

¹² Ibid. Disponible en : <http://www.monografias.com/trabajos59/gestion-organizacion-archivos/gestion-organizacion-archivos2.shtml>.

- Compresores: Sirven para conseguir una buena colocación de las fichas y carpetas en la parte delantera del cajón. Pueden ser: compresores sencillos o compresores para cajones metálicos.
 - Pinzas: Cuando las carpetas de varios no tienen departamentos, se utilizarán las pinzas para separar los documentos.
 - Fichas: Son unas cartulinas de forma rectangular y de tamaño más o menos grande según el uso a que se destine. Las fichas pueden ser visibles (con pestañas) o ciegas (sin pestañas).
- * *Métodos de clasificación.* Existen varias maneras de clasificar los documentos, cada una de ellas con sus consiguientes ventajas y desventajas.

Los principales sistemas son:

- Sistema alfabético: Consiste en hacer una carpeta por cliente, empresa, persona, etc., y después colocar las carpetas en orden alfabético. La principal ventaja es que resulta muy sencillo de colocar y puede manejarse sin ningún tipo de formación especial. La desventaja de este sistema, es que podrían surgir problemas si el archivo lo maneja mucha gente, y por tanto, la única solución a este problema es que se encargue del archivo una sola persona y que sea esa persona quien escriba las normas adaptadas.
- Sistema numérico: Consiste en asignar números consecutivos a las personas o empresas que escriben, numerando consecutivamente las carpetas, para después archivarlas por orden numérico. Se hace una ficha con el nombre de cada una y el número asignado. Las fichas se archivarán en orden alfabético en un cajón o fichero. Las ventajas de este sistema son: es más sencillo encontrar las carpetas, los números de la carpeta se pueden utilizar para cartas, el archivo se puede aumentar indefinidamente (sólo será necesario añadir nuevas carpetas) y las fichas pueden utilizarse para otros fines.
- Sistema geográfico: Consiste en agrupar las carpetas en orden geográfico, por países, regiones, territorios, etc., y subdividirlas por temas o nombres. Éste es un sistema prácticamente indispensable en una oficina de exportación o en un departamento de ventas. La desventaja de este sistema es que las actividades no siempre se desarrollan en territorios específicos y otro inconveniente sería que se necesita un amplio conocimiento del emplazamiento de todos los pueblos y ciudades.
- Sistema por asunto o temas: Consistiría en archivar el material de acuerdo con su tema o contenido. En algunos casos es un método muy útil. Los archivos por temas son útiles para llevar la correspondencia y papeles de una actividad repetitiva. El inconveniente de este sistema, es que resulta muy factible olvidar los

papeles de un tema en otra carpeta, especialmente si éstos tratan de diversos asuntos.

- Sistema de dígitos terminales: Consiste en ordenar las carpetas según el último par de dígitos en lugar del estricto orden numérico. Los números se archivan en grupo de dígitos (385.77.12; 568.18.99). Todas las carpetas que terminan en los mismos dos dígitos (12), se archivan juntas detrás de una guía principal. Luego las carpetas se subdividen de acuerdo con el segundo grupo de dígitos y éstas se archivarán juntas. Finalmente, las carpetas se ordenarán numéricamente según los dígitos al principio del número. La ventaja de este sistema, es que resulta más fácil recordar dos dígitos que un número largo.

- Sistema decimal: Se basa en la división de 10 grupos, a cada uno de los cuales se le asigna un número del 0 al 9 o bien del 1 al 0. Cada grupo puede dividirse en otros 10, cada uno con un número de dos cifras, la primera es la que indica el grupo primario y la segunda varía del 0 al 9. Cada una de las divisiones secundarias, puede dividirse en 10 grupos terciarios que se representan por números de tres cifras, y así sucesivamente.

- Sistema alfanumérico: Es una combinación de las clasificaciones alfabética y numérica. A cada letra del alfabeto se le da un número, por ejemplo, A es 1, B es 2, C es 3, etc. Cada carpeta dentro de un número se numera consecutivamente: 1/1,1/2,1/3,1/4, etc. Las carpetas se ordenan alfabéticamente en el archivo y los números se usan simplemente como referencia sobre la correspondencia.

- Archivadores: Existen diversas y distintas formas de archivar carpetas y el método que elijamos dependerá de factores como: el tipo de negocio de la compañía en la que estemos, el tipo y tamaño de papeles que archivemos, la cantidad de material a archivar, la frecuencia con que se necesite el material y por último, el método de clasificación utilizado. Los principales sistemas de archivo que se utilizan son: Sistema Horizontal, Vertical, Suspendido, Lateral, Microfilmación, Archivo Automático y Almacenaje de Información Computerizado”.

¹³

1.4.2 Marco conceptual

Capacidad instalada. Se refiere al nivel máximo de producción que puede llegar a tener una empresa con base en los recursos con que cuenta, refiriéndose principalmente a maquinaria, equipo e instalaciones físicas. La determinación de la capacidad instalada de la empresa permitirá establecer tiempos de respuesta al mercado y conocer las posibilidades de expansión o requerimientos de inversión a largo plazo.

¹³ DOCUMENTACIÓN Y archivo [en línea]. España : TopSecres, s.f. [citado el 20-07-10]. Disponible en : <http://topsecres.iespana.es/documentos/documentacion.htm>.

Capacidad social. Es la cantidad total de dinero que invierten los dueños de la empresa (socios) para conformar la misma. Debe ser suficiente para cubrir todos los gastos iniciales que afrontará la empresa (por ejemplo, equipo, instalaciones, compra inicial de materia prima o acondicionamiento del local).

Control de calidad. Permite elaborar el producto o prestar el servicio de acuerdo con las especificaciones de su diseño. La relación de calidad de los productos respecto de lo esperado se basa en las características que buscan los clientes y en la concordancia que se pueda lograr, apoyándose en las personas, máquinas y herramientas con las que cuenta la empresa.

Estado de resultados. Se puede definir como el instrumento que utiliza la administración para reportar las operaciones realizadas en la empresa en un periodo determinado; de esta manera, la ganancia (utilidad) o pérdida de la empresa se obtiene restando los gastos y/o pérdidas a los ingresos y/o ganancias.

Lugar de trabajo. Es el espacio físico donde se reúnen personas, equipos, herramientas y materias primas para elaborar un producto o prestar un servicio. La forma en que se disponga lo anterior en la planta de producción permitirá organizar el trabajo de manera eficiente.

Materia prima. Se considera como materia prima, los elementos, partes o sustancias de las que está compuesto el producto de la empresa, o los insumos necesarios para prestar un servicio.

Misión. La misión de una empresa es su razón de ser; es el propósito o motivo por el cual existe, y por lo tanto da sentido y guía las actividades de la empresa. La misión debe contener y manifestar características que le permitan permanecer en el tiempo.

Objetivos de la empresa. Los objetivos son los puntos intermedios de la misión; es el segundo paso para determinar el rumbo de la empresa y acercar los proyectos a la realidad. En los objetivos, los deseos se convierten en metas y compromisos específicos, claros y ubicados en el tiempo. Así, la misión deja de ser una intención para convertirse en una realidad concreta.

Plan de negocios. El plan de negocios es una herramienta que permite al emprendedor realizar un proceso de planeación que le ayude a seleccionar el camino adecuado para el logro de sus metas y objetivos, y que se convierte en la guía de sus actividades diarias.

Plan de trabajo. Consiste básicamente en asignar tiempos, responsables, metas y recursos a cada actividad de la empresa, de tal manera que sea posible cumplir con los objetivos que la misma se ha trazado y preparar todo lo necesario para el inicio de operaciones.

Producto. Es el resultado final de un proceso de producción, el cual puede ser un bien o servicio que será adquirido por el consumidor.

Producción. Es la transformación de los insumos a través de recursos humanos, físicos y técnicos, en productos requeridos por los consumidores; tales productos pueden ser bienes o servicios.

Promocionar. Es esencialmente un acto de información, persuasión y comunicación que incluye varios aspectos de gran importancia, como son: la publicidad, la promoción de ventas, las marcas y, de manera indirecta, las etiquetas y el empaque.

Ventajas competitivas. Características que hacen únicos a los productos y/o servicios de la empresa, en comparación con otros ya existentes en el mercado, y que hacen mantener la preferencia de los consumidores en el que estamos ofreciendo.¹⁴

Amortización de la inversión. Recuperación de las cantidades utilizadas al poner en marcha un negocio. Normalmente, a mayor inversión, mayor será el plazo para recuperar la misma. Contablemente es la expresión de la depreciación de un bien.¹⁵

Estudio de mercado. Es la función que vincula a consumidores, clientes y público con el mercadólogo a través de la información, la cual se utiliza para identificar y definir las oportunidades y problemas de mercado; para generar, refinar y evaluar las medidas de mercadeo y para mejorar la comprensión del proceso del mismo.¹⁶

Inversión. Cantidad en dinero que necesita aportar un emprendedor para iniciar un negocio y abarca las condiciones iniciales necesarias para funcionar en el mercado.¹⁷

Mercado. La palabra *marketing* (comercialización) proviene del vocablo inglés market (mercado) que representa un grupo de vendedores y compradores deseosos de intercambiar bienes y/o servicios por algo de valor. Entendemos por mercado el lugar en que asisten las fuerzas de la oferta y la demanda para realizar la transacción de bienes y servicios a un determinado precio. Comprende todas las personas, hogares, empresas e instituciones que tiene necesidades a ser satisfechas con los productos de los ofertantes. Son mercados reales los que

¹⁴ GONZÁLEZ SALAZAR, Op. Cit, p. 18-62.

¹⁵ TORMO & ASOCIADOS. El ABC de la franquicia [en línea]. [citado el 19-07-10]. s.l.: El Autor, 2005. Disponible en : <http://www.tormo.com.co/franquiados/abc/introduccion.asp>.

¹⁶ CONTRERAS ZERÓN, Cynthia. Mercado [en línea]. s.l. : Monografias.com, s.f. [citado el 21-07-10]. Disponible en : <http://www.monografias.com/trabajos13/mercado/mercado.shtml>.

¹⁷ TORMO & ASOCIADOS, Op. Cit. Disponible en : <http://www.tormo.com.co/franquiados/abc/introduccion.asp>.

consumen estos productos y mercados potenciales los que no consumiéndolos aún, podrían hacerlo en el presente inmediato o en el futuro.¹⁸

Calificador. Información que se añade a un elemento de descripción y que ayuda a la identificación, comprensión y/o utilización del registro de autoridad (*Qualifier*).

Descripción archivística. Representación precisa de una unidad de descripción y, en su caso, de las partes que la componen, obtenida mediante la recopilación, cotejo, análisis y organización de toda aquella información que sirva para identificar, gestionar y localizar la documentación y explicar su contenido y el contexto de su producción.

Este término también designa el resultado del proceso (*Archival description*).

Documento de archivo. Información registrada en cualquier soporte y tipo documental, producida, recibida y conservada por cualquier persona física o jurídica en el ejercicio de sus competencias o en el desarrollo de su actividad (*Record*).

Institución. Organización o grupo de personas, identificado por un nombre propio y que actúa o puede actuar como una entidad. Puede incluir a una persona individual que actúe como persona jurídica (*Corporate body*).

Procedencia. Relación existente entre los documentos de archivo y las personas físicas o jurídicas que los han producido, reunido, conservado y utilizado en el desarrollo de su actividad personal o institucional (*Provenance*).

Productor. Cualquier entidad (institución, familia o persona) que ha producido, reunido y/o conservado documentos en el desarrollo de su actividad personal o institucional (*Creator*).

Punto de acceso. Nombre, término, palabra clave, frase o código que se puede utilizar para buscar, identificar y localizar descripciones archivísticas, incluye los registros de autoridad (*Access point*).

Registro de autoridad. Forma autorizada del nombre, combinada con otros elementos informativos que permiten identificar y describir la entidad mencionada y que pueden también remitir a otros registros de autoridad relacionados (*Authority record*).¹⁹

¹⁸ CONTRERAS ZERÓN, Op. Cit. Disponible en : <http://www.monografias.com/trabajos13/mercado/mercado.shtml>.

¹⁹ ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN. Norma Internacional sobre los registros de autoridad de archivos relativos a instituciones, personas y familias [en línea]. Bogotá : El Autor, s.f. [citado el 21-07-10]. Disponible en : <http://www.archivogeneral.gov.co/index.php?idcategoria=2254#>.

Administración de documentos. Conjunto de métodos y prácticas destinados a planear, dirigir y controlar la producción, circulación, organización, conservación, uso, selección y destino final de los documentos de archivo.

Archivística. Disciplina que trata de los aspectos teóricos y prácticos de los archivos y la administración de documentos.

Archivo. Conjunto orgánico de documentos en cualquier soporte, que son producidos o recibidos en el ejercicio de sus atribuciones por las dependencias y entidades.

Archivo de concentración. Unidad responsable de la administración de documentos, cuya consulta es esporádica por parte de las unidades administrativas de las dependencias y entidades y que permanecen en él hasta su destino final.

Archivo de trámite. Unidad responsable de la administración de documentos de uso cotidiano y necesario para el ejercicio de las atribuciones de una unidad administrativa.

Archivo histórico. Unidad responsable de organizar, conservar, administrar, describir y divulgar la memoria documental institucional.

Asunto. Contenido específico de cada una de las unidades documentales (documento de archivo, expediente), serie documental o rubro temático que permite la individualización dentro del conjunto de características homogéneas al que están integrados: tema, motivo, argumento, materia, cuestión, negocio o persona de que se trata un expediente o documento de archivo y que se genera en consecuencia de una acción administrativa.

Baja documental. Eliminación de aquella documentación que haya prescrito en sus valores administrativos, legales, fiscales o contables y que no contenga valores históricos.

Carátula. Frente del expediente donde se establecerán los elementos mínimos para describir su contenido.

Carpeta. Contenedor formado por dos tapas de papel o material flexible que sirve para integrar documentos de archivo. Se le conoce como "fólder".

Catálogo de disposición documental. Registro general y sistemático que establece valores documentales, plazos de conservación, vigencia documental, clasificación de reserva o confidencialidad y destino final.

Ciclo vital de los documentos. Etapas en las que se divide al documento de

archivo conforme a su uso, valor y ubicación: etapa activa (uso constante por el área generadora, valores primarios, archivo de trámite, etapa semiactiva (uso esporádico por el área generadora, con valores primarios, archivo de concentración), etapa histórica (valores permanentes, uso público, archivo histórico).²⁰

Documentación. Se puede definir como todo conocimiento o hecho fijado en forma material, normalmente escrita, que puede ser utilizado para consulta o prueba. Los documentos que se han producido por medio de la imprenta, con objetivo de ahorrar trabajo y conseguir una mejor presentación, serán los llamados impresos.

Se clasificarán los documentos mercantiles, que serán aquellos documentos relacionados con la compraventa, con el movimiento de fondos, con el transporte, los seguros, el personal, la Seguridad Social, los organismos públicos, los de régimen interno y los contratos.²¹

1.4.3 Marco legal

ISAAR (CPF) Norma Internacional sobre los Registros de Autoridad de Archivos relativos a Instituciones, Personas y Familias

Acuerdo 07 de 1994. Por el cual se adopta y se expide el Reglamento General de Archivos. REGLAMENTO GENERAL DE ARCHIVOS

Ley 594 de 2000 o ley general de archivos. Establece las reglas y principios generales que regulan la función archivística del Estado. Comprende a la administración pública en sus diferentes niveles.

1.4.4 Marco geográfico. A 157 Km. (dos horas cuarenta minutos, aproximadamente) de Bogotá se encuentra la capital boyacense, ciudad que conoció una temprana prosperidad como residencia de grandes encomenderos en los siglos XVI y XVII, cuando florecieron casonas, iglesias y conventos concebidos con un lujo y refinamiento notables para la época. A finales del diecisiete la prosperidad decayó y muchas de las grandes familias se trasladaron a Santa Fé de Bogotá.

Tunja, capital del departamento de Boyacá, fue fundada en 6 de agosto de 1539 por el Capitán Gonzalo Suárez Rondón; guarda en sus construcciones coloniales la huella de la cultura española que conjuga con las raíces aborígenes. Está ubicada en la Cordillera Oriental, a los 050 32 7" de latitud norte y 73 grados 22' 04 de longitud oeste, a 2.775 m. sobre el nivel del mar.

²⁰ GONZÁLEZ GARCÍA, Op. Cit. Disponible en : <http://www.monografias.com/trabajos59/gestion-organizacion-archivos/gestion-organizacion-archivos2.shtml>.

²¹ DOCUMENTACIÓN Y archivo [en línea]. España : iEspana, s.f. [citado el 02-07-10]. Disponible en : <http://topsecres.iespana.es/documentos/documentacion.htm>.

El centro histórico de Tunja fue declarado Patrimonio Nacional en 1959; la Casa Cultural Gustavo Rojas Pinilla, en 1986; La Plaza de Mercado en 1990.

Actividades económicas Agricultura, ganadería, comercio. Estatus Cultural Ciudad estudiantil. Tiene cinco museos, Casa de la Cultura, escuelas de música, bellas artes, danzas populares y artes escénicas, cuatro bibliotecas, y es sede del archivo regional de Boyacá.²²

1.5 METODOLOGÍA

1.5.1 Tipo de investigación. La realización del plan de negocios para la creación del centro de asesoría y documentación en la ciudad de Tunja, requiere de la utilización de un tipo de investigación descriptiva - analítica en la medida que muestra la situación actual para luego proponer la alternativa de dicha organización y brindar así soluciones a la población.

1.5.2 Fuentes de información

Fuentes primarias. Las fuentes primarias están conformadas por las personas que pueden servir de apoyo para el desarrollo del proyecto. En este caso se hace referencia a los alcaldes del departamento de Boyacá como población objetivo.

Fuentes secundarias. Entre las fuentes secundarias a las cuales se acude, se encuentran los textos de archivística, documentación, planeación de negocios, administración y demás elementos que amplíen la información sobre el tema, esto sin dejar de lado el fundamento normativo y el material virtual.

1.5.3 Instrumentos de recolección de información. Partiendo de la necesidad que existe de obtener información directa respecto al tema y el interés de la población, se hace conveniente acudir a la utilización de los siguientes instrumentos:

- * Encuesta dirigida a los alcaldes del departamento de Boyacá
- * Observación directa
- * Revisión bibliográfica

1.5.4 Población. La población que se toma como referente para la presente investigación, está conformada por los 123 alcaldes del departamento de Boyacá, datos que sirven de punto de apoyo para el desarrollo del estudio y posterior proyección de servicios.

²² CIUDAD DE Tunja [en línea]. s.l. : Colparques, s.f. [citado el 19-07-10]. Disponible en : <http://www.colparques.net/tunja.htm>.

1.5.5 Análisis e interpretación de resultados. Una vez obtenida la información, se hace pertinente clasificarla, tabularla, presentarla en tablas y figuras para su posterior análisis y toma de decisiones con respecto a la conveniencia de ejecutar el proyecto.

2 ANÁLISIS DEL MERCADO PARA EL DESARROLLO DEL PLAN DE NEGOCIOS

Dentro del análisis correspondiente al plan de negocios, se hace referencia explícita al estudio de mercados en tanto que permite no solo el conocimiento del entorno en el cual se espera incursionar, sino que además permite determinar y aclarar ciertos elementos fundamentales para la exitosa puesta en marcha de la propuesta.

En este sentido, se consideró fundamental acudir a un diagnóstico que asocia ciertos aspectos fundamentales para la adecuada y oportuna toma de decisiones. Así se recurre a la opinión de los 123 alcaldes que hacen parte del departamento de Boyacá, aun cuando relativamente 110 de dicho grupo se mostraron interesados en responder a la encuesta y por lo mismo expresar una opinión sobre la necesidad de crear un centro de documentación en la ciudad de Tunja teniendo en cuenta las falencias y vacíos existentes.

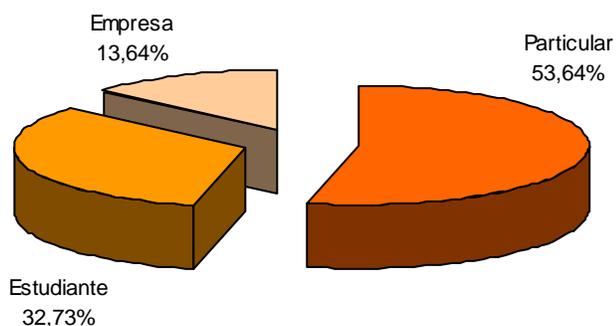
2.1 ANÁLISIS DE ENCUESTAS

Cuadro 1. Tipo de usuario que requiere de la información.

Ítem	Nº respuestas	Porcentaje
a. Particular	59	53,64
b. Estudiante	36	32,73
c. Empresa	15	13,64
Total	110	100,00

Fuente: Encuesta dirigida a los Alcaldes Municipales en el departamento de Boyacá, 2010.

Figura 1. Tipo de usuario que requiere de la información.



Fuente: Cuadro 1.

Indagando sobre el tipo de usuario que usualmente recurre a la dependencia solicitar información, el 53,64% sostiene que son personas particulares quienes se acercan a la entidad, porque demandan los datos para desarrollar proyectos particulares y de investigación. En tanto que el 32.73% de los interesados son estudiantes que por iniciativa de los mismos maestros, requieren determinados datos para el desarrollo de investigaciones y de estudios concretos sobre diversos temas que atañen al municipio.

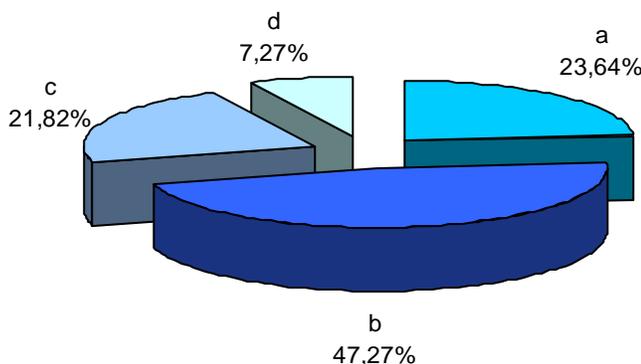
Mientras que el 13.64% de los usuarios de la información en la administración municipal, está conformada por empresarios que necesitan de dichas referencias para consolidar estudios pertinentes de gestión, administración y desarrollo de propuestas organizacionales.

Cuadro 2. Frecuencia con la que acude a la entidad.

Ítem	Nº respuestas	Porcentaje
a. 3 o más veces por semana	26	23,64
b. 1 ó 2 veces por semana	52	47,27
c. 1 ó 2 veces al mes	24	21,82
d. Sólo puntualmente	8	7,27
Total	110	100,00

Fuente: Encuesta dirigida a los Alcaldes Municipales en el departamento de Boyacá, 2010.

Figura 2. Frecuencia con la que acude a la entidad.



Fuente: Cuadro 2.

Hablando de la frecuencia con la que acude a la entidad, el 47,27% ha establecido que esta labor la desarrolla 1 o 2 veces por semana dependiendo de la necesidad y oportunidad de los datos, el 23,64% afirma que en promedio se acerca 3 o 4 veces por semana dependiendo la urgencia en los datos adquiridos, el 21,82% lo hace una o dos veces por mes por el mismo mecanismo de control y auditoría y el 7,27 solo puntualmente por exigencia manifiesta.

Cuadro 3. Información general.

Aspecto	1		2		3		4		5	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
a. Horarios de atención			30	27	38	34	42	38		
b. Señalización					46	42	64	58		
c. Limpieza					51	46	59	54		
d. Comodidad					55	50	55	50		
e. Información sobre los servicios ofrecidos					46	42	64	58		
f. Profesionalidad del personal			31	28	41	37	38	35		
g. Disponibilidad del personal			41	37	34	31	35	32		

Pésimo (1), Malo (2), Normal (3), Bueno (4), Excelente (5)

Fuente: Encuesta dirigida a los Alcaldes Municipales en el departamento de Boyacá, 2010.

Del mismo modo, se indaga respecto situaciones generales, allí se logra establecer que el 38% de los alcaldes califican como bueno el horario de atención definido por cuanto se ajusta a las necesidades de los usuarios. El 34% que normal dependiendo el ordenamiento de la entidad y el 27% que malo ya que no se hace en jornada continua, y este espacio es precisamente el más utilizado por las personas para solicitar la información.

De igual forma se toma como referente la señalización dentro de la entidad municipal, allí el 58% de los mandatarios locales cree que ésta es buena ya que demarca exactamente la ubicación de las oficinas, mientras que el 42% la cataloga como normal. En el tema de la limpieza de las instalaciones, el 54% de la población encuestada sostiene que, ésta es buena ya que se cuenta con las personas necesarias para desarrollar esta labor, y el 46% que normal por cuanto ofrece condiciones adecuadas para el usuario en general.

Otro aspecto de evaluación es la comodidad de las instalaciones, allí las opiniones están divididas, pues un 50% cree que existe buena comodidad y otro 50% que es normal ya que muestra un adecuado desplazamiento según las necesidades de los usuarios. Así mismo, se evalúa el nivel de información de los servicios ofrecidos, donde el 58% de los administradores locales, cree que es buena en la medida que proporciona los datos que exactamente son solicitados por los usuarios, y el 42% que es buena ya que la entidad o dependencia se advierte como una fuente acorde de información.

Del mismo modo, se toma como punto de análisis el profesionalismo del personal, allí se pudo establecer que el 37% de los alcaldes cree que éste es normal en tanto que facilita los datos y muestra un adecuado servicio al cliente. El 32% sostiene que es bueno ya que muestra conocimiento sobre el tema y se torna servicial con el cliente, y tan solo el 28% cree que es malo por cuanto no se desarrollan actividades de capacitación en diversas ramas del conocimiento

humano, dificultando así que el flujo de información se de en el momento, con la oportunidad requerida y satisfaciendo al necesidad del usuario.

Finalmente se habla de la disponibilidad del personal, un aspecto que debe replantearse debido a que el porcentaje mayor establece que éste es malo (37%), el 32% que es bueno y el 31% que es normal.

Cuadro 4. Servicios ofrecidos.

Aspecto	1		2		3		4		5	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
a. Rapidez con la que se resuelven las consultas			41	37	36	33	33	30		
b. Satisfacción con las respuestas obtenidas					55	50	55	50		
c. Localización de documentos consultados							110	100		
d. Orientación e información sobre los trámites a realizar			41	37	36	33	33	30		
e. Agilidad en la entrega de documentos			31	28	54	49	25	23		
f. Rapidez con la que se le atendió			41	37	36	33	33	30		
g. Grado de confidencialidad proporcionada por el personal					31	28	79	72		
h. Trato del personal							110	100		
i. Calidad de la información contenida en la página Web	31	28	21	19			58	53		
j. Facilidad para ubicar los documentos publicados en los murales de la entidad							78	71	32	29
k. Facilidad para consultar las publicaciones							78	71	32	29

Pésimo (1), Malo (2), Normal (3), Bueno (4), Excelente (5)

Fuente: Encuesta dirigida a los Alcaldes Municipales en el departamento de Boyacá, 2010.

Por lo mismo, se tienen en cuenta aspectos tales como los servicios ofrecidos, donde de manera concreta se tienen conclusiones relacionadas con la rapidez con la que se resuelven las consultas, donde el 37% de los mandatarios cree que es deficiente en tanto que no existe rapidez y oportunidad en las consultas. El 33% en tanto, afirma que es normal y el 30% que es buena.

Sobre la satisfacción con las respuestas obtenidas, se toma como referente el hecho que de manera general se da una buena adquisición de los datos y de información. Existe además, una buena localización de documentos consultados, al igual que de orientación e información sobre los trámites a realizar, aunque deberían mejorarse ciertos aspectos de atención dirigida a todo grupo de usuarios del servicio.

Respecto a la agilidad en la entrega de los documentos se toma como referencia el hecho que el 49% de los alcaldes encuestados cree que definitivamente se cumple con los parámetros de servicio, mientras que el 28% afirma todo lo contrario por cuanto ha observado que existe cierta demora en el suministro de información y entrega de documentos solicitados por los mismos usuarios. Aspecto este que se relaciona con la rapidez con la que fue atendido, pues en los mismos términos se evalúa.

Un aspecto a favor es el grado de confidencialidad proporcionada por el personal, allí se ha logrado concluir que el 72% de las alcaldes encuestados, sostiene que este aspecto es favorable ampliamente en tanto que no se suministra información confidencial a los usuarios sin el seguimiento y observancia a los protocolos existentes. Esto unido al trato del personal hacia los usuarios que en conjunto es bueno y cumple con las expectativas de los usuarios.

Respecto a la información contenida en la página Web, se ha logrado determinar que ésta es buena, aunque no en todos sus aspectos, pues existen debilidades sobre diversos aspectos de control, administración, organización y rendición de cuentas.

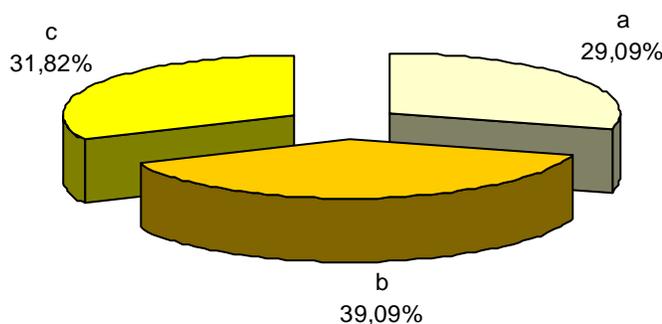
Así mismo, la administración municipal ha dado Facilidad para ubicar los documentos publicados en los murales de la entidad como una manera para acercar el usuario a la entidad y de esta forma integrarlo con los problemas y soluciones. Aunque también es válida la estrategia de permitir la consulta de publicaciones por parte de todo tipo de usuarios y de esta forma ampliar el nivel de conocimiento de las personas con respecto al municipio y su misma estructura, programas, metas y planes de trabajo.

Cuadro 5. Área de mejora.

Ítem	Nº respuestas	Porcentaje
a. Ampliación del horario de atención al público	32	29
b. Disposición de mayor información acerca de trámites y procedimientos	43	39
c. Utilización de nuevas tecnologías para facilitar la búsqueda de información	35	32
Total	110	100

Fuente: Encuesta dirigida a los Alcaldes Municipales en el departamento de Boyacá, 2010.

Figura 3. Área de mejora.



Fuente: Cuadro 5.

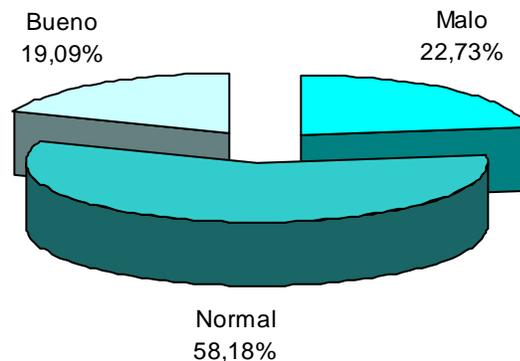
Siguiendo con la evaluación, se toma como referente el área de mejora donde el 43% de los alcaldes cree que hay disposición de mayor información acerca de trámites y procedimientos, utilización de nuevas tecnologías para facilitar la búsqueda de información (35%) y ampliación del horario de atención al público (32%). Aspectos estos que en última, le permitirían a la entidad ampliar el número de visitantes y de usuarios.

Cuadro 6. Calidad del servicio ofrecido.

Ítem	Nº respuestas	Porcentaje
a. Pésimo		
b. Malo	25	22,73
c. Normal	64	58,18
d. Bueno	21	19,09
e. Excelente		
Total	110	100,00

Fuente: Encuesta dirigida a los Alcaldes Municipales en el departamento de Boyacá, 2010.

Figura 4. Calidad del servicio ofrecido.



Fuente: Cuadro 6.

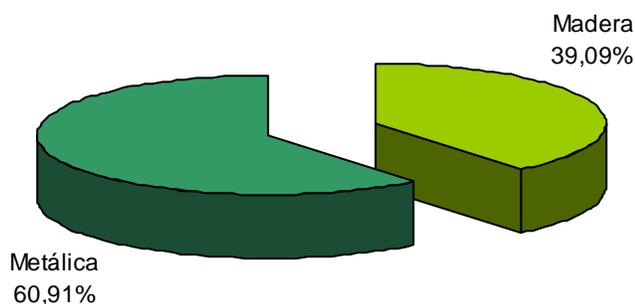
La calidad del servicio ofrecido es otro factor de evaluación dentro de la entidad. Allí el 58,18% sostiene que éste es normal y que cumple con las expectativas del usuario. El 22% que es malo ya que no atiende de manera oportuna a los usuarios y el 19,09% que es bueno. De cualquier manera, es fundamental que se tomen medidas de ajuste no solo con las personas que atienden directamente al usuario, sino que además se definan parámetros organizacionales y de administración de archivos y de información, que se apoyen en el aspecto tecnológico y humano como un valor agregado.

Cuadro 7. Tipo de repisa.

Ítem	Nº respuestas	Porcentaje
a. Madera	43	39,09
b. Metálica	67	61,91
c. Acrílico		
d. Otro		
Total	110	100,00

Fuente: Encuesta dirigida a los Alcaldes Municipales en el departamento de Boyacá, 2010.

Figura 5. Tipo de repisa.



Fuente: Cuadro 7.

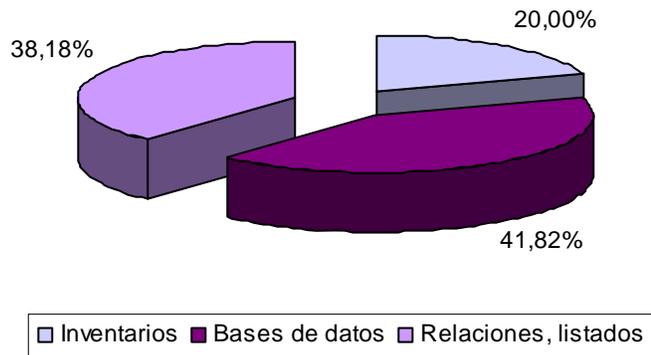
Tomando en cuenta el manejo del archivo, se ha podido establecer que internamente las alcaldías manejan según sus propios mandatarios, repisas metálicas como un mecanismo de conservación del material, por comodidad y precio (61,91%), mientras que el 43% hace uso de plataformas de madera debido a que aun no han modernizado la infraestructura y no han destinado recursos para tal caso. Situación que puede ser preocupante en la medida que esto los puede llevar a perder mucha información debido al deterioro al cual puede estar expuesta.

Cuadro 8. Instrumentos de descripción.

Ítem	Nº respuestas	Porcentaje
a. Inventarios	22	20,00
b. Registros		
c. Bases de datos	46	41,82
d. Relaciones, listados	42	38,18
e. Otro		
Total	110	100,00

Fuente: Encuesta dirigida a los Alcaldes Municipales en el departamento de Boyacá, 2010.

Figura 6. Instrumentos de descripción.



Fuente: Cuadro 8.

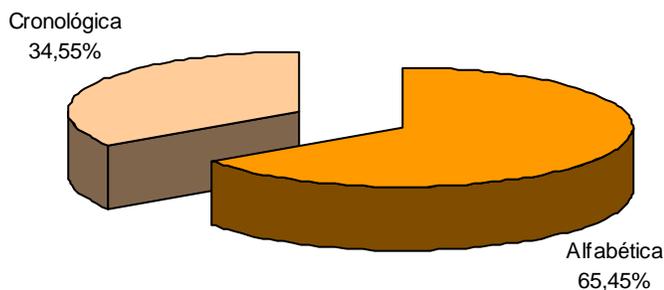
Dentro de los instrumentos de descripción, se puede observar que existen entre otros, bases de datos (41,82%), relaciones de información y listados (38,18%) e inventarios (20%). Cada uno de ellos se maneja de acuerdo a las necesidades de información, condiciones de seguridad de los datos y facilidad para proporcionar la información una vez ésta sea solicitada.

Cuadro 9. Sistema de ordenación y clasificación.

Ítem	Nº respuestas	Porcentaje
a. Alfabética	72	65,45
b. Numérica		
c. Cronológica	38	34,55
Total	110	100,00

Fuente: Encuesta dirigida a los Alcaldes Municipales en el departamento de Boyacá, 2010.

Figura 7. Sistema de ordenación y clasificación.



Fuente: Cuadro 9.

Del sistema de archivos empleados en la entidad municipal, el 65,45% de los alcaldes sostiene que manejan un método alfabético como estrategia de

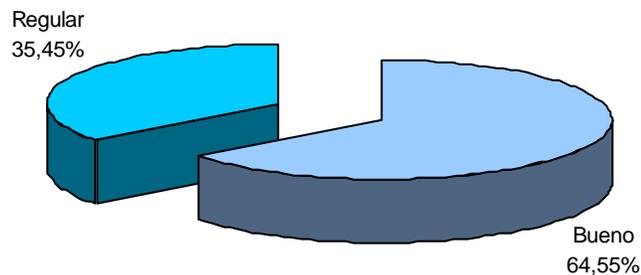
facilitación de la información a los usuarios que así lo exijan, mientras que el 34,55% lo hacen cronológicamente buscando una mayor rapidez en los datos solicitados y un mejor ordenamiento de la información en general.

Cuadro 10. Estado de conservación de la documentación.

Ítem	Nº respuestas	Porcentaje
a. Excelente		
b. Bueno	71	64,55
c. Regular	39	35,45
d. Malo		
Total	110	100,00

Fuente: Encuesta dirigida a los Alcaldes Municipales en el departamento de Boyacá, 2010.

Figura 8. Estado de conservación de la documentación.



Fuente: Cuadro 10.

Al indagar sobre el estado de conservación de la documentación, el 64,55% de los alcaldes municipales lo califica como bueno en la medida que se han tomado en cuenta algunas recomendaciones de algunos asesores que les permite no solo preservar cada archivo, sino definir políticas de consulta.

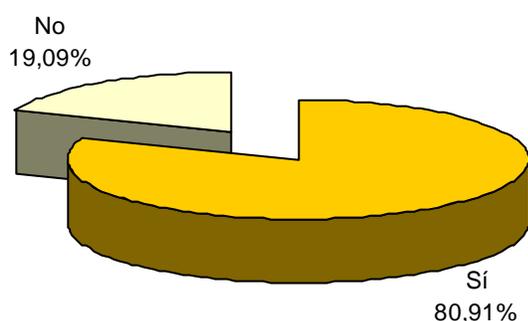
Mientras que el 35,45% cree que esta medida es regular en tanto que no se visualiza un pleno manejo y conservación de muchos documentos, hecho que podría afectar ciertos procesos de auditoría y verificación de los datos. Se trata de una población que vela por la recuperación de cada manuscrito original y con copias físicas y magnéticas que pueden advertirse como pruebas específicas que explican determinada actuación o programa propuesto.

Cuadro 11. Intervención sobre la documentación administrativa o histórica.

Ítem	Nº respuestas	Porcentaje
a. Sí	89	80,91
b. No	21	19,09
Total	110	100,00

Fuente: Encuesta dirigida a los Alcaldes Municipales en el departamento de Boyacá, 2010.

Figura 9. Intervención sobre la documentación administrativa o histórica.



Fuente: Cuadro 11.

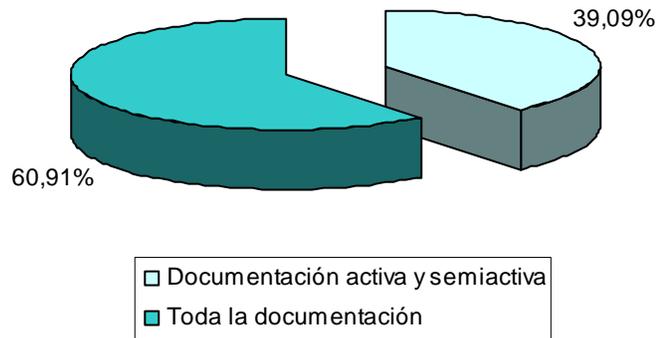
Según el 80,91% de la población evaluada, sostiene que definitivamente hay intervención sobre la documentación administrativa o histórica ya que son muchos los usuarios de consulta de determinados datos e información. En tanto que el 19,09% cree que no existe ningún tipo de intervención debido a que en ocasiones no se manejan archivos y datos de alta consulta en las dependencias debido a que no existen personas responsables por el área de archivos en sus respectivas localidades.

Cuadro 12. Documentos sobre los cuales existe Intervención.

Ítem	Nº respuestas	Porcentaje
a. Documentación activa		
b. Documentación activa y semiactiva	43	39,09
c. Documentación semiactiva e inactiva		
d. Toda la documentación (incluidas las tres fases)	67	60,91
Total	110	100,00

Fuente: Encuesta dirigida a los Alcaldes Municipales en el departamento de Boyacá, 2010.

Figura 10. Documentos sobre los cuales existe Intervención.



Fuente: Cuadro 12.

De esos documentos a los cuales se les hace la respectiva intervención, el 60,91%, está relacionado tanto con la documentación activa como con la documentación activa y semiactiva y la documentación semiactiva e inactiva, pues de alguna manera cada aspecto en ocasiones es evaluado por diferentes tipos de usuarios de la información en distintas dependencias. Mientras que el 39,09% cree que solo se hace intervención sobre la documentación activa y semiactiva en tanto que se trata de un compendio de datos que aunque permanezcan estáticos por mucho tiempo de igual forma debe ser consultado para aclarar ciertas dudas o simplemente para ordenar un informe administrativo o de gestión.

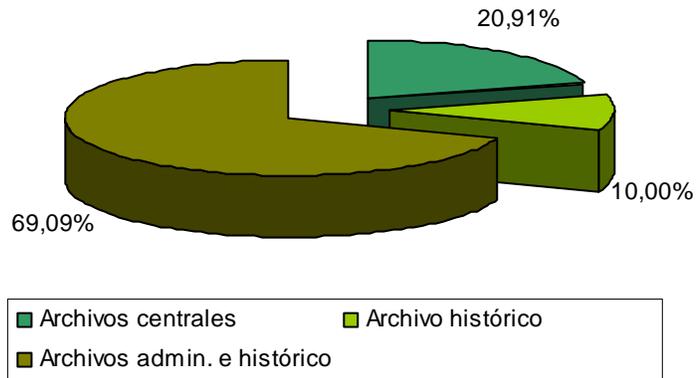
Cuadro 13. Archivos relacionados con las fases de la evolución documental.

Ítem	Nº respuestas	Porcentaje
a. Archivos centrales	23	20,91
b. Archivo intermedio		
c. Archivo histórico	11	10,00
d. Archivo general administrativo e histórico	76	69,09
Total	110	100,00

Fuente: Encuesta dirigida a los Alcaldes Municipales en el departamento de Boyacá, 2010.

Sobre los archivos relacionados con las fases de la evolución documental, se puede establecer que 69,09% guardan relación con el archivo general administrativo e histórico que reposa en las instalaciones, el 20,91% con los archivos centrales y el 10% restante con el archivo histórico. Este cúmulo de archivos son lo que le proporcionan a la entidad municipal, las bases sobre las cuales se organizan informes de todo tipo según las necesidades públicas y requerimientos de diferentes usuarios.

Figura 11. Archivos relacionados con las fases de la evolución documental.



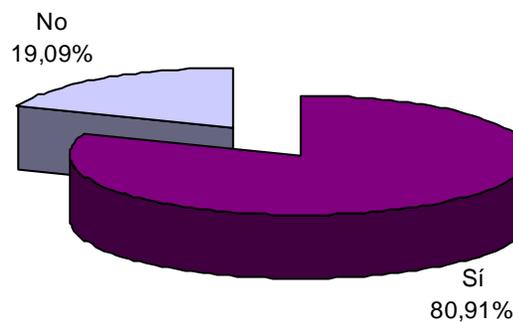
Fuente: Cuadro 13.

Cuadro 14. Reflejo del sistema archivístico en los reglamentos de la entidad.

Ítem	Nº respuestas	Porcentaje
a. Sí	89	80,91
b. No	21	19,09
Total	110	100,00

Fuente: Encuesta dirigida a los Alcaldes Municipales en el departamento de Boyacá, 2010.

Figura 12. Reflejo del sistema archivístico en los reglamentos de la entidad.



Fuente: Cuadro 14.

Para el 80,91% de los administradores locales de los 123 que hacen parte del departamento de Boyacá, se visualiza un reflejo del sistema archivístico en los reglamentos de la entidad como herramienta que genera credibilidad, exigencia por su misma organización y preservación así como por la importancia que merece en los procesos de gestión. En tanto que el 19,09% sostiene que no conoce la reglamentación que avala la importancia de la gestión documental y de

archivos dentro de su localidad, por lo que cree oportuno definir un aparte que amplíe dicha información.

Cuadro 15. Disposición de presupuesto propio para el archivo.

Ítem	Nº respuestas	Porcentaje
a. Sí	110	100
b. No		
Total	110	100

Fuente: Encuesta dirigida a los Alcaldes Municipales en el departamento de Boyacá, 2010.

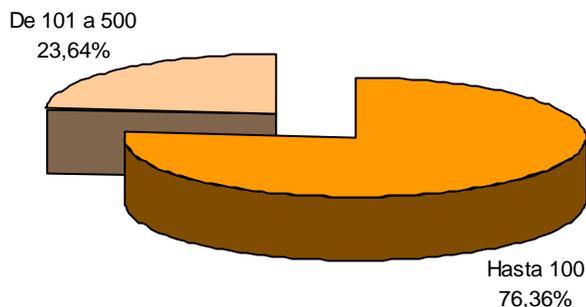
El 100% de los mandatarios encuestados sostiene que ha dispuesto de presupuesto propio para el archivo traducido en adquisición de estantería, capacitación y organización de plataformas virtuales que permitan su plena conservación y clasificación dentro de un espacio físico que sea de fácil acceso pero que sobre todo esté protegido y salvaguardado según las propias exigencias documentales.

Cuadro 16. Consultas anuales.

Ítem	Nº respuestas	Porcentaje
a. Hasta 100	84	76,36
b. De 101 a 500	26	23,64
c. Más de 500		
Total	110	100,00

Fuente: Encuesta dirigida a los Alcaldes Municipales en el departamento de Boyacá, 2010.

Figura 13. Consultas anuales.



Fuente: Cuadro 16.

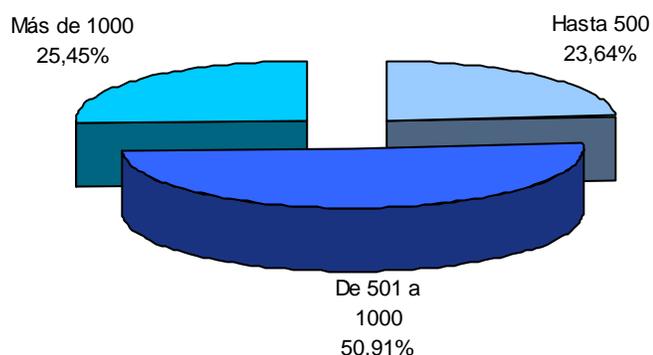
Del total de consultas que se realizan sobre el mismo, se puede afirmar que definitivamente y según opinión del 76,36% de los alcaldes municipales que hicieron parte de la encuesta, se realizan hasta 100 consultas dependiendo la exigencia y necesidad de los usuarios. Mientras que el 23,64% sostiene que el nivel de consulta puede ir desde 101 veces hasta las 500 debido a la reevaluación, verificación y actividades de auditoría a las cuales están expuestos pero que se advierten como una exigencia del estado para concertar las cuentas y equilibrar presupuestos e informes de gestión.

Cuadro 17. Préstamos anuales.

Ítem	Nº respuestas	Porcentaje
a. Hasta 500	26	23,64
b. De 501 a 1000	56	50,91
c. Más de 1000	28	25,45
Total	110	100,00

Fuente: Encuesta dirigida a los Alcaldes Municipales en el departamento de Boyacá, 2010.

Figura 14. Préstamos anuales.



Fuente: Cuadro 17.

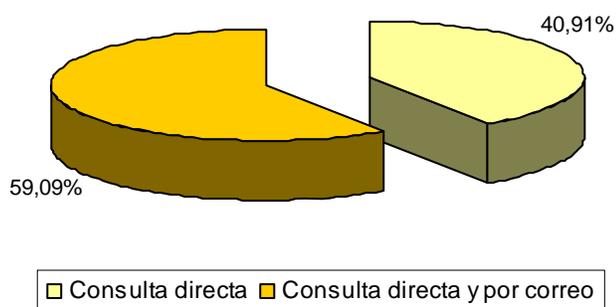
Sobre el total de préstamos anuales se puede indicar que el 50,91% de los mismos, han realizado préstamos que van desde los 501 y 1000, mientras que el 25,45% se inclina hacia más de 1000 de ellos, y tan solo el 23,64% cree que la cifra no supera los 500. De cualquier forma son aspectos interesantes que sirven de base para proponer una política de conservación y manejo oportuno de la documentación, evitando con esto que exista un deterioro de cada componente y que por lo tanto genere molestias y desconfianzas.

Cuadro 18. Medio por el cual se realizan las consultas y préstamos.

Ítem	Nº respuestas	Porcentaje
a. Teléfono		
b. Correo electrónico		
c. Consulta directa	45	40,91
d. Consulta por correo		
c y d	65	59,09
Total	110	100,00

Fuente: Encuesta dirigida a los Alcaldes Municipales en el departamento de Boyacá, 2010.

Figura 15. Medio por el cual se realizan las consultas y préstamos.



Fuente: Cuadro 18.

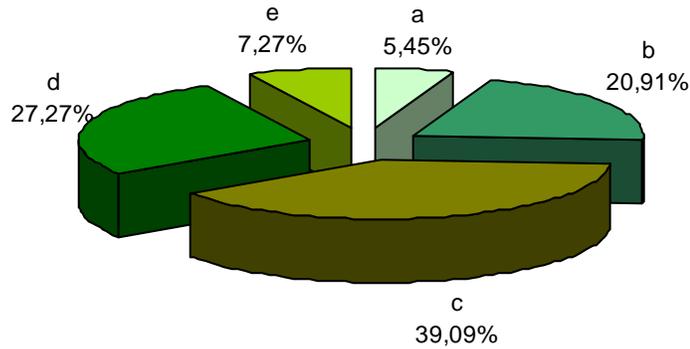
Dentro de los medios por los cuales se realizan las consultas se encuentran en su orden: la consulta directa y la consulta por correo (59,09%), aunque hay un 40,91% que solo realiza una consulta directa especialmente porque la página de la entidad no funciona en su totalidad o aun no cuenta con una base de datos actualizada que responda a las necesidades del usuario, mientras que quienes acepta la consulta directa lo hace por ahorro de tiempo y por la veracidad de la información.

Cuadro 19. Tipología de los usuarios.

Ítem	Nº respuestas	Porcentaje
a. Personal docente	6	5,45
b. Estudiantes	23	20,91
c. Personal de administración y servicios	43	39,09
d. Investigadores	30	27,27
e. Otros	8	7,27
Total	110	100,00

Fuente: Encuesta dirigida a los Alcaldes Municipales en el departamento de Boyacá, 2010.

Figura 16. Tipología de los usuarios.



Fuente: Cuadro 19.

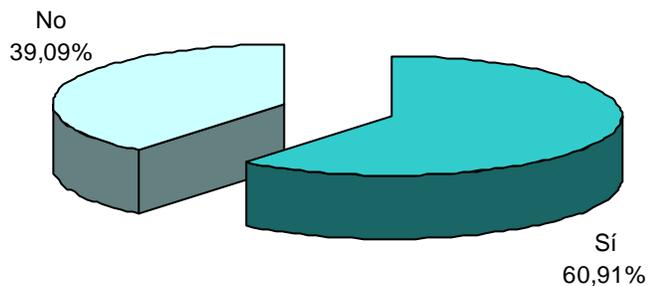
Dentro de los tipos de usuarios que por lo general recurren a la entidad municipal por determinada consulta, se encuentran en su orden el personal de administración y servicios (39,09%), los investigadores (27,27%) como información para el desarrollo de sus estudios, los estudiantes que adelantan algún tipo de investigación (20,91%) y el personal docente (5,45%). De cualquier forma son muchos los usuarios de la información que reposa en la entidad municipal, por lo mismo se hace evidente la necesidad de organizar el archivo documental y de esta forma acelerar las consultas y así efectivizar los procesos organizacionales.

Cuadro 20. Formación para usuarios internos o externos.

Ítem	Nº respuestas	Porcentaje
a. Sí	67	60,91
b. No	43	39,09
Total	110	100,00

Fuente: Encuesta dirigida a los Alcaldes Municipales en el departamento de Boyacá, 2010.

Figura 17. Formación para usuarios internos o externos.



Fuente: Cuadro 20.

Igualmente, se indaga sobre si se imparte algún tipo de información a los usuarios internos y externos, allí, se dice según el 60,91% que si se han desarrollado actividades de capacitación en materia documental pero no con la profundidad que se debiera debido a que se otorga mayor importancia a otros aspectos. El 39,09% ha establecido que en ningún momento se ha brindado este tipo de capacitación.

Cuadro 21. Actividades de difusión.

Ítem	Nº respuestas	Porcentaje
a. Sí		
b. No	110	100
Total	110	100

Fuente: Encuesta dirigida a los Alcaldes Municipales en el departamento de Boyacá, 2010.

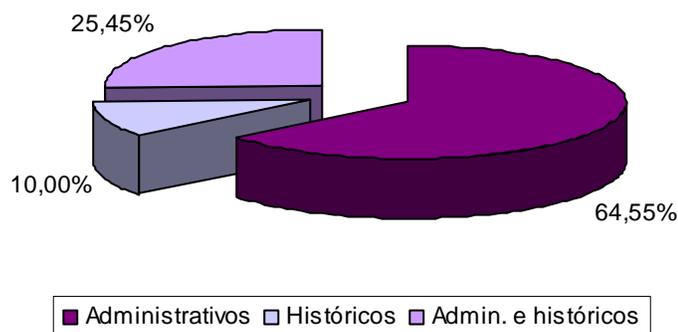
Aunque quizá lo más preocupante es que no existen, según el 100% de las personas encuestadas ninguna actividad de difusión sobre la importancia de la gestión documental y aquellas actividades que giran en torno a su propia organización y ejecución. Por ello le necesidad de formular una política administrativa que defina parámetros tanto de conservación como de organización de la información.

Cuadro 22. Tipos de fondos custodiados en el archivo.

Ítem	Nº respuestas	Porcentaje
a. Administrativos	71	64,55
b. Históricos	11	10,00
c. Donaciones y legados		
a y b	28	24,45
Total	110	100,00

Fuente: Encuesta dirigida a los Alcaldes Municipales en el departamento de Boyacá, 2010.

Figura 18. Tipos de fondos custodiados en el archivo.



Fuente: Cuadro 22.

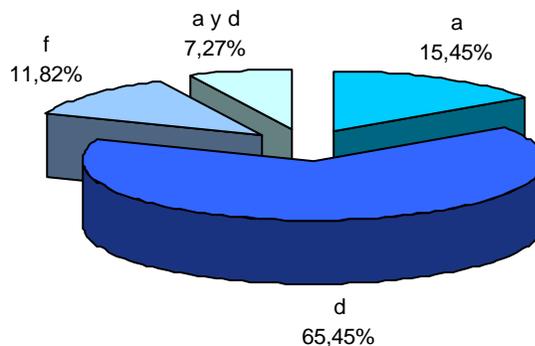
Se toman en cuenta además, los tipos de fondos custodiados por el archivo, allí se observa que el 64,55% de los alcaldes encuestados sostiene que son los datos de orden administrativo lo que mayor seguridad reciben especialmente porque allí reposan las pruebas de la gestión municipal, seguidos desde luego por los datos históricos y administrativos en unión según el 25,45% y por solo los datos históricos en un 10,00%.

Cuadro 23. Formatos y soportes documentales custodiados en el archivo.

Ítem	Nº respuestas	Porcentaje
a. Documentos audiovisuales	17	15,45
b. Documentos gráficos		
c. Documentos fotográficos		
d. Documentos de gran formato (planos, mapas, otros)	72	65,45
e. Documentos electrónicos/digitales		
f. Documentos microfilmados	13	11,82
a y d	8	7,27
Total	110	100,00

Fuente: Encuesta dirigida a los Alcaldes Municipales en el departamento de Boyacá, 2010.

Figura 19. Formatos y soportes documentales custodiados en el archivo.



Fuente: Cuadro 23.

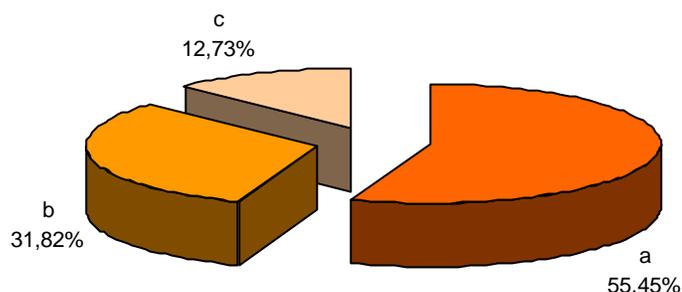
Respecto a los formatos y soportes documentales custodiados en el archivo, el 65,45% de los mandatarios locales del departamento de Boyacá que aceptaron hacer parte de la investigación, sostienen que aseguran de manera confidencial los documentos de gran formato (planos, mapas, otros) por ser estos una representación histórica de la realidad del municipio. El 15,45% maneja con asegura los documentos audiovisuales, el 11,82% los documentos microfilmado por el costos que tienen y el 7,2% los documentos audiovisuales y de gran formato (planos, mapas, otros). De cualquier forma se trata de ser mucho más responsables a la hora de guardar la información y de mantener al día aquellos datos que representan la municipio y que le permite ganar mayor reconocimiento cultural.

Cuadro 24. Sistemas y aplicaciones informáticas que tiene el archivo para la gestión de sus fondos y de los servicios en general.

Ítem	Nº respuestas	Porcentaje
a. Sólo programas básicos y generales	61	55,45
b. Bases de datos (descripción, transferencias, etc.)	35	31,82
c. Sistema de digitalización de documentos	14	12,73
d. Sistema integral para la gestión de los documentos y archivos		
Total	110	100,00

Fuente: Encuesta dirigida a los Alcaldes Municipales en el departamento de Boyacá, 2010.

Figura 20. Sistemas y aplicaciones informáticas que tiene el archivo para la gestión de sus fondos y de los servicios en general.



Fuente: Cuadro 24.

Teniendo en cuenta los sistemas y aplicaciones informáticas que tiene el archivo para la gestión de sus fondos y de los servicios en general, el 55,45% cree que solo se manejan programas básicos y generales, el 31,82% bases de datos (descripción, transferencias, etc.) y el 12,73% Sistema de digitalización de documentos. Todos representan una mayor oportunidad para fortalecer el área de gestión documental y por lo mismo, preservar riquezas culturales e históricas valiosas para el estudio de las nuevas generaciones y para acrecentar el amor por el municipio, demostrando identidad y sentido de pertenencia.

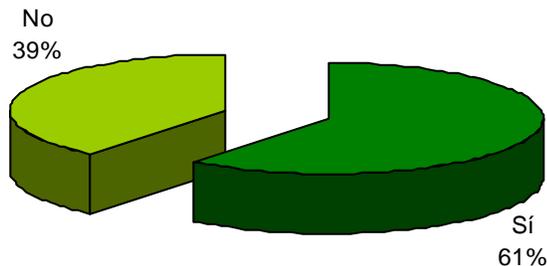
Cuadro 25. Disposición para utilizar los servicios del Centro de Documentación en Boyacá.

Ítem	Nº respuestas	Porcentaje
Sí	67	60,91
No	43	39,09
Total	110	100,00

Fuente: Encuesta dirigida a los Alcaldes Municipales en el departamento de Boyacá, 2010.

Teniendo en cuenta los resultados obtenidos, se puede observar que el 60,91% de los alcaldes que hicieron parte de la investigación (67), se muestran dispuestos a utilizar los servicios del centro de documentación dependiendo las necesidades y expectativas de la administración. En tanto que el 39,09% (43 personas), no se muestran interesadas en el tema debido a que en la mayoría de los casos ya han organizado su archivo o se encuentran en periodo de finalización.

Figura 21. Disposición para utilizar los servicios del Centro de Documentación en Boyacá.



Fuente: Cuadro 25.

2.2 COMPETENCIA

La competencia del Centro de Documentación y archivo está conformada por las siguientes entidades que en la actualidad ofrecen servicios similares en la ciudad de Tunja:

- Cámara de comercio, organización y documentación de archivos
- SENA a través de pasantías

2.3 DEMANDA

La demanda se define como la cantidad de personas que se muestran interesadas en adquirir productos y servicios que se disponen en un mercado a un precio determinado, con características particulares que llaman la atención de un cliente o usuario. Teniendo claridad sobre esto, se puede establecer que la demanda del proyecto, de manera inicial, está definida por la totalidad de mandatarios locales del departamento de Boyacá, que muestran gran interés por utilizar los servicios dispuestos por el Centro de Documentación y archivo en la ciudad de Tunja.

Se hace claridad con respecto al hecho que por la misma complejidad de la organización del sistema de archivos, tan sólo se pueden realizar alrededor de cinco sistemas; luego, esto representaría la demanda inicial de la propuesta.

2.4 OFERTA

Partiendo del hecho que la oferta representa el volumen de productos y/o servicios que se espera colocar en el mercado a un precio determinado y para una población específica, se puede establecer que la oferta en este caso, se determina por los servicios que podrá a disposición el Centro de Documentación y archivos de la ciudad de Tunja. Dentro de estas se cuentan:

- Asesoría en documentación y archivos
- Capacitación
- Acompañamiento
- Seguimiento
- Retroalimentación

2.5 SEGMENTACIÓN DEL MERCADO

La segmentación del proyecto está relacionada con los tipos y grupos de personas a las cuales se dirige el proyecto en mención. En este caso se habla de los mandatarios locales por ser estas dependencias las que en mayor grado se han olvidado de la importancia que tiene tanto la organización como la administración de los archivos y documentos. Aunque no se debe dejar de lado aquellos usuarios que de alguna manera u otra no han encontrado el suficiente acompañamiento para que sus diferentes manuscritos, datos y escritos se conserven, permitiendo una mayor investigación y consulta.

2.6 PLAN DE MERCADEO

Precios. En materia de costos, es preciso establecer que definitivamente, se deben tener en cuenta las siguientes modalidades: la primera de ellas relacionada con un proceso de contratación donde por los convenios se pueden pagar hasta \$20.000.000, cancelando un 50% antes y 50% después, todo depende del nivel y disposición presupuestal del municipio.

Se hace referencia entonces al desglose de la cifra cobrada por el centro de documentación de acuerdo a los datos proporcionados por personas que trabajan en la actualidad con el tema, y que han desarrollado todo tipo de propuestas para organizar el sistema de archivos al como lo exige la norma. Se tiene en cuenta entonces lo siguiente:

Asesorías, tablas de retención \$6.000.000

Organización del fondo acumulado y seguimiento al proceso \$14.000.000

La segunda opción guarda relación con los proyectos externos que pueda contratar el centro de documentación y que se advierten como una entrada adicional. No obstante, se hace claridad con respecto al hecho que esto solo se

logra en la medida que la empresa desarrolle todo tipo de estrategias que llamen la atención de los usuarios relacionados con los servicios de asesoría en organización y administración de archivos, capacitación, asesoramiento y retroalimentación.

Estrategias

- Definir un precio estándar por cada servicio
- No cobrar los seguimientos al proceso ni las retroalimentaciones
- Darle valor agregado al servicio

Publicidad

- Hacer uso de medios como publicidad escrita, radial
- Apertura de una página WEB
- Asistencia a seminarios y eventos
- Organización y socialización del portafolio de servicios
- Envío de correos electrónicos a los alcaldes

2.7 LOGOTIPO



El logo se relaciona con la actividad propia de la función archivística que se espera desarrollar en la ciudad de Tunja, pero apoyada en labores de capacitación, asesoría, formación y retroalimentación de los procesos de documentación y archivo.

De igual forma, muestra la disposición de la empresa por ofrecer dichos servicios y brindar de esta manera una mayor uniformidad de la información y de los datos que reposan en las alcaldías municipales y en sus diferentes áreas de trabajo.

3 ESTUDIO TÉCNICO DEL PROYECTO

3.1 TAMAÑO DEL PROYECTO

El tamaño del proyecto está conformado por el total de mandatarios que inicialmente se muestran interesados en la propuesta y que en su momento utilizarían los servicios de asesoría y documentación de archivos. En este caso, se estaría hablando de un total de 110 mandatarios de las diferentes provincias del departamento que buscan organizar aun más su sistema de archivos, generando así mayor credibilidad, ordenamiento y rapidez en las consultas que sean requeridas tanto de la parte pública y de contraloría como en materia privada por parte de los mismos ciudadanos.

3.2 LOCALIZACIÓN DEL PROYECTO

Macrolocalización. La macrolocalización del proyecto hace referencia a la ubicación global que tendrá el centro de documentación. En este caso se hace referencia al departamento de Boyacá y en su orden la ciudad de Tunja, capital del departamento y que se vislumbra como una ubicación ideal y estratégica para las consultas de los mandatarios ya que allí confluyen la mayoría de los casos, por ser el eje articulador a nivel territorial.

Microlocalización. La microlocalización del proyecto se relaciona con la ubicación exacta del centro de documentación y archivo en la ciudad de Tunja. Así, se toma en cuenta la carrera 12 N° 18-24, gracias a que se trata de un lugar con amplias facilidades de transporte, de seguridad, de gran afluencia de público, pero ante todo porque se cuenta con mano de obra preparada y versada en el tema documental.

3.3 TECNOLOGÍA DEL PROYECTO

La tecnología del proyecto se refiere a los fundamentos de carácter tecnológico que puedan apoyar el trabajo de investigación y de puesta en marcha de la propuesta, en este caso se hablaría de los siguientes componentes:

- Videobeam
- Televisores
- Computadores
- Memorias USB
- Impresoras
- Material magnético
- Plataformas virtuales para la organización y verificación del material documentario y de archivos.

3.4 INGENIERÍA DEL PROYECTO

El plan de servicios que busca ofrecerse en el centro de documentación y archivo en la ciudad de Tunja, está relacionado con:

- Asesoría en Organización de Archivos Centrales, Organización de series documentales específicas, Fondos Documentales Acumulados, Elaboración de Cuadros de Clasificación, de Tablas de Valoración Documental y de inventarios documentales
- Automatización
- Seguimiento de los procesos implementados en cada localidad
- Servicios consultivos para la intervención de documentos y archivos. Promoción en la aplicación de estándares y uso de normas técnicas y tecnológicas para la organización de archivos

Preparación de diagnósticos y proyectos técnicos:

- Diseño de propuestas para fortalecer la revisión de archivos y flujos documentales y en general de información.
- Auditoria sobre los proyectos elaborados, o sobre los ejecutados por cada localidad
- Consultoría en relación con los flujos de información y procedimientos de archivo.

Un programa completo de asesoría puede valerse de:

“Programas de gestión documental: análisis institucional y diseño del modelo de gestión documental, que involucre corporativamente la producción, recepción, distribución, trámite, organización, consulta, conservación y disposición final de los documentos, políticas, planes, instrumentos y metodologías para la implementación institucional.

- Elaboración de Tablas de Retención Documental o Calendarios de Retención de Documentos.
- Asistencia en la aplicación de Tablas de Retención Documental.
- Outsourcing de gestión documental
- Elaboración y aplicación de flujos, manuales y automáticos, para el ingreso, trámite y salida de comunicaciones oficiales
- Servicio de Transferencias Documentales

Instrumentos archivísticos: sistemas y matrices de referencia para control y acceso a documentos archivísticos. Instrumentos elaborados como propósito especial, dentro de los cuales se cuentan:

- Tablas de Retención Documental
- Tablas de Valoración Documental
- Obras de referencia, tales como inventarios documentales, catálogos e índices, soportados con aplicaciones de software y productos para almacenamiento, de acuerdo con las necesidades de los clientes.

Reprografía: digitalización y microfilmación de documentos. Aplicación de estándares de calidad y suscripción de instancias protocolarias para adjudicar valor probatorio. Aplicación de tecnología informática al entorno documental. Uso y aplicación de estándares de descripción, de codificación, de presentación y contenido.

Software de descripción archivística: diseño, instalación, configuración y puesta en marcha de instrumentos automatizados para descripción multinivel,. Desde inventarios documentales hasta catálogos e índices.

Software bibliográfico: diseño, instalación, configuración y puesta en marcha de herramientas automatizadas para informatización bibliográfica.

Desarrollos específicos para el control automatizado del ingreso, trámite y salida de documentos.

Conservación y restauración de documentos: programas de conservación preventiva en archivos. Análisis de condiciones y recomendaciones para áreas de depósito. Intervención técnica sobre documentos de archivo.

- Levantamiento de volúmenes en archivos documentales
- Monitoreo de condiciones medioambientales para archivo
- Diagnóstico del estado de conservación de documentos en cualquier soporte
- Diagnóstico de deterioros en la documentación, cualquiera sea su soporte
- Procesos de saneamiento ambiental en depósitos y áreas técnicas con monitoreo
- Procesos de desinfección puntual y masiva de documentación con biodeterioro
- Intervención y estabilización de soportes en procesos de conservación documental
- Restauración de soportes documentales, gráficos y cartográficos.
- Elaboración de conceptos técnicos sobre condiciones de conservación documental.
- Elaboración de conceptos técnicos sobre condiciones de seguridad industrial, administración de riesgos y salud ocupacional en archivos, bibliotecas y centros de documentación.
- Desarrollo de protocolos en diferentes temáticas: limpieza documental, traslado, descarte de documentos, manipulación de documentación con biodeterioro, almacenamiento, sistemas de agrupación, mobiliario, etc., acordes con la necesidad de cada archivo e institución

- Consultoría en los procesos de construcción y adecuación de edificios, en relación con las condiciones de conservación documental y dotación de mobiliario, para archivos en cualquier soporte.

Programas de capacitación: seminarios, talleres, cursos, y conferencias en temáticas especializadas del quehacer archivístico y las tecnologías de información aplicadas. Capacitación de mejores prácticas para la conservación documental.

Programas de Capacitación puntuales para un reducido número de funcionarios y con temáticas especializadas (1 a 5) de los posibles usuarios.

Custodia: depósitos e instalaciones técnicamente dotadas para el almacenamiento de documentos, bajo condiciones de seguridad y servicio de óptima calidad.

- Custodia de documentos en cualquier soporte, de archivos, bajo el cumplimiento de los estándares nacionales e internacionales.
- Transporte especializado de archivo, bajo previsiones que mantengan la integridad de los documentos”.²³

3.5 MAQUINARIA, EQUIPO, SERVICIOS PÚBLICOS, MANO DE OBRA

Dentro de la estructura del plan de negocios se incluyen aspectos relacionados con los muebles y enseres, maquinaria y equipo, servicios públicos y mano de obra requerida para poner en funcionamiento la oficina de asesoría de archivos en la ciudad de Tunja y cumplir a cabalidad con los planes establecidos. Así, se toman en cuenta aspectos tales como:

Cuadro 25. Equipo de trabajo.

Equipo de trabajo	Unidad	Vr. unitario	Vr. total
Computadores personales	2	1.200.000	2.400.000
Computador portátil	2	1.500.000	3.000.000
Impresora	1	200.000	200.000
Televisor 32"	2	1.000.000	2.000.000
Videobeam	1	1.300.000	1.300.000
Módem	1	200.000	200.000
Material magnético			500.000
Memoria USB	5	20.000	100.000
Total			9.700.000

Fuente: La autora.

²³ ORGANIZACIÓN Y automatización de archivos [en línea]. s.l. : SoftyDI, 2008. [citado el 01-02-11]. Disponible en : http://www.softydi.com/Productos_y_Servicios.html.

Cuadro 26. Muebles y enseres.

Muebles y enseres	Unidad	Vr. unitario	Valor total
Escritorio de 2 gavetas con archivo Wengue	3	180.000	540.000
Mesa de juntas Free 180*90	1	350.000	350.000
Silla Dubai	1	200.000	200.000
Silla ejecutiva	3	152.000	456.000
Silla auditorio	40	17.000	680.000
Archivador 2 cajones	1	160.000	160.000
Centro para video y sonido	1	140.000	140.000
Decoración			300.000
Total			2.826.000

Fuente: La autora.

Cuadro 27. Servicios públicos.

Servicio	Valor mensual	Valor total
Energía	100.000	1.200.000
Agua	80.000	960.000
Teléfono	150.000	1.800.000
Internet	50.000	600.000
Arrendamiento	1.000.000	12.000.000
Total		16.560.000

Fuente: La autora.

Cuadro 28. Costos por contrato.

Costo	Valor
Transporte	800.000
Hospedaje	2.400.000
Alimentación	800.000
Total	4.000.000

Fuente: La autora.

Cuadro 29. Mano de obra.

Cargo	Salario mensual
Gerente	1.000.000
Asesor archivística (2)	1.800.000
Ingeniero de Sistemas	900.000
Secretaria	600.000
Contador	300.000

Fuente: La autora.

Cuadro 30. Otros gastos mensuales.

Concepto	Valor
Papelería	200.000
Implementos de aseo	50.000
Total	250.000

Fuente: La autora.

3.6 DESCRIPCIÓN DEL PROVEEDOR

TMK Bogotá carrera 12 N° 93-78, empresa localizada en el Parque de la 93, Teléfono: 6555255 - 6555665. Dentro de los motivos de selección de dicho proveedor se encuentran: el portafolio de servicios proporcionado, el nivel de precios, garantía extendida, servicio al cliente, la cercanía con la ciudad de Tunja, facilidades de transporte, mecanismos y facilidades de pago y reconocimiento de la empresa en el mercado en el cual se desenvuelve.

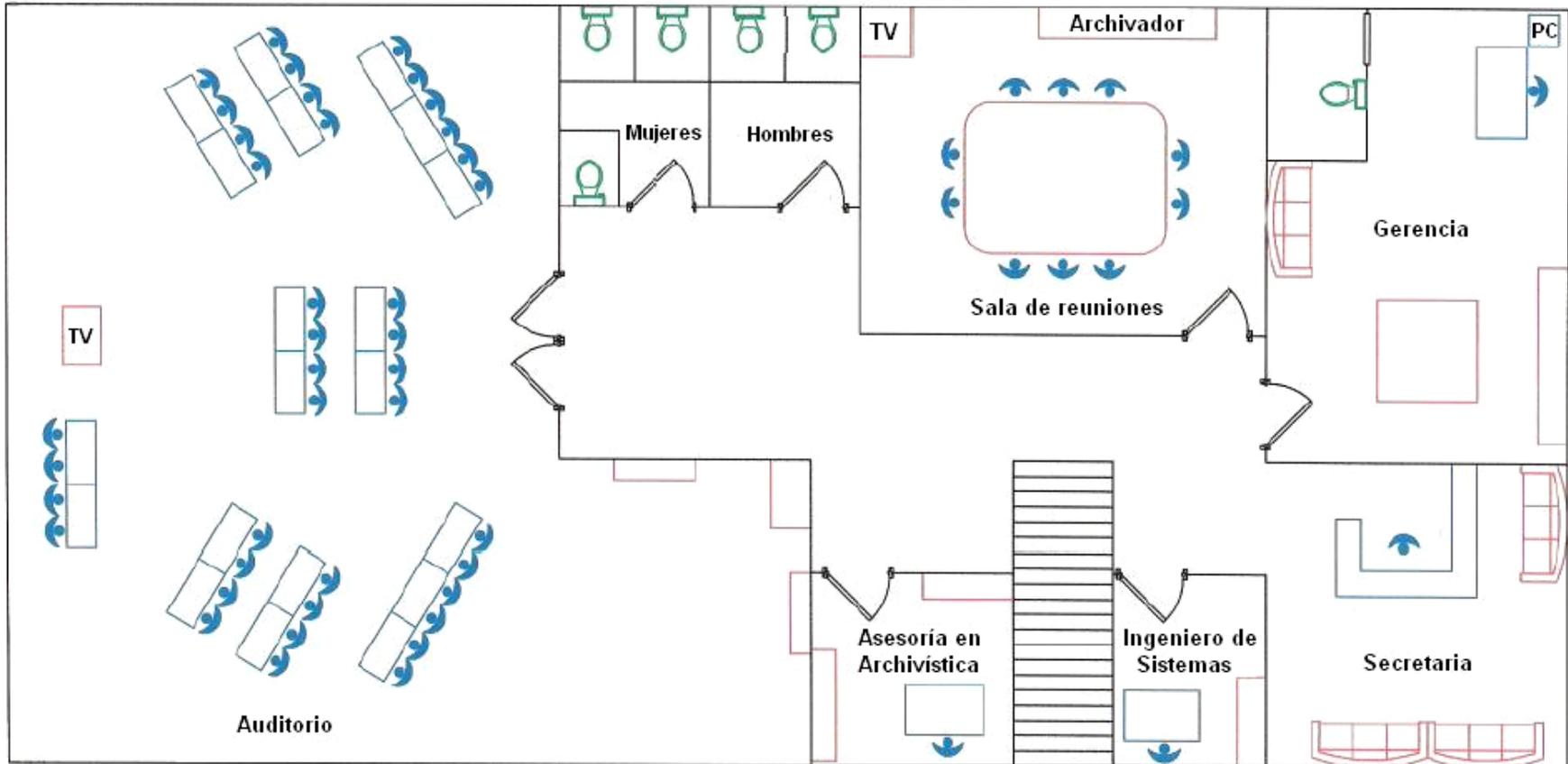
3.7 ESPECIFICACIONES DEL CONTRATO

Se hace claridad con respecto al hecho que los ingresos serán cancelados según lo estipulado en el contrato en su totalidad a 31 de diciembre de cada año. Este valor alcanza los \$20.000.000 y que cubren lo referente a la asesoría y a acompañamiento que se haga del proceso de consolidación del sistema de archivos. Esto significa que los municipios se comprometen con la adquisición de todos y cada uno de los materiales requeridos en la puesta en marcha del contrato.

3.8 DISTRIBUCIÓN DE LAS DEPENDENCIAS DE LA EMPRESA

La oficina de asesoría en asuntos de archivística, estará ubicada en la carrera 12 N° 18-24 en un local que cuenta con todas las comodidades, servicios públicos, facilidades de acceso, cercanía a parqueaderos, iluminación acorde con las exigencias propias del trabajo, facilidades de transporte y a cada necesidad propia que demande el servicio requerido por los clientes.

Figura 22. Ubicación en planta.



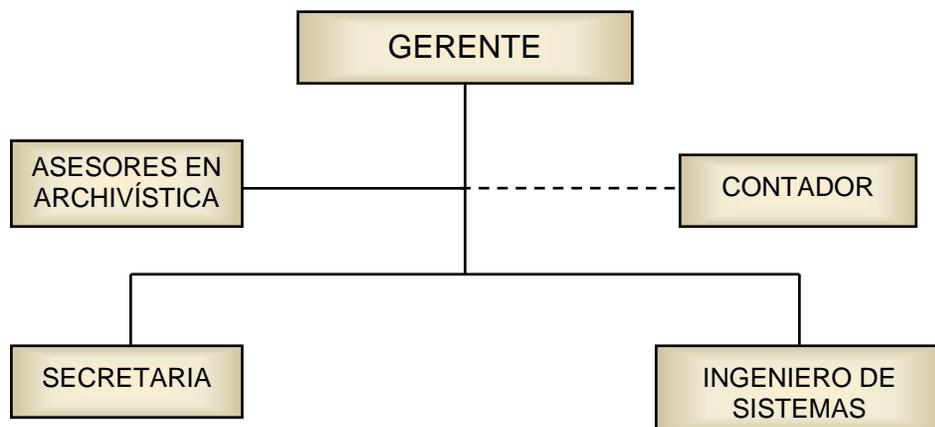
Fuente: MUÑOZ CABANILLAS, Martín. Diseño de distribución en planta de una empresa textil. Lima : Universidad Nacional Mayor de San Marcos., s.f. Modificado por la autora.

4 ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA DEL PLAN DE NEGOCIOS

4.1 ORGANIGRAMA

Buscando una mayor uniformidad en el desarrollo del plan de negocios, se hace oportuna la necesidad de establecer una planta organizacional que cumpla con todas las necesidades propias de la oficina de asesoría en documentación, manejo y organización de archivos en la ciudad de Tunja. Para lograr dicho propósito se plantea una estructura jerárquica acorde con la empresa, pero apoyada en un manual de funciones que define el conjunto de tareas asignadas a cada cargo, esto además de tener en cuenta el tipo de organización desde el punto de vista legal.

Figura 23. Organigrama.



Fuente: La autora.

4.2 MANUAL DE FUNCIONES

Independiente de la estructura propuesta, se hace fundamental definir el manual de funciones a partir del cual se dan a conocer las funciones específicas de cada cargo, el grado de complejidad del mismo, la ubicación dentro de la empresa, los requisitos y el grado de experiencia exigido.



Asesoría y documentación de archivos

I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	
NOMBRE DEL CARGO	: Gerente
DEPENDENCIA	: Ninguna
ELABORADO POR	: Genny Milena Quiroga García
FECHA DE REALIZACIÓN	: Febrero 2011
RESUMEN DEL CARGO: Es el directo responsable por las actividades de supervisión, evaluación y desarrollo de programas organizacionales.	
II. FUNCIONES ESPECÍFICAS	
<ol style="list-style-type: none">1. Planificar las necesidades, en calidad y cantidad, del personal requerido en cada centro documentario de las alcaldías teniendo en cuenta los niveles directivos, los conocimientos técnicos, los procedimientos y técnicas de gestión documental.2. Establecer las necesidades reales dentro del grupo de consultoría, teniendo en cuenta las capacidades y nivel de preparación de la fuerza laboral.3. Proporcionar herramientas para mejorar la gestión del centro de asesoría, con relación a la información y documentación: gestión de recursos, de documentos, nuevas tecnologías, sistemas de calidad y retroalimentación.4. Establecer políticas de desarrollo y de difusión de la información.5. Generar redes sociales que permitan articular física y socialmente al centro de documentación, en función de las necesidades de información para su desarrollo, teniendo en cuenta sus posibilidades comunicación y canalizando sus demandas de información6. Tener un conocimiento amplio respecto los procedimientos técnicos y elementos de la gestión documental de archivos, permitiendo cumplir con sus objetivos de asesoría documental.7. Conocer las pautas de conservación de los documentos de archivo y su incidencia en la preservación del patrimonio del municipio y de la memoria documental, para mejorar las prácticas empleadas.8. Desarrollar actividades de planeación y seguimiento de los proyectos ejecutados dentro del centro de documentación, relacionados con los procesos técnicos y del crecimiento del archivo.9. Estimular en los mandatarios locales la valoración de los documentos de los archivos como patrimonio potencial del estado.10. Fomentar en los mandatarios la creación de propuestas creativas y técnicamente aceptables para la administración de los archivos internos.11. Ser el representante legal de la organización ante los socios, ante terceros y ante toda clase de autoridades que así lo exijan.	

12. Autorizar con su firma los documentos públicos o privados que deban otorgarse en desarrollo de las actividades sociales o en interés de la sociedad.
13. Presentar informes de gestión sobre la situación de la empresa, teniendo en cuenta las pérdidas y ganancias y el nivel de inversión efectuado.
14. Efectuar labores de contratación de personal de acuerdo a los requerimientos propios de la organización.
15. Nombrar y remover los empleados de la sociedad cuyo nombramiento y remoción le delegue la junta de socios.
16. Verificar el desempeño de los empleados de acuerdo a los parámetros establecidos
17. Cumplir o hacer que se cumplan oportunamente todos los requisitos o exigencias legales que se relacionen con el funcionamiento y actividades de la empresa.
18. Realizar la supervisión a los convenios o contratos que sobre temas de su competencia suscriba el centro de documentación

III. REQUISITOS	DESCRIPCIÓN
EDUCACIÓN	Profesional en administración de archivos o áreas afines
EXPERIENCIA	3 años de experiencia relacionada
COMPLEJIDAD DEL CARGO	Manejo de relaciones públicas, liderazgo, toma de decisiones, cumplimiento, calidad humana, habilidades gerenciales, responsabilidad.

Fuente: La autora.



Asesoría y documentación de archivos

I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	
NOMBRE DEL CARGO	: Asesor en Archivística
DEPENDENCIA	: Gerente
ELABORADO POR	: Genny Milena Quiroga García
FECHA DE REALIZACIÓN	: Febrero 2011
RESUMEN DEL CARGO: Adelantar labores de asesoría y divulgación de la actividad archivística.	
II. FUNCIONES ESPECÍFICAS	
<ol style="list-style-type: none">1. Brindar asesoría en la conformación de las colecciones, así como en los procesos de adquisición y conservación de documentos dentro de las Alcaldías.2. Asesorar en el desarrollo por escrito de la descripción del trabajo adelantado en los centros de documentación.3. Efectuar procesos de evaluación y verificación respecto al desarrollo de las actividades de conservación del archivo.4. Elaborar esquemas para evaluar la calidad de las operaciones adelantadas dentro de la unidad de archivística.5. Brindar asesoría sobre procesos técnicos, tales como la confección de catálogos, ordenación y conservación de los materiales.6. Brindar información respecto a los procesos de ordenamiento, almacenamiento y custodia de los documentos.7. Elaborar análisis adecuados sobre los procesos de personal adelantados por la Alcaldía, en lo que respecta al manejo de archivos.8. Supervisar los procesos informáticos, de encuadernación, limpieza y mantenimiento de los materiales e instalaciones, brindando seguridad y control.9. Conocer y aplicar las técnicas de depuración y eliminación documental10. Tener conocimiento sobre las circulares, instructivos y normas de archivo.11. Divulgar el procedimiento de información respecto la función archivo en la administración municipal (Comités de Archivo, Dependencias de Archivo, Funciones de Archivo).12. Aprender y generar capacitación sobre las Tablas de Retención Documental como el instrumento básico en la organización documental de los archivos de gestión administrativos.13. Asesorar sobre la implementación de las Tablas de Retención Documental y el mejoramiento de su gestión documental con base en el Sistema de Gestión de Calidad de la administración municipal.14. Elaborar instructivos y modelos sobre organización de archivos de gestión.	

15. Coordinar ajustes y aprobaciones de las Tablas de Retención documental municipal.
16. Proponer a la administración municipal los procesos de inversión en organización física de archivos y en el mejoramiento de las instalaciones para la conservación de documentos.
17. Implementación del Comité de Archivos de la administración municipal.
18. Proponer avances en la implementación de tecnología para el acceso a los documentos
19. Considerar la aprobación de normas básicas por el alcalde municipal para la administración de los archivos.
20. Trabajar conjuntamente con sus colegas así como con profesionales de otras disciplinas para promover la preservación y la utilización de la herencia documental del municipio.
21. Estimular la práctica de los valores éticos de la profesión
22. Proponer condiciones de acceso público y privacidad de la documentación dentro del marco legal vigente.
23. Proteger el carácter privado de la documentación institucional y personal, sin recurrir a la destrucción de la información.
24. Facilitar la organización de los archivos del municipio a partir del concepto de Archivo Total, es decir del ciclo vital del documento.
25. Propender por el manejo integral de los documentos al agruparlos en series.
26. Proponer alternativas de manejo oportuno de la información y en consecuencia una respuesta eficiente a los requerimientos de la misma.
27. Contribuir a la racionalización y control de la producción, trámite y conservación de los documentos.
28. Establecer criterios de regulación de las transferencias documentales.
29. Definir políticas que le garantice a la administración municipal la conservación selectiva de los documentos de valor permanente.
30. Apoyar el mejoramiento y racionalización de los procesos administrativos y un servicio eficaz y eficiente.
31. Reflejar las funciones institucionales y la producción documental como competencia de cada dependencia dentro de la administración municipal.

III. REQUISITOS	DESCRIPCIÓN
EDUCACIÓN	Título en Archivística y Materias Documentarias (selección, adquisición, catalogación, indización y clasificación de documentos, ordenación de la colección, gestión de los catálogos, información bibliográfica cualificada y formación de usuarios)
EXPERIENCIA	Dos años de experiencia
COMPLEJIDAD DEL CARGO	Responsabilidad, actualización continua, cumplimiento compromiso, lealtad, diligencia en la ejecución de sus labores.

Fuente: La autora.



Asesoría y documentación de archivos

I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	
NOMBRE DEL CARGO	: Secretaria
DEPENDENCIA	: Gerente
ELABORADO POR	: Genny Milena Quiroga García
FECHA DE REALIZACIÓN	: Febrero 2011
RESUMEN DEL CARGO: Adelantar actividades de secretariado, atención al cliente y demás que apoyen la labor de la administración del centro de documentación.	
II. FUNCIONES ESPECÍFICAS	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Disponer y fiscalizar el desarrollo y cumplimiento de la política definida por el centro de documentación y archivo. 2. Informar a la administración sobre anomalías de su área de trabajo. 3. Atender las recomendaciones y sugerencias definidas por la gerencia. 4. Digitalar la información y documentos exigidos por la gerencia en la ejecución de sus actividades. 5. Recoger, archivar, registrar y hacer entrega de la correspondencia que ingrese al área donde corresponda. 6. Ingresar al sistema la información contable requerida por el contador a fin de cumplir con su misión de registro y contabilización. 7. Atender y proporcionar telefónicamente la información que haga parte de su área de trabajo según las indicaciones de la gerencia o el área que así lo requiera. 8. Responder por el archivo del centro de documentación y archivo. 9. Divulgar el portafolio de servicios de la misma organización. 10. Observar las normas y disposiciones propias de la empresa. 11. Mantener en buen estado sus implementos de trabajo así como el aseo de su área de trabajo. 12. Coordinar el análisis, revisión, control y evaluación de los sistemas y procedimientos para procurar su mejoramiento y efectividad 13. Coordinar, de acuerdo con instrucciones, reuniones y eventos que deba atender el gerente, llevando la agenda respectiva y recordando los compromisos adquiridos. 14. Responder por la seguridad de elementos, documentos y registros de carácter manual mecánico o electrónico y adoptar mecanismos para la conservación, el buen uso, evitar pérdidas, hurtos o el deterioro de los mismos. 15. Las demás que le sean asignadas. 	
III. REQUISITOS	DESCRIPCIÓN
EDUCACIÓN	Secretaria auxiliar contable del SENA
EXPERIENCIA	Dos años de experiencia relacionada
COMPLEJIDAD DEL CARGO	Amabilidad, servicio al cliente, diligencia en la ejecución de sus funciones, honestidad, compromiso, cumplimiento y responsabilidad.

Fuente: La autora.



I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	
NOMBRE DEL CARGO	: Contador
DEPENDENCIA	: Gerente
ELABORADO POR	: Genny Milena Quiroga García
FECHA DE REALIZACIÓN	: Febrero 2011
RESUMEN DEL CARGO: Es el responsable directo de la contabilidad del centro de documentación, de su elaboración, organización y gestión oportuna de resultados.	
II. FUNCIONES ESPECÍFICAS	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Verificar los movimientos contables del centro de documentación. 2. Elaborar los estados financieros de la organización. 3. Elaborar los informes contables de las operaciones contables generadas por la organización. 4. Supervisar y controlar todas las operaciones contables del centro de documentación. 5. Brindar asesoría en aspectos contables y tributarios a las directivas de manera que se cumplan a cabalidad con los requerimientos fiscales y legales correspondientes. 6. Verificar el registro diario de operaciones en libros correspondientes 7. Comprobar periódicamente los documentos contables del centro de documentación y asesoría. 8. Registrar los ingresos diarios de la organización. 9. Comprobar el cálculo de impuestos a que haya lugar. 10. Distribuir los gastos a partir de cada uno de los costos. 11. Analizar y controlar la programación, ejecución y pago del presupuesto 12. Preparar y analizar los informes de ejecución de los proyectos de inversión 13. Registrar en libros e ingresar al programa los movimientos diarios de caja y bancos 14. Las demás que le sean asignadas. 	
III. REQUISITOS	DESCRIPCIÓN
EDUCACIÓN	Contador público
EXPERIENCIA	Dos años de experiencia
COMPLEJIDAD DEL CARGO	Honestidad, actitud para el trabajo, honradez, responsabilidad, cumplimiento.

Fuente: La autora.



Asesoría y documentación de archivos

I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	
NOMBRE DEL CARGO	: Ingeniero de Sistemas
DEPENDENCIA	: Gerente
ELABORADO POR	: Genny Milena Quiroga García
FECHA DE REALIZACIÓN	: Febrero 2011
RESUMEN DEL CARGO: Asesorar jurídicamente a la comercializadora en los programas y trabajos internos, que solicitan una orientación jurídica mediante el apoyo en las leyes del Estado para la solución óptima de los problemas propuestos conforme a derecho.	
II. FUNCIONES ESPECÍFICAS	
<ol style="list-style-type: none">1. Revisar y dar mantenimiento al software y hardware de las oficinas e informar a la gerencia sobre los resultados de dicha gestión2. Velar por la utilización adecuada del software, hardware y demás equipos informáticos a cargo de la gerencia.3. Participar en el proceso de capacitación de los administradores municipales, en el manejo de programas informáticos implementados para el desarrollo de la función.4. Realizar backup periódicos a la información que contienen los servidores puestos bajo su responsabilidad.5. Llevar control de legalidad del software.6. Realizar actividades de carácter tecnológico y técnico con base en la aplicación de los conocimientos propios de una especialidad, arte u oficio.7. Aplicar y adaptar tecnologías que sirva de apoyo a las actividades propias de la dependencia y del cargo y al cumplimiento de las metas propuestas.8. Apoyar la orientación y comprensión de los procesos involucrados en las actividades auxiliares o instrumentales y sugerir las alternativas de tratamiento y generación de nuevos procesos apropiados al área correspondiente.9. Participar en la planeación, la programación, la ejecución y el control de las actividades propias del área de desempeño.10. Comprobar la eficacia de los métodos y de los procedimientos utilizados en el desarrollo de planes y programas.11. Instalar, reparar y responder por el mantenimiento de los equipos e instrumentos del área respectiva y efectuar los controles periódicos necesarios tanto en el centro de documentación como en las alcaldías.12. Llevar y actualizar el reporte de los equipos de la dependencia, registrar las novedades presentadas, responder por su seguridad e informar sobre los contratos de mantenimiento.	

13. Disponer y organizar materiales, equipos, instalaciones y demás aspectos que se requieran para los procesos de capacitación y asesoría en archivos. .
14. Informar a la gerencia sobre la obsolescencia de los equipos de cómputo.
15. Realizar y responder por los backups de los diferentes aplicativos.
16. Prestar soporte técnico en el manejo y administración de los diferentes software aplicativos utilizados en el centro de documentación.
17. Las demás que le sean asignadas.

III. REQUISITOS	DESCRIPCIÓN
EDUCACIÓN	Ingeniero de sistemas especialista en redes
EXPERIENCIA	Dos años de experiencia en manejo de relaciones internacionales
COMPLEJIDAD DEL CARGO	Experiencia técnica, trabajo en equipo, creatividad e innovación, eficiencia operacional, compromiso institucional.

Fuente: La autora.

4.3 CONSTITUCIÓN DE EMPRESA UNIPERSONAL

OTORGANTE COMPARECIENTE CON MINUTA:

....., varón/mujer, colombiano(a), mayor de edad, domiciliado(a) y residente en esta ciudad e identificado(a) con la cédula de ciudadanía de Bogotá, estado civil y declaró: Que mediante el presente documento y conforme a lo establecido por la Ley doscientos veintidós (222) de mil novecientos noventa y cinco (1995), Capítulo Octavo, Artículos 71 a 80, he decidido destinar una parte de mis activos líquidos para la realización de actividades mercantiles a través de una EMPRESA UNIPERSONAL, que se registrará por lo establecido en el Código de Comercio y en particular por las siguientes cláusulas:

CLÁUSULA PRIMERA: ESPECIE, NACIONALIDAD, DENOMINACIÓN Y DOMICILIO. La empresa es UNIPERSONAL; por tanto, respecto de la responsabilidad, se asimila a una sociedad de responsabilidad limitada. Su nacionalidad es colombiana y se denomina..... E.U. (Nombre o razón social, agregando E.U.). La Empresa tendrá su domicilio principal en la ciudad de -----, pero podrá establecer sucursales o agencias en otra u otras ciudades del país o en el exterior.

PARÁGRAFO: DATOS DEL EMPRESARIO:

NOMBRE:

DOCUMENTO DE IDENTIDAD: de.....

DOMICILIO: (Ciudad)

DIRECCIÓN:

TELÉFONO:

Lugar para notificaciones judiciales y Administrativas:

Correo Electrónico:

CLÁUSULA SEGUNDA: OBJETO DE LA EMPRESA. La empresa tendrá como objeto: (determinar la actividad que va a desarrollar la empresa). Ejemplo: A.- Actividades propias de la comercialización, distribución y mercadeo de comunicaciones, de servicios de telecomunicaciones y medios de comunicación, incluyendo la comercialización de: servicio de fax, Internet, mensajería, tarjetas prepagadas.

CLÁUSULA TERCERA: DURACIÓN. La empresa tendrá una duración de DIEZ (10) AÑOS, los que se contarán desde la fecha de inscripción de la Escritura de Constitución en la Cámara de Comercio del domicilio principal. Sin embargo, el titular puede, mediante reforma, prolongar el término establecido o disolver extraordinariamente la empresa, antes de la expiración del término.

CLÁUSULA CUARTA: CAPITAL, CESIÓN, CAPITAL SOCIAL. El capital de la empresa es la suma de..... PESOS (\$.....) el cual se encuentra dividido en..... (.....) Cuotas de un valor nominal de..... PESOS (\$.....) cada una, el cual ha sido pagado en su totalidad a la Empresa Unipersonal en dinero efectivo de la siguiente manera:

TITULAR	No. DE CUOTAS	VALOR
.....	\$.....

CLÁUSULA QUINTA: APORTE POSTERIOR. El Titular de la Empresa podrá aumentar el capital mediante la aportación de nuevos bienes o capital. Dicho aumento deberá realizarse a través de escritura pública, debidamente inscrita en la Cámara de Comercio donde se encuentre registrada la Empresa.

CLÁUSULA SEXTA: RESPONSABILIDAD DEL TITULAR. La responsabilidad personal del titular frente a terceros queda limitada al valor de los aportes.

CLÁUSULA SÉPTIMA: CESIÓN DE CUOTAS. El titular de la empresa podrá ceder total o parcialmente las cuotas sociales a otras personas naturales o jurídicas. En el segundo evento contemplado (cesión parcial), existiendo más de dos titulares frente a las cuotas de participación, se procederá a la transformación de la Empresa en la sociedad comercial que corresponda dentro de un término no superior a seis (6) meses contados a partir de la correspondiente cesión.

CLÁUSULA OCTAVA: DIRECCIÓN Y ADMINISTRACIÓN. La dirección y administración de la Empresa corresponde a su TITULAR. Sin embargo, éste podrá delegar la administración y/o representación legal en un gerente, quien ejercerá las funciones y atribuciones que le confiere la Ley y las específicamente delegadas por el TITULAR de la empresa en el acto de nombramiento.

CLÁUSULA NOVENA: REPRESENTANTE LEGAL. La representación legal de la Empresa estará a cargo del TITULAR, quien tiene todas las facultades administrativas y dispositivas, inherentes al cabal desarrollo del objeto empresarial. Por decisión del TITULAR, plasmada en el acto de nombramiento podrá delegar la representación legal de la empresa en el gerente, quien responderá en forma directa frente al TITULAR. Son funciones del representante legal: -----a) Usar la firma o razón social; b) Designar los empleados que requiera el normal funcionamiento de la empresa y señalarles su remuneración excepto cuando se trate de aquellos que por Ley o por estos estatutos deban ser designados por el empresario. c) Presentar un informe de su gestión al empresario y el balance general de fin de ejercicio; y d) Constituir apoderados judiciales necesarios para la defensa de los intereses de la empresa.

CLÁUSULA DÉCIMA: BALANCES GENERALES. El treinta y uno (31) de Diciembre de cada año se cortarán las cuentas para hacer el inventario y el

balance general, con el correspondiente detalle de la cuenta de pérdidas y ganancias del ejercicio.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMERA: LIQUIDACIÓN DE PERDIDAS Y GANANCIAS.

Para liquidar la cuenta de pérdidas y ganancias de cada ejercicio y establecer el saldo de unas y otras, deberá previamente haberse asentado el movimiento de las cuentas de la Empresa en los Libros de Contabilidad que para tal efecto deban llevarse, registrándolos en debida forma en la Cámara de Comercio del domicilio principal.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA: RESERVAS Y CAPITALIZACIONES.

De las utilidades líquidas, establecidas como se indica en la cláusula anterior, se tomará por lo menos un diez por ciento (10%) para formar e incrementar la reserva legal que ascienda al cincuenta por ciento (50%) del capital de la Empresa. Cuando esta reserva llegue a dicho límite la Empresa no tendrá obligación de seguir incrementándola, pero si disminuye, volverá a apropiarse el mismo diez por ciento (10%) de las utilidades líquidas de cada ejercicio hasta que la reserva alcance nuevamente el monto fijado.--El TITULAR podrá constituir o incrementar reservas ocasionales con destinación especial.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCERA: CAUSALES DE TERMINACIÓN.

Son causales de terminación de la Empresa las siguientes: 1) Por voluntad del TITULAR de la Empresa. 2) Por vencimiento del término de duración previsto. 3) Por muerte del TITULAR. 4) Por imposibilidad de desarrollar las actividades previstas. 5) Por orden de autoridad competente. 6) Por pérdidas que reduzcan el capital de la Empresa hasta en un cincuenta por ciento (50%). 7) Por la iniciación de trámite de liquidación obligatoria.

CLÁUSULA DÉCIMA CUARTA: LIQUIDADOR. Hará la liquidación de la Empresa la persona quien designe el TITULAR.

PARÁGRAFO: El liquidador gozará de los poderes suficientes definidos en el Código de Comercio los cuales pueden ser ampliados por el TITULAR, quien además tendrá todas las funciones compatibles con el estado de liquidación, especialmente la relativa a cambiar y remover libremente al liquidador y acordar con él el valor de sus servicios; aprobar la cuenta y acta final.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA: CUENTA Y ACTA FINAL. Una vez pagado el pasivo externo de la Empresa se preparará el acta y cuenta final de liquidación, la cual debe ir aprobada por el TITULAR.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA: PROHIBICIONES. En ningún caso el TITULAR podrá directamente o por interpuesta persona retirar para sí o para un tercero, cualquier clase de bienes pertenecientes a la Empresa, salvo que se trate de utilidades debidamente justificadas.

CLÁUSULA TRANSITORIA: NOMBRAMIENTOS. Hasta nueva designación, el Gerente de la Empresa será su TITULAR.

Gerente y Administrador:

Cédula de ciudadanía número..... de.....

HASTA AQUÍ LA MINUTA PRESENTADA²⁴

²⁴ CONSTITUCIÓN DE empresa unipersonal [en línea]. Bogotá : LexColombia, s.f. [citado el 31-01-11]. Disponible en : <http://www.lexcolombia.com/dmdocuments/ceu.doc>.

5 IMPACTO FINANCIERO Y ECONÓMICO DEL PLAN DE NEGOCIOS

Cuadro 31. Inversión inicial.

Inversión	Valor parcial	Valor total	Inversión total
INVERSIÓN FIJA			
Equipo de trabajo			
Computadores personales	1.200.000	2.400.000	
Computador portátil	1.500.000	3.000.000	
Impresora	200.000	200.000	
Televisor 32"	1.000.000	2.000.000	
Videobeam	1.300.000	1.300.000	
Módem	200.000	200.000	
Material magnético		500.000	
Memoria USB	20.000	100.000	
Total equipo de trabajo			9.700.000
Muebles y enseres			
Escritorio de 2 gavetas con archivo Wengue	180.000	540.000	
Mesa de juntas Free 180*90	350.000	350.000	
Silla Dubai	200.000	200.000	
Silla ejecutiva	152.000	456.000	
Silla auditorio	17.000	680.000	
Archivador 2 cajones	160.000	160.000	
Centro para video y sonido	140.000	140.000	
Decoración		300.000	
Total muebles y enseres			2.826.000
TOTAL INVERSIÓN FIJA			12.526.000
GASTOS PREOPERATIVOS			
Mano de obra	6.509.899		
Implementos de aseo	50.000		
Papelería	200.000		
Servicios profesionales	300.000		
Servicios públicos	1.380.000		
Constitución de la empresa	700.000		
Total preoperativos		9.139.899	
CAPITAL DE TRABAJO (un mes de operación)			
Mano de obra	6.509.899		
Implementos de aseo	50.000		
Papelería	200.000		
Servicios profesionales	300.000		
Servicios públicos	1.380.000		
TOTAL CAPITAL DE TRABAJO	8.439.899		
INVERSIÓN INICIAL			30.105.798

Fuente: La autora.

Cuadro 32. Presupuesto de ventas.

Concepto	2011	2012	2013	2014	2015
Contado	160.000.000	169.600.000	178.080.000	185.203.200	190.759.296

Fuente: La autora.

Cuadro 33. Presupuesto de compras.

Concepto	2011	2012	2013	2014	2015
Contado	35.000.000	37.100.000	38.955.000	40.513.200	41.728.596

Fuente: La autora.

Cuadro 34. Nómina primer año.

Cargo	Sueldo básico	Aportes EPS-IPS-ARS (20,563%)	Aportes parafiscal (0,09%)	Prestaciones sociales (0,2183%)	Costos totales
Gerente	12.000.000	2.467.560	1.080.000	2.619.600	18.167.160
Asesores Archivística (2)	21.600.000	4.441.608	1.944.000	4.715.280	32.700.888
Ingeniero de Sistemas	10.800.000	2.220.804	972.000	2.357.640	16.350.444
Secretaria	7.200.000	1.480.536	648.000	1.571.760	10.900.296
Total	51.600.000	10.610.508	4.644.000	11.264.280	78.118.788

Fuente: La autora.

Cuadro 35. Nómina anual proyectada.

Cargo	2011	2012	2013	2014	2015
Gerente	18.167.160	19.438.861	20.605.193	21.635.453	22.500.871
Asesores Archivística (2)	32.700.888	34.989.950	37.089.347	38.943.815	40.501.567
Ingeniero de Sistemas	16.350.444	17.494.975	18.544.674	19.471.907	20.250.784
Secretaria	10.900.296	11.663.317	12.363.116	12.981.272	13.500.522
Total	78.118.788	83.587.103	88.602.329	93.032.446	96.753.744

Fuente: La autora.

Cuadro 36. Costos fijos.

Concepto	2011	2012	2013	2014	2015
Servicios profesionales	3.600.000	3.852.000	4.083.120	4.287.276	4.458.767
Papelería	2.400.000	2.568.000	2.722.080	2.858.184	2.972.511
Implementos de aseo	600.000	642.000	680.520	714.546	743.128
Total	6.600.000	7.062.000	7.485.720	7.860.006	8.174.406

Fuente: La autora.

Cuadro 37. Depreciación.

Concepto	Costo act.	2011	2012	2013	2014	2015
Muebles y enseres	2.826.000	282.600	282.600	282.600	282.600	2.526.500
Equipo de trabajo	9.700.000	3.233.333	3.233.333	3.233.333		
Total	12.526.000	3.515.933	3.515.933	3.515.933	282.600	282.600
Deprec. Acumulada			3.515.933	7.031.867	10.547.800	10.830.400
Saldo dep. acumulada		3.515.933	7.031.867	10.547.800	10.830.400	11.130.000

Fuente: La autora.

Cuadro 38. Amortización.

Año	Valor cuota	Intereses	Anualidad	Amortización
2011	2.632.084,59	2.300.000,00	332.084,59	9.667.915,41
2012	2.632.084,59	2.223.620,54	408.464,05	9.259.451,35
2013	2.632.084,59	2.129.673,81	502.410,78	8.757.040,57
2014	2.632.084,59	2.014.119,33	617.965,26	8.139.075,31
2015	2.632.084,59	1.871.987,32	760.097,27	7.378.978,04
2016	2.632.084,59	1.697.164,95	934.919,65	6.444.058,39
2017	2.632.084,59	1.482.133,43	1.149.951,16	5.294.107,22
2018	2.632.084,59	1.217.644,66	1.414.439,93	3.879.667,29
2019	2.632.084,59	892.323,48	1.739.761,12	2.139.906,17
2020	2.632.084,59	492.178,42	2.139.906,17	

Fuente: La autora.

Cuadro 39. Flujo de efectivo.

Concepto	Año 2011				Año 2012	Año 2013	Año 2014	Año 2015
	Trimestre 1	Trimestre 2	Trimestre 3	Trimestre 4				
Saldo inicial en caja	17.579.798	19.720.580	21.861.362	24.002.144	26.142.925	40.399.005	54.333.294	67.729.847
Efectivo en ventas	40.000.000	40.000.000	40.000.000	40.000.000	169.600.000	178.080.000	185.203.200	190.759.296
Disponible	57.579.798	59.720.580	61.861.362	64.002.144	195.742.925	218.479.005	239.536.494	258.489.143
Saldo	57.579.798	59.720.580	61.861.362	64.002.144	195.742.925	218.479.005	239.536.494	258.489.143
Efectivo en compras	8.750.000	8.750.000	8.750.000	8.750.000	37.450.000	39.697.000	41.681.850	43.349.124
Efectivo en gastos	25.319.697	25.319.697	25.319.697	25.319.697	108.368.303	114.870.401	120.613.921	125.438.478
Amortización	83.021	83.021	83.021	83.021	408.464	502.411	617.965	760.097
Pago gastos financ.	575.000	575.000	575.000	575.000	2.223.621	2.129.674	2.014.119	1.871.987
Impuesto de renta					6.893.532	6.946.225	6.878.792	7.935.123
Total gastos	34.727.718	34.727.718	34.727.718	34.727.718	155.343.920	164.145.711	171.806.648	179.354.810
Saldo	22.852.080	24.992.862	27.133.644	29.274.425	40.399.005	54.333.294	67.729.847	79.134.333
Compra activos	3.131.500	3.131.500	3.131.500	3.131.500				
Saldo caja				26.142.925	40.399.005	54.333.294	67.729.847	79.134.333

Fuente: La autora.

Cuadro 40. Flujo de caja libre.

	Inversión inicial	Flujo de caja libre				
	30.105.798	2011	2012	2013	2014	2015
Ventas		160.000.000	169.600.000	178.080.000	185.203.200	190.759.296
Costos de ventas		35.000.000	37.450.000	39.697.000	41.681.850	43.349.124
Gastos de operación		104.794.721	111.884.236	118.386.335	120.896.521	125.721.078
Imporrenta		6.893.532	6.946.225	6.878.792	7.935.123	7.629.586
Depreciación		3.515.933	7.031.867	10.547.800	10.830.400	11.130.000
Flujo de caja libre	-30.105.798	16.827.679	20.351.405	23.665.674	25.520.106	25.189.508
Deuda	10.000.000	2.632.085	2.632.085	2.632.085	2.632.085	2.632.085
Intereses		2.300.000	2.223.621	2.129.674	2.014.119	1.871.987
Flujo de caja neto socios	20.105.798	11.895.595	15.495.700	18.903.915	20.873.902	20.685.436

Fuente: La autora.

Cuadro 41. Estado de resultados.

	2011	2012	2013	2014	2015
Ventas	160.000.000	169.600.000	178.080.000	185.203.200	190.759.296
Costo de ventas	35.000.000	37.450.000	39.697.000	41.681.850	43.349.124
Utilidad bruta en ventas	125.000.000	132.150.000	138.383.000	143.521.350	147.410.172
Costos y gastos operac.	104.794.721	111.884.236	118.386.335	120.896.521	125.721.078
Utilidad operacional	20.205.279	20.265.764	19.996.665	22.624.829	21.689.094
Gastos financieros	2.300.000	2.223.621	2.129.674	2.014.119	1.871.987
Utilidad antes impuest.	17.905.279	18.042.143	17.866.992	20.610.709	19.817.106
Impuesto a la renta (35%)	6.893.532	6.946.225	6.878.792	7.935.123	7.629.586
Utilidad neta	11.011.746	11.095.918	10.988.200	12.675.586	12.187.520
Reserva legal 10%	1.101.175	1.109.592	1.098.820	1.267.559	1.218.752
Utilidad en el ejercicio	9.910.572	9.986.326	9.889.380	11.408.028	10.968.768

Fuente: La autora.

Cuadro 42. Balance general.

	Balance cero	2011	2012	2013	2014	2015
Activo						
Activo circulante						
Efectivo	17.579.798	26.142.925	40.399.005	54.333.294	67.729.847	79.134.333
Total activo circulante		26.142.925	40.399.005	54.333.294	67.729.847	79.134.333
Activo fijo bruto	12.526.000	12.526.000	12.526.000	12.526.000	12.526.000	12.526.000
(-) Deprec. acumulada		(3.515.933)	(7.031.867)	(10.547.800)	(10.830.400)	(11.113.000)
Activo fijo neto		9.010.067	5.494.133	1.978.200	1.695.600	1.413.000
Total activo	30.105.798	35.152.992	45.893.139	56.311.494	69.425.447	80.547.333
Pasivo						
Pasivo circulante						
Impuestos por pagar	6.893.532	6.946.225	6.878.792	7.935.123	7.629.586	
Total pasivo circulante	6.893.532	6.946.225	6.878.792	7.935.123	7.629.586	
Pasivo a largo plazo						
Obligac. financ. L. Plazo	10.000.000	9.667.915	9.259.451	8.757.041	8.139.075	7.378.978
Total pasivo		16.561.448	16.205.676	15.635.832	16.074.198	15.008.564
Patrimonio						
Capital social	20.105.798	7.579.798	7.579.798	7.579.798	7.579.798	7.579.798
Utilidades retenidas			9.910.572	19.896.898	29.786.278	41.194.305
Reserva legal		1.101.175	2.210.766	3.309.586	4.577.145	5.795.897
Utilidad del ejercicio		9.910.572	9.986.326	9.889.380	11.408.028	10.968.768
Total patrimonio		18.591.544	29.687.462	40.675.662	53.351.248	65.538.769
Total pasivo y capital	30.105.798	35.152.992	45.893.139	56.311.494	69.425.447	80.547.333

Fuente: La autora.

Valor presente neto. El VPN corresponde al cabo de los cinco años de evaluación a \$15.789.143 para el inversionista y a \$34.175.849 para el proyecto.

$$\begin{aligned} \text{VPN (35\%)} &= \frac{11.895.595,79}{(1+0,35)^1} + \frac{15.495.700,33}{(1+0,35)^2} + \frac{18.903.915,18}{(1+0,35)^3} + \frac{20.873.901,60}{(1+0,35)^4} \\ \text{Inversionista} &+ \frac{20.685.435,84}{(1+0,35)^5} - 20.105.798 = 15.789.143 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{VPN (20\%)} &= \frac{16.827.679,38}{(1+0,20)^1} + \frac{20.351.405,47}{(1+0,20)^2} + \frac{23.665.673,59}{(1+0,20)^3} + \frac{25.520.105,52}{(1+0,20)^4} \\ \text{Proyecto} &+ \frac{25.189.507,76}{(1+0,20)^5} - 30.105.798 = 34.175.849 \end{aligned}$$

Tasa interna de retorno. La TIR obtenida corresponde a un 57,94% para el inversionista y un 54,83% para el proyecto.

$$\begin{aligned} \text{TIR (35\%)} &= \frac{11.895.595,79}{(1+0,35)^1} + \frac{15.495.700,33}{(1+0,35)^2} + \frac{18.903.915,18}{(1+0,35)^3} + \frac{20.873.901,60}{(1+0,35)^4} \\ \text{Inversionista} &+ \frac{20.685.435,84}{(1+0,35)^5} - 20.105.798 = 70,21\% \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{TIR (20\%)} &= \frac{16.827.679,38}{(1+0,20)^1} + \frac{20.351.405,47}{(1+0,20)^2} + \frac{23.665.673,59}{(1+0,20)^3} + \frac{25.520.105,52}{(1+0,20)^4} \\ \text{Proyecto} &+ \frac{25.189.507,76}{(1+0,20)^5} - 30.105.798 = 60,99\% \end{aligned}$$

Punto de equilibrio

Costo fijo total para el año 2011

Servicios públicos	16.560.000
Salarios	78.118.788
Servicios profesionales	3.600.000
Papelería	2.400.000
Implementos de aseo	600.000
CFT	101.278.788

Costo variable total para el año 2011

Compras / N° unidades
35.000.000 / 8

$$CVU = 4.375.000$$

Punto de equilibrio en unidades

$$X = \frac{CFT}{PVU - CVU}$$

$$X = \frac{101.278.788}{20.000.000 - 4.375.000} = \frac{101.278.788}{15.625.000} = 6,481842$$

La cantidad de unidades en equilibrio es de 6,481842 unidades.

Punto de equilibrio en pesos

$$PVU * Q = CFT + CVU (Q)$$

$$20.000.000 * 6,481842 = 101.278.788 + 4.375.000 (6,481842)$$

$$129.636.840 = 129.636.840$$

Se requiere obtener unas ventas de \$129.636.840 en el primer año de operación, para lograr este mismo punto de equilibrio en pesos.

Cuadro de ingresos

X	0	2	4	6,481842	8	10
Y	0	40.000.000	80.000.000	129.636.840	160.000.000	200.000.000

Los ingresos son iguales a:

$$20.000.000 * 0 = 0$$

Cuadro de egresos

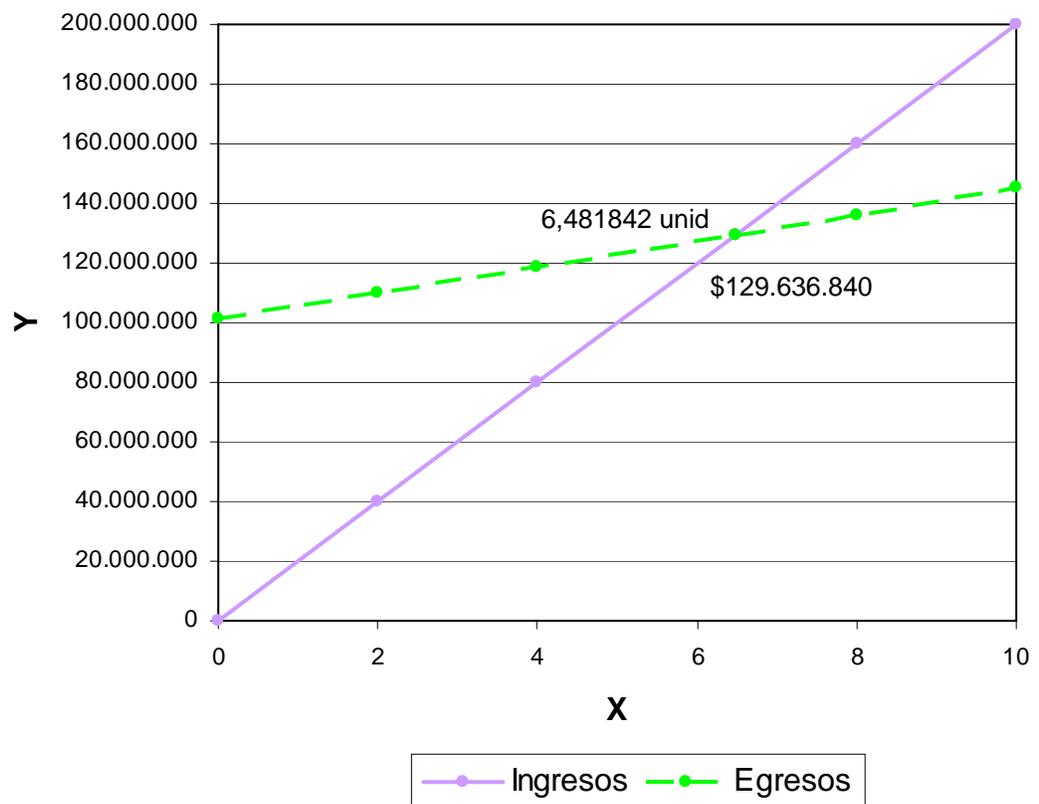
X	0	2	4	6,481842	8	10
Y	101.278.788	110.028.788	118.778.788	129.636.840	136.278.788	145.028.788

Los egresos son iguales a:

$$CFT + CVU (Q)$$

$$101.278.788 + 4.375.000 (6,481842)$$

Figura 24. Punto de equilibrio.



Fuente: La autora.

6 ANÁLISIS SOCIAL DEL PLAN DE NEGOCIOS

Teniendo en cuenta el desarrollo social del país, se hace evidente la oportunidad que existe en la ciudad de Tunja de crear un centro de asesoría y documentación archivística dirigida al sector público en la medida que solo el SENA ofrece servicios de esta naturaleza pero que desafortunadamente no profundizan respecto la insuficiencia de un centro especializado que no solo oriente en este tipo de funciones, sino que además genere credibilidad al resolver las dudas de los usuarios de este tipo de servicios y de manera paralela retroalimentar el sistema cuando así lo necesite.

Pensar en dicha posibilidad, se advierte como una idea que aunque no es innovadora, si proporciona grandes ventajas a la comunidad no solo porque resuelve dudas y aporta ideas para mejorar la estructura administrativa, sino porque genera alternativas de empleo tan necesarias para una comunidad que atraviesa por serias dificultades de orden social y económico que muy seguramente se mejoraría si se cambiase de mentalidad con respecto a la oportunidad de crear empresas que lleven a aumentar la tasa de ocupación y por ende a fortalecer la capacidad de ingresos y de inversión.

Esa es quizá la mejor motivación que tiene el desarrollo de la siguiente propuesta, en tanto que no solo se busca generar empleo a través del centro de consultoría, sino que en cada municipio que busque la implementación del sistema, involucre a personas que manejen el tema y por lo tanto disminuya las tasas de desempleo, esas mismas que limitan a la población para que satisfaga de manera eficiente y racional todas y cada una de sus necesidades incluidas las primarias (vestido, salud, vivienda y educación).

En el contexto general, es preciso tener en cuenta que conforme la Ley 594 de 2000 o Ley general de archivos, se han definido el conjunto de reglas y principios generales que regulan la función archivística del Estado, por lo que la misma administración municipal está en la obligación de atender dichos requerimientos a sabiendas de la importancia del conocimiento que se debe tener respecto el patrimonio mismo de la localidad y el uso que se ha dado a dichos documentos, así como el plan de conservación que se le ha dado en los últimos años. Esto teniendo en cuenta que a partir de tales registros, se logra evaluar la gestión del mandatario local y por ende, generar soluciones y propuestas viables que tiendan a un pleno desarrollo social y económico del municipio.

7 IMPACTO AMBIENTAL Y LEGAL

7.1 ENFOQUE LEGAL

Constitución Política de Colombia. “La Constitución Política de 1991 estableció la obligación para el Estado de proteger las riquezas y los bienes culturales (artículo 8 y 72), el derecho a “conocer, actualizar y rectificar” la información que sobre una persona haya en los archivos de entidades públicas (artículo 15), el derecho a “informar y recibir información veraz e imparcial” (Derecho a la Información: artículo 20), a presentar peticiones respetuosas y recibir pronta respuesta (Derecho de Petición: artículo 23 y Ley 57 de 1985) y a acceder a documentos públicos a excepción de las restricciones de ley (artículo 74).

Mediante la Sentencia T-442 del 12 de Octubre de 1994, la Corte Constitucional llamó la atención sobre el uso y la importancia de la información y los archivos como respaldo y garantía de los derechos fundamentales, de su relevancia para el estado y la sociedad y los deberes de las entidades que los manejan: “En la sociedad informatizada, la información representa poder social. Las personas o entidades que recogen, procesan o transmiten datos tienen por lo tanto el deber de conservar y custodiar debidamente los bancos de datos y archivos que los contienen, como una condición necesaria para el goce y la eficacia de los derechos.”

La Corte finaliza su exhortación destacando que “las sociedades que no disponen de archivos son sociedades sin memoria. Sin ellos en la práctica no existiría organización estatal” (Sentencia T- 442 del 12 de Octubre de 1994).

Mediante estos preceptos constitucionales, se afianzó el necesario tratamiento y conservación de la documentación del Estado y se estimuló el desarrollo de una legislación técnica para los archivos públicos.”²⁵

La Ley General de Archivos y las políticas documentales. “En el año 2000 fue expedida la Ley General de Archivos de Colombia (Ley 594 del 14 de julio), que legisla sobre el tratamiento del patrimonio documental nacional, tanto público como privado, y en especial del que se genera a partir de la gestión de las entidades públicas.

La Ley establece la estructura archivística general del Estado, orientada a la

²⁵ ORTIZ NARVÁEZ, Carlos. Módulo de aprendizaje en técnicas de archivo : organización de archivos de gestión administrativos y judiciales [en línea]. Bogotá : Escuela Judicial Rodrigo Lara Bonilla, 2006. [citado el 02-01-11]. Disponible en : http://www.ejrlb.net/medios/docs/206/tecnicas_de_archivo.pdf.

eficiencia de la gestión documental, a la conservación adecuada y preservación del Archivo Histórico y al establecimiento de un sistema nacional de archivos. Obliga a la creación de los archivos públicos (artículo 11) de las entidades del orden nacional al local según la organización territorial (artículo 8) y de los que conforman la estructura organizativa del Estado, particularmente de las Ramas del Poder Público y de los Organismos de Control y de los Autónomos (artículo 9). La administración de estos archivos (responsabilidad, instalaciones, propiedad, manejo y aprovechamiento) serán responsabilidad de la administración pública y de sus servidores, en especial de los funcionarios de archivo (artículos 12 al 17).

Los procesos archivísticos y la formación de archivos deberán partir de un programa de gestión documental basado en el concepto de Archivo Total.

El Archivo Total propone que el tratamiento de los documentos de archivo debe realizarse desde su producción hasta su destino final o definitivo, mediante un ciclo de vida de los documentos en tres fases: archivos de gestión, archivos centrales y archivos históricos (artículos 21 al 23).²⁶

La Ley establece como principios que rigen la función archivística, los siguientes:²⁷

1. Es fin esencial de los archivos disponer de la documentación organizada para uso de la administración en el servicio al ciudadano y como fuente de la Historia, y harán suyos los fines esenciales del Estado.
2. Los archivos son importantes para la Administración y la Cultura para la toma de decisiones, como parte del patrimonio cultural y de la identidad nacional.
3. Los archivos son testimonio de los hechos y de las obras, institucionalizan las decisiones administrativas y son herramienta indispensable para todo tipo de gestión y para la administración de justicia.
4. Los servidores públicos son responsables de la organización, conservación, uso y manejo de los documentos.
5. El Archivo General de la Nación es el encargado de orientar y coordinar la función archivística y es obligación del Estado la protección del patrimonio documental.
6. Es obligación del Estado la administración de los archivos públicos y un derecho de los ciudadanos el acceso a los mismos.
7. Los archivos son elementos fundamentales de la racionalidad de la administración pública.

²⁶ Ibid. Disponible en : http://www.ejrlb.net/medios/docs/206/tecnicas_de_archivo.pdf.

²⁷ CONGRESO DE COLOMBIA. Ley 594 de 2000. Ley General de Archivos de Colombia.

8. El Estado propenderá por el establecimiento de programas eficientes y actualizados de administración de documentos y archivos.

9. Los archivos cumplen una función probatoria, garantizadora y perpetuadora.

10. El manejo y aprovechamiento de los archivos está íntimamente relacionado con la naturaleza y fines de la administración pública y de un Estado de Derecho.

11. La interpretación de las disposiciones legales sobre archivos se realizará de acuerdo con la Constitución Política y los tratados y convenios que celebre el Estado Colombiano”.

Marco normativo de los archivos de gestión y de las tablas de retención documental. “Las Tablas de Retención Documental se consideran en el País como el instrumento archivístico más apropiado para la organización de la producción documental vigente.

De acuerdo con lo anterior, la Ley General de Archivos estableció la obligatoriedad de la adopción e implementación de las Tablas de Retención Documental y de los inventarios documentales (Artículos 24 y 26). Por su parte, el Archivo General de la Nación estableció los elementos técnicos a tener en cuenta en este proceso a través del Reglamento General de Archivos (Acuerdo 07 de 1994), del Decreto 1382 de 1995 y de los Acuerdos 09 de 1995, 039 de 2002 y 042 de 2002 del Consejo Directivo del Archivo General de la Nación, especialmente.²⁸

Las Tablas de Retención Documental tienen como precedente de su regulación el Acuerdo 012 el Archivo General de la Nación de 1991, que indicó un plazo de seis meses para presentar las Tablas de Retención de los organismos nacionales del orden central. En 1995 el Decreto 1382 estableció nuevamente los plazos de su presentación al Archivo General de la Nación.

La Junta Directiva del Archivo General reglamentó la presentación de las Tablas de Retención Documental de los organismos nacionales, mediante el Acuerdo 09 de 1995.

A través de los Acuerdos 039 y 042 de 2002 el Archivo General reguló el procedimiento y los criterios para la elaboración y aplicación de las Tablas de

²⁸ Decreto 1382 de 1995 (presentación de las Tablas de Retención Documental al Archivo General de la Nación); Acuerdos 09 de 1995 (Reglamenta la presentación de las Tablas de Retención Documental al Archivo General de la Nación), Acuerdo 039 de 2002 (Regula el procedimiento de elaboración y aplicación de las Tablas de Retención Documental) y Acuerdo 042 de 2002 (criterios para la organización de los archivos de gestión en entidades públicas y privadas que cumplen funciones públicas y regula el inventario documental) del Consejo Directivo del Archivo General de la Nación.

Retención Documental y del inventario de los archivos bajo la responsabilidad de servidores públicos.

Igualmente, la Sala Administrativa del Consejo Superior de la Judicatura estableció en el Acuerdo 1746 de 2003, que la Rama Judicial elaborará y constituirá las Tablas de Retención Documental por cada organismo productor de documentos, esto es por cada oficina administrativa o despacho judicial, con el fin de establecer la disposición final, la selección, eliminación o conservación total de la documentación judicial y administrativa.²⁹

Acuerdo 039 de 2002. “Diario Oficial No. 44.997, de 13 de noviembre de 2002. Archivo General de la Nación. Por el cual se regula el procedimiento para la elaboración y aplicación de las Tablas de Retención Documental en desarrollo del artículo 24 de la Ley 594 de 2000.

El Consejo Directivo del Archivo General de la Nación, en uso de las facultades que le confieren la Ley 80 de 1989, la Ley 489 de 1998 y la Ley General de Archivos 594 de 2000,

CONSIDERANDO:

Que el artículo 2º de la Ley 80 de 1989 señala las funciones del Archivo General de la Nación y en su literal b) estipula "fijar políticas y establecer los reglamentos necesarios para garantizar la conservación y el uso adecuado del patrimonio documental de la Nación de conformidad con los planes y programas que sobre la materia adopte la Junta Directiva" ahora Consejo Directivo en virtud del Decreto 1126 de 1999;

Que la Administración Pública en sus diferentes niveles y las entidades privadas que cumplen funciones públicas deben elaborar y adoptar las Tablas de Retención Documental para coadyuvar a la eficiencia de la gestión del Estado, la conservación del patrimonio documental y el fácil acceso del ciudadano a la información contenida en los documentos de archivo;

Que las Tablas de Retención Documental es el listado de series con sus correspondientes tipos documentales, producidos o recibidos por las unidades administrativas de una entidad, en cumplimiento de sus funciones, a las cuales se les asigna el tiempo de permanencia en cada fase de archivo;

Que las Tablas de Retención Documental son el instrumento archivístico, esencial que permite la normalización de la gestión documental, la racionalización de la producción documental y la institucionalización del ciclo vital de los documentos en los archivos de gestión, central, e histórico de las entidades,

²⁹ COLOMBIA. CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA. Acuerdo 1746 de 2003, art. 10.

ACUERDA:

Artículo 1º. Regular el procedimiento que deben seguir las entidades del Estado en sus diferentes niveles de la organización administrativa, territorial y por servicios y las entidades privadas que prestan servicios públicos, para la elaboración y aplicación de las Tablas de Retención Documental, el que comprenderá las etapas relacionadas a continuación.

Primera Etapa. Investigación preliminar sobre la institución y fuentes documentales.

Compilar la información institucional contenida en disposiciones legales relativas a la creación y cambios de la estructura organizacional, organigrama vigente, resoluciones y/o actos administrativos de creación de grupos de trabajo, funciones y manuales de procedimientos.

Aplicar la encuesta a los productores de los documentos con el fin de identificar las unidades documentales que producen y/o tramitan.

Segunda Etapa. Análisis e interpretación de la información recolectada.

Analizar la producción y trámite documental teniendo en cuenta las funciones asignadas a las dependencias y los manuales de procedimientos.

Identificar los valores primarios de la documentación, o sea, los administrativos, legales, jurídicos, contables y/o fiscales.

Conformar las series y subseries con sus respectivos tipos documentales,

Establecer los tiempos de retención o permanencia de las series y subseries documentales en cada fase de archivo: Gestión, central e histórico con el fin de racionalizar la producción y garantizar la protección del patrimonio documental de la Entidad, desde el momento en que se produce el documento hasta su disposición final.

Adelantar la valoración documental, teniendo en cuenta el uso, la frecuencia en la consulta y las normas internas y externas que regulan su producción.

Determinar el destino final de la documentación ya sea para su conservación total, selección o eliminación. La selección puede aplicarse a documentación no vigente administrativamente, a series documentales cuyo contenido se repita o se encuentre registrado en otras series, a series documentales cuyo valor informativo no exige su conservación total.

En todos los casos, la selección se aplicará bajo la modalidad de muestreo y será

el Comité de Archivo el encargado de decidir el tipo de muestreo a aplicar, así como el porcentaje (%) a conservar, teniendo en cuenta el contenido cualitativo de los documentos.

Tercera Etapa. Elaboración y presentación de la Tabla de Retención Documental para su aprobación.

El Jefe de Archivo preparará la propuesta de Tablas de Retención Documental de la Entidad con las series y subseries documentales que tramita y administra cada dependencia, acompañada de una introducción y de los anexos que sustenten el proceso y los criterios empleados en su elaboración. El Comité de Archivo hará el estudio correspondiente y producirá un Acta avalando la propuesta.

Las Secretarías Generales de las Entidades Oficiales o quienes hagan sus veces, o los funcionarios de la más alta jerarquía de quienes dependan los archivos, remitirán a la instancia evaluadora correspondiente, el proyecto de Tablas de Retención Documental para su evaluación y aprobación.

Cuarta Etapa. Aplicación.

Aprobadas las Tablas de Retención Documental por la instancia competente, el representante legal expedirá el acto administrativo correspondiente, que ordene su difusión ante los servidores públicos de la Entidad, para garantizar su aplicación.

La Unidad de Archivo capacitará a todos los servidores públicos de la Entidad, para la aplicación de las TRD. Así mismo, elaborará los instructivos que refuercen y normalicen la organización de los documentos y archivos de gestión y la preparación de las transferencias documentales.

La organización de los documentos en las diferentes fases de archivo, gestión, central e histórico se hará con fundamento en las Tablas de Retención Documental.

Las transferencias documentales primarias y secundarias se adelantarán teniendo en cuenta los plazos establecidos en la correspondiente Tabla de Retención Documental, siguiendo los procedimientos de limpieza de la documentación, eliminación del material metálico, identificación de material afectado por biodeterioro. El cronograma lo establecerá la Unidad de Archivo de la Entidad.

Los documentos a eliminar de acuerdo con la Tabla de Retención Documental se destruirán y se dejará constancia en Acta que será suscrita por el Presidente del Comité de Archivo, el Jefe de Archivo y el de la dependencia respectiva.

Quinta Etapa. Seguimiento y actualización de las Tablas de Retención Documental.

La unidad de Archivo de cada entidad establecerá un cronograma de seguimiento para la verificación de la aplicación de la Tabla de Retención Documental en las dependencias y un plan de mejoramiento en el corto plazo, para atender las modificaciones suscitadas por cambios en los procedimientos, reformas organizacionales y funciones.

Las modificaciones a las Tablas de Retención Documental que surjan del seguimiento o de la solicitud de la dependencia, deberán ser evaluadas por la Unidad de Archivo de la Entidad y aprobadas por el Comité de Archivo de la misma.

Parágrafo. La Tabla de Retención Documental se aplicará a partir de su aprobación y servirá de referente para la organización y conformación de series y subseries de los documentos producidos con anterioridad a la aprobación, siempre y cuando correspondan a la misma estructura organizacional sobre la cual se basó la elaboración de las TRD.

Artículo 2º. El Archivo General de la Nación en cumplimiento de la función de inspección y vigilancia, verificará la aplicación de las Tablas de Retención Documental, en el momento que lo considere pertinente”.³⁰

³⁰ CONSEJO DIRECTIVO DEL ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN. Acuerdo 39 de 2002.

8 CONCLUSIONES

- La formulación y desarrollo del plan de negocios para la creación de un centro de consultoría y documentación en la ciudad de Tunja, se da a partir de la necesidad que existe en la región, de contar con una organización especializada que oriente a las diferentes alcaldías en comienzo, respecto la organización y establecimiento de un sistema de de archivos que les permita brindar seguridad y protección a los documentos.
- De esta forma, se presenta un estudio de mercados que de cierto modo, establece no solo la oportunidad de llevar a cabo la idea, sino que define aquellos elementos que facilitarán la ejecución del proyecto como la demanda, la oferta, el plan de mercadeo (precio, promoción, publicidad, punto de atención, canal de comercialización, entre otros aspectos fundamentales para viabilizar la propuesta.
- Así mismo, se organiza el estudio técnico que establece los requerimientos de infraestructura necesarios para el funcionamiento del centro de documentación en la ciudad de Tunja. En este sentido, se definen elementos de localización a nivel macro y micro, tamaño del proyecto, ingeniería y tecnología, sustentados en cifras para un mayor entendimiento del tema y por lo mismo, poder tomar decisiones para su correcta maniobra.
- Otro componente está asociado con la estructura administrativa que hará parte de la empresa. Por ello, se define la carta organizacional, el manual de funciones a partir de la identificación del cargo, las tareas específicas, que deberá adelantar cada persona y los requisitos que deberá cumplir respecto educación, experiencia y nivel de complejidad para acceder así mismo al cargo.
- En materia financiera y económica, el estudio permite identificar las ventajas de poner en marcha el proyecto de creación del centro de documentación y archivística en la ciudad de Tunja, debido a que demuestra que es posible alcanzar un margen aceptable de rentabilidad pese a que tenga que recurrirse a préstamos e incurrir en gastos específicos que dan cuenta de una viabilidad concreta. En este caso, se toman como punto de referencia la elaboración de presupuestos de costos, gastos, compras, nómina, servicios públicos, entre otros que facilitan la puesta en funcionamiento de la empresa. De manera complementaria, se demuestra aun más la viabilidad de la propuesta teniendo en cuenta indicadores como el valor presente neto, la tasa interna de retorno, punto de equilibrio y relación beneficio costo.
- Finalmente, se establece la conveniencia social y legal de poner en marcha el plan de negocios que lleva a la creación de un centro de documentación en la ciudad de Tunja aprovechando las ventajas de infraestructura física y mano de

obra calificada que ejecute la idea de negocio, pero que sobre todo se ponga a consideración de los mandatarios locales como mercado objetivo, aunque ello no signifique desconocer la importancia de las empresas y demás negocios que se muestren interesados en solicitar dichos servicios.

9 RECOMENDACIONES

- Desarrollar una estrategia publicitaria llamativa de acuerdo a las tendencias mismas del mercado.
- Coordinar actividades de capacitación y asesoría de acuerdo a los requerimientos del cliente
- Organizar un portafolio de servicios integral que se ajuste a las necesidades y expectativas del cliente.
- Programar las capacitaciones, teniendo en cuenta el tiempo y la disponibilidad de las personas interesadas en organizar el sistema de archivos.
- Adecuar las plataformas técnicas, administrativas y financieras dependiendo la disponibilidad económica y los requerimientos del mercado.
- Manejar precios accesibles de acuerdo a la disponibilidad presupuestal del municipio o de la empresa.
- Capacitar a la fuerza de trabajo en áreas y temas que sean requeridos durante el proceso de ejecución de la propuesta.
- Involucrar sistemas tecnológicos a los procesos según el esquema lo requiera y lo permita.
- Elaborar una estadística de clientes, actualizando los datos y definiendo las necesidades expresadas por ellos.
- Dar cumplimiento periódico a la normatividad establecida por el estado en materia de archivos y manejo documental.
- Realizar evaluaciones constantes al desempeño de los funcionarios como una manera para determinar sus necesidades de capacitación y retroalimentación.

BIBLIOGRAFÍA

ARCHIVO DE documentos [en línea]. s.l. : Wikimedia, s.f. [citado el 12-07-10]. Disponible en : http://es.wikipedia.org/wiki/Archivo_de_documentos.

ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN. Norma Internacional sobre los registros de autoridad de archivos relativos a instituciones, personas y familias [en línea]. Bogotá : El Autor, s.f. [citado el 21-07-10]. Disponible en : <http://www.archivo-general.gov.co/index.php?idcategoria=2254#>.

CIUDAD DE Tunja [en línea]. s.l. : Colparques, s.f. [citado el 19-07-10]. Disponible en : <http://www.colparques.net/tunja.htm>.

CONSTITUCIÓN DE empresa unipersonal [en línea]. Bogotá : LexColombia, s.f. [citado el 31-01-11]. Disponible en : <http://www.lexcolombia.com/dmdocuments/ceu.doc>.

CONTRERAS ZERÓN, Cynthia. Mercado [en línea]. s.l. : Monografias.com, s.f. [citado el 21-07-10]. Disponible en : <http://www.monografias.com/trabajos13/mercado/mercado.shtml>.

DOCUMENTACIÓN Y archivo [en línea]. España : iEspana, s.f. [citado el 02-07-10]. Disponible en : <http://topsecres.iespana.es/documentos/documentacion.htm>.

DOCUMENTACIÓN Y archivo [en línea]. España : TopSecres, s.f. [citado el 20-07-10]. Disponible en : <http://topsecres.iespana.es/documentos/documentacion.htm>.

GONZÁLEZ GARCÍA, Olga Lizeth. El archivo y documentación [en línea]. s.l. : Monografias.com, s.f. Disponible en : <http://www.monografias.com/trabajos59/gestion-organizacion-archivos/gestion-organizacion-archivos2.shtml>.

GONZÁLEZ SALAZAR, Diana M. Plan de negocios para emprendedores al éxito. México : McGraw-Hill, 2007. 108 p. ISBN 970-10-5923-9.

ORGANIZACIÓN Y automatización de archivos [en línea]. s.l. : SoftyDI, 2008. [citado el 01-02-11]. Disponible en : http://www.softydi.com/Productos_y_Servicios.html.

ORTIZ NARVÁEZ, Carlos. Módulo de aprendizaje en técnicas de archivo : organización de archivos de gestión administrativos y judiciales [en línea]. Bogotá : Escuela Judicial Rodrigo Lara Bonilla, 2006. [citado el 02-01-11]. Disponible en : http://www.ejrlb.net/medios/docs/206/tecnicas_de_archivo.pdf.

SÁNCHEZ SÁNCHEZ, Hugoberto. Contenido de un plan de negocios. En : Revista Visión Empresarial. Año 1, no. 1. (sep. 2004). Tunja : Fundación Universitaria de Boyacá, 2004. p. 8.

SITUACIÓN ACTUAL [en línea]. Pereira : Universidad Tecnológica, s.f. [citado el 18-06-10]. Disponible en : http://www.sinic.gov.co/OEI/paginas/informe/informe_60.asp.

TORMO & ASOCIADOS. El ABC de la franquicia [en línea]. [citado el 19-07-10]. s.l.: El Autor, 2005. Disponible en : <http://www.tormo.com.co/franquiciados/abc/introduccion.asp>.

ZÁRATE CORTÉS, Gustavo. Globalización y enfoques de desarrollo regional. En : Administración y Desarrollo. N° 37. (Jul. 2002); p. 47.

Anexo A. Encuesta dirigida a los Alcaldes municipales en el departamento de Boyacá

**UNIVERSIDAD DE LA SABANA
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA COMERCIAL
BOGOTÁ D.C.
2010**

Objetivo: Conocer su opinión con respecto al manejo documental y de archivo en la entidad municipal

Por favor seleccione su respuesta con una X.

1. Tipo de usuario que requieren de la información en la entidad:

- a. Particular ___ b. Estudiante ___ c. Empresa ___
d. Otro ___

2. Frecuencia con la que acude a la entidad:

- a. 3 o más veces por semana ___
b. 1 ó 2 veces por semana ___
c. 1 ó 2 veces al mes ___
d. Sólo puntualmente ___

3. Información general

Valorar: Pésimo (1), Malo (2), Normal (3), Bueno (4), Excelente (5)

Aspecto	1	2	3	4	5
h. Horarios de atención					
i. Señalización					
j. Limpieza					
k. Comodidad					
l. Información sobre los servicios ofrecidos					
m. Profesionalidad del personal					
n. Disponibilidad del personal					

4. Servicios ofrecidos

Valorar: Pésimo (1), Malo (2), Normal (3), Bueno (4), Excelente (5)

Aspecto	1	2	3	4	5
l. Rapidez con la que se resuelven las consultas					
m. Satisfacción con las respuestas obtenidas					
n. Localización de documentos consultados					
o. Orientación e información sobre los trámites a realizar					
p. Agilidad en la entrega de documentos					
q. Rapidez con la que se le atendió					
r. Grado de confidencialidad proporcionada por el personal					
s. Trato del personal					
t. Calidad de la información contenida en la página Web					
u. Facilidad para ubicar los documentos publicados en los murales de la entidad					
v. Facilidad para consultar las publicaciones					

5. Elija una de estas áreas de mejora:

- a. Ampliación del horario de atención al público _____
- b. Disposición de mayor información acerca de trámites y procedimientos _____
- c. Utilización de nuevas tecnologías para facilitar la búsqueda de información _____
- d. Otro _____ ¿Cuál? _____

6. Considera que la entidad ofrece un servicio: _____

Valorar: Pésimo (1), Malo (2), Normal (3), Bueno (4), Excelente (5)

7. Tipo de repisa:

- a. Madera _____
- b. Metálicas _____
- c. Acrílico _____
- d. Otro _____ ¿Cuál? _____

8. Instrumentos de descripción:

- a. Inventarios _____
- b. Registros _____
- c. Bases de datos _____
- d. Relaciones, listados _____
- e. Otro _____ ¿Cuál? _____

9. Sistema de ordenación y clasificación:

- a. Alfabética _____
- b. Numérica _____
- c. Cronológica _____

10. Estado de conservación de la documentación:

- a. Excelente _____
- b. Bueno _____
- c. Regular _____
- d. Malo _____

11. ¿Existe algún tipo de intervención sobre la documentación administrativa o histórica de la entidad municipal?

a. Sí ___ b. No ___

12. ¿Sobre qué documentos?

a. Documentación activa _____
b. Documentación activa y semiactiva _____
c. Documentación semiactiva e inactiva _____
d. Toda la documentación (incluidas las tres fases) _____

13. Si existe un sistema archivístico, ¿cuáles son los archivos relacionados con las fases de la evolución documental?

a. Archivos centrales _____
b. Archivo intermedio _____
c. Archivo histórico _____
d. Archivo general administrativo e histórico _____

14. ¿Se refleja el sistema archivístico en los Reglamentos de la entidad?

a. Sí ___ b. No ___

15. El archivo dispone de presupuesto propio:

a. Sí ___ b. No ___

16. Número de consultas anuales:

a. Hasta 100 _____
b. De 101 a 500 _____
c. Más de 500 _____

17. Número de préstamos anuales:

a. Hasta 500 _____
b. De 501 a 1000 _____
c. Más de 1000 _____

18. Las consultas y los préstamos se realizan habitualmente:

a. Teléfono _____
b. Correo electrónico _____
c. Consulta directa _____
d. Consulta por correo _____

19. Tipología de usuarios:

- a. Personal docente _____
- b. Estudiantes _____
- c. Personal de administración y servicios _____
- d. Investigadores _____
- e. Otro ___ ¿Cuál? _____

20. ¿Se realiza alguna formación para usuarios internos o externos?

- a. Sí ___
- b. No ___

21. ¿Se realizan actividades de difusión (publicaciones, exposiciones, conferencias, etc.)?

- a. Sí ___
- b. No ___

22. Tipos de fondos custodiados en el archivo:

- a. Administrativos _____
- b. Históricos _____
- c. Donaciones y legados _____

23. ¿Qué formatos y soportes documentales custodia el archivo?

- a. Documentos audiovisuales _____
- b. Documentos gráficos _____
- c. Documentos fotográficos _____
- d. Documentos de gran formato (planos, mapas, otros) _____
- e. Documentos electrónicos/digitales _____
- f. Documentos microfilmados _____

24. ¿Qué sistemas y aplicaciones informáticas tiene el archivo para la gestión de sus fondos y de los servicios en general?

- a. Sólo programas básicos y generales _____
- b. Bases de datos (descripción, transferencias, etc.) _____
- c. Sistema de digitalización de documentos _____
- d. Sistema integral para la gestión de los documentos y archivos _____

25. ¿Estaría dispuesto a utilizar los servicios del Centro de Documentación en Boyacá?

- a. Sí ___
- b. No ___

**UNIVERSIDAD DE LA SABANA
INSTITUTO DE POSTGRADOS - FORUM
RESUMEN ANALÍTICO DE INVESTIGACIÓN**

ORIENTACIONES PARA SU ELABORACIÓN:

El Resumen Analítico de Investigación (RAI) debe ser elaborado en Excel según el siguiente formato registrando la información exigida de acuerdo la descripción de cada variable. Debe ser revisado por el asesor(a) del proyecto. EL RAI se presenta (quemado) en el mismo CD-Room del proyecto como un segundo archivo denominado: " RAI "

No.	VARIABLES -ASPECTOS	DESCRIPCIÓN DE LA VARIABLE
1	NOMBRE DEL POSTGRADO	ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA COMERCIAL
2	TÍTULO DEL PROYECTO	PLAN DE NEGOCIOS PARA LA CREACIÓN DE UN CENTRO DE CONSULTORÍA Y DOCUMENTACIÓN EN LA CIUDAD DE TUNJA
3	AUTOR(es)	GENNY MILENA QUIROGA GARCÍA
4	AÑO Y MES	AGOSTO DE 2011
5	NOMBRE DEL ASESOR(a)	Francisco Zuñiga
6	SECTOR ECONÓMICO AL QUE PERTENECE EL PROYECTO	Sector Comercial
7	TIPO DE INVESTIGACIÓN	Plan de Negocios.
8	OBJETIVO GENERAL	Elaborar el plan de negocios para la creación de un Centro de Consultoría y Documentación en la ciudad de Tunja.
9	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	Efectuar el análisis del mercado para el desarrollo del plan de negocios. Elaborar el estudio técnico del proyecto a partir de elementos tales como localización, tecnología, tamaño e ingeniería. Establecer el bosquejo administrativo del plan de negocios. Definir el impacto económico del plan de negocios para la creación del Centro de Consultoría y Documentación en la ciudad de Tunja. Establecer el análisis social del plan de negocios. Definir el impacto ambiental y legal del plan de negocios
10	ABSTRACT ó RESUMEN	La formulación y desarrollo del plan de negocios para la creación de un centro de consultoría y documentación en la ciudad de Tunja, se da a partir de la necesidad que existe en la región,
11	PALABRAS CLAVES O DESCRIPTORES	Plan de negocios, plan financiero, consultoría, documentación.
12	FUENTES BIBLIOGRÁFICAS	ARCHIVO DE documentos [en línea]. s.l. : Wikimedia, s.f. [citado el 12-07-10]. Disponible en : http://es.wikipedia.org/wiki/Archivo_de_documentos . ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN. Norma Internacional sobre los registros de autoridad de archivos relativos a instituciones, personas y familias [en línea]. Bogotá : El Autor, s.f. [citado el 21-07-10]. Disponible en : http://www.archivo-general.gov.co/index.php?idcategoria=2254# .
13	CONCLUSIONES	La formulación y desarrollo del plan de negocios para la creación de un centro de consultoría y documentación en la ciudad de Tunja, se da a partir de la necesidad que existe en la región, de contar con una organización especializada que oriente a las diferentes alcaldías en comienzo, respecto la organización y establecimiento de un sistema de de archivos que los
14	RECOMENDACIONES	Desarrollar una estrategia publicitaria llamativa de acuerdo a las tendencias mismas del mercado. Coordinar actividades de capacitación y asesoría de acuerdo a los requerimientos del cliente

Vo Bo CRISANTO QUIROGA OTÁLORA
Coordinador de Investigación