

**FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UNA EMPRESA DE ASESORÍAS
ARCHIVÍSTICAS Y EJECUCIÓN DE PROYECTOS DOCUMENTALES EN EL
SECTOR FERRETERO DE BUCARAMANGA Y SU ÁREA METROPOLITANA**

**CALDERÓN SANTOS SAIBY KARINA
FLÓREZ RAMÍREZ ANGÉLICA**

**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER
INSTITUTO DE PROYECCIÓN REGIONAL Y EDUCACIÓN A DISTANCIA
GESTIÓN EMPRESARIAL
BUCARAMANGA
2016**

**FACTIBILIDAD PARA LA CREACION DE UNA EMPRESA DE ASESORÍAS
ARCHIVÍSTICAS Y EJECUCIÓN DE PROYECTOS DOCUMENTALES EN EL
SECTOR FERRETERO DE BUCARAMANGA Y SU ÁREA METROPOLITANA**

**CALDERÓN SANTOS SAIBY KARINA
FLÓREZ RAMÍREZ ANGÉLICA**

**Trabajo de Grado para optar por el título de Profesional en Gestión
Empresarial**

**Director
EDGAR DAVILA PINZON
Ingeniero Industrial**

**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER
INSTITUTO DE PROYECCIÓN REGIONAL Y EDUCACIÓN A DISTANCIA
GESTIÓN EMPRESARIAL
BUCARAMANGA
2016**

DEDICATORIA

A Dios por ser luz en mi camino, dirigiendo cada pasó de mi vida, sosteniéndome y dándome fortaleza en momentos de flaqueza.

A mi esposo Carlos por su amor incondicional, paciencia, comprensión, buen humor y por sus consejos en situaciones de dificultad; a mis hijos Leidy Tatiana por su capacidad de entrega en el hogar, siendo un apoyo en mi ausencia y Luis Miguel, que siempre me dio una razón de seguir adelante y a pesar de las obstáculos.

A mis padres por su inmenso amor y gran ejemplo, enseñándome a valorar la vida y asumir cada reto con responsabilidad y disciplina; pero sobre todo hacer las cosas con mucha pasión y entrega.

Al director Edgar Dávila por aclarar las dudas en momentos de incertidumbre y creer en la idea propuesta desde el primer momento que se sustentó.

A mi compañera y amiga Saiby Karina, por su confianza y creer en esta idea emprendedora, colocando su granito de arena con dedicación y esmero, por tenerme paciencia en momentos preocupación.

Angélica Flórez Ramírez

A Dios porque a través de su hijo Jesucristo me dio la oportunidad de aclarar mis sueños y visión, me dio la fortaleza y el carácter para continuar y terminar lo que había iniciado.

A mis padres por su educación, sé que cada corrección era con la intención de formar un ser con valores, principios y metas claras de éxito. Resaltar la labor de mi hermosa madre, por ser mujer de ejemplo para cada día de mi vida, por su amor incondicional, paciencia, colaboración y cada consejo sincero.

A mi compañero sentimental José Luis Rojas, porque llego en el momento indicado a recordarme que cada logro es gracias a Dios y que sus promesas siempre se cumplen cuando le creemos.

Al director Edgar Dávila por ser de gran apoyo y pieza clave al proceso de este proyecto.

A mi gran amiga y compañera Angélica Flórez, por ser una mujer ejemplar, esforzada, soñadora y ante todo responsable. Gracias por su comprensión ante cada situación y diligencia en las diferentes labores rutinarias.

Saiby Karina Calderón Santos

AGRADECIMIENTOS

Este trabajo de grado que se está presentando, tiene un valor significativo por el esfuerzo y amor aportado, por cada una de sus autoras.

Primeramente agradecer a Dios, a padres, hermanos, esposos e hijos por ser un apoyo incondicional, por creer en esta idea y ser acompañamiento hasta el cumplimiento de la misma. Gracias a todos ellos se logró perseverar y no desfallecer ante las diferentes dificultades que se presentaron.

A través de los años educativos transcurridos en la Universidad se conocieron tutores, personal administrativo y compañeros, los cuales con su experiencia académica, entrega, amor, servicio y colaboración, aportaron al crecimiento profesional y moral, afianzando el interés por el programa de formación estudiado.

Por otro lado, se agradece a un grupo de personas y empresas del sector privado que aportaron de cierta manera al desarrollo continuo de esta idea emprendedora, facilitando cada estudio del proyecto, y contribuyendo al proceso de formación profesional de sus autoras.

Por último se resalta la gran labor del director del proyecto Ingeniero Industrial Edgar Dávila, agradecemos infinitamente su colaboración, paciencia, dedicación y todo su conocimiento transmitido en cada tutoría.

TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN	23
1. GENERALIDADES	26
1.1.PANORAMA DEL SECTOR.....	26
1.1.1.Evolución y tendencias del sector.....	26
1.1.2. La archivística en Colombia	27
1.1.3. El impacto de las nuevas tecnologías.....	30
1.1.4 Causas del deterioro de la documentación. s.	31
1.1.5 Importancia de los documentos de archivos..	34
1.1.6. Iniciativa cero papel..	35
1.1.7 Servicio de archivo en el sector ferretero. s.	36
1.2.CONTEXTO GEOGRAFICO.....	41
1.3.ASPECTOS LEGALES	42
2. ESTUDIO DE MERCADOS	48
2.1. OBJETIVOS.....	48
2.1.1. Objetivo General.	48
2.1.2. Específicos.....	48
2.2. DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO O SERVICIO.....	49
2.2.1 Descripción, Usos y especificaciones del producto/servicio..	49
2.2.2. Atributos diferenciadores del producto/servicio con respecto a la competencia.....	52
2.3. MERCADO POTENCIAL Y OBJETIVO	54
2.3.1. Mercado potencial. l.....	54
2.3.2. Mercado objetivo.	54
2.4.INVESTIGACIÓN DE MERCADOS	55
2.4.1.La demanda	55
2.4.1.1.Descripción del problema de investigación de mercados..	55
2.4.1.2.Necesidades de información.....	56

2.4.1.3.Ficha Técnica.....	56
2.4.2 Tabulación, presentación y análisis de resultados.....	58
2.4.3. Estimación de la Demanda.	75
2.4.4. Proyección de la Demanda.	76
2.5.OFERTA O COMPETENCIA	78
2.5.1 Necesidades de información.....	78
2.5.2. Análisis de la situación actual de la competencia.	79
2.6. DEMANDA POTENCIAL INSATISFECHA.....	87
2.7 CANALES DE COMERCIALIZACION	87
2.7.1. Estructura de canales actuales.....	88
2.7.2. Ventajas y desventajas de los canales actuales.....	88
2.7.3. Selección de los canales de comercialización. s.	88
2.8.PRECIO	89
2.8.1.Análisis de precios.....	89
2.8.2.Estrategias de fijación de precios.	90
2.9. PUBLICIDAD Y PROMOCIÓN.....	90
2.9.1 Objetivos	90
2.9.2 Logotipo	90
2.9.3 Lema.....	90
2.9.4 Análisis de medios.....	91
2.9.5 Selección de medios.	91
2.9.6 Estrategias publicitarias.	91
2.9.7 Presupuesto de publicidad y promoción	92
2.9.7.1 De lanzamiento.....	92
2.9.7.2 De operación.:.....	93
3 ESTUDIO TÉCNICO	94
3.1 TAMAÑO DEL PROYECTO.....	94
3.1.1 Descripción del tamaño del proyecto.	94
3.1.2. Factores que determinan el tamaño de un proyecto.....	94
3.1.3. Capacidad del proyecto.	97

3.1.3.1 Capacidad total diseñada por línea del producto o servicio.....	97
3.1.3.2 Capacidad instalada.....	99
3.1.3.3 Capacidad utilizada y proyectada.	99
3.2 LOCALIZACIÓN.....	100
3.2.1 Macro localización..	100
3.2.2 Micro localización. s.....	100
3.3 INGENIERIA DEL PROYECTO	102
3.3.1 Ficha técnica del servicio	102
3.3.2 Descripción técnica del proceso.	103
3.3.2.1 Pasos metodológicos para la elaboración y aplicación de tablas de retención documental:.....	103
3.3.2.2 Pasos metodológicos para la Organización de Fondos Acumulados	105
3.3.2.3 Pasos para la Digitalización de Archivos	107
3.3.3 Diagrama de operación, proceso y procedimiento.	107
3.3.3.1 Diagrama de Proceso de flujo: Elaboración de Tablas de Retención Documental.....	108
3.3.3.3 Diagrama Proceso de operación.....	112
3.3.4 Control de calidad. s.	115
3.3.5 Recursos.....	117
3.3.5.1 Recurso humano.....	117
3.3.5.2 Recurso físico	118
3.3.5.3 Recurso de insumos	130
3.3.6 Análisis de proveedores.....	131
3.3.7 Distribución de planta	135
4. ESTUDIO ADMINISTRATIVO.....	136
4.1 FORMA DE CONSTITUCIÓN.....	136
4.2 CULTURA ORGANIZACIONAL	136
4.2.1 Visión.	136
4.2.2 Misión.....	136
4.2.3 Objetivos	137

4.2.4 Políticas..	137
4.3 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	139
4.3.1 Organigrama.	139
4.3.2 Descripción y perfil de cargos	140
4.3.3 Asignación salarial.	144
5. ESTUDIO FINANCIERO	146
5.1. INVERSIONES	146
5.1.1. Inversión Fija.....	146
5.1.1.1. Terreno.	146
5.1.1.2. Construcción.	146
5.1.1.3. Maquinaria y Equipo..	146
5.1.1.4. Muebles y enseres.....	147
5.1.1.5 Equipo de Oficina.....	147
5.1.1.6 Herramientas..	147
5.1.1.7. Total Inversión Fija.....	148
5.1.2. Inversión Diferida.	148
5.1.3. Inversión de capital de trabajo.	149
5.1.3.1 Costo de producción.	149
5.1.3.1.1 Materias Primas.....	149
5.1.3.1.2 Mano de Obra Directa.....	150
5.1.3.1.3 Costos indirectos de la prestación del servicio.	150
5.1.3.1.4 Total Costo del Servicio.	151
5.1.3.2 Gastos de Administración y Ventas.	151
5.1.3.3 Gastos Financieros (intereses)..	153
5.1.3.4 Total Capital de Trabajo.....	155
5.1.4 Inversión Total..	155
5.1.5 Fuentes de Financiación.	155
5.2 COSTOS Y GASTOS	156
5.2.1 Costos y gastos fijos..	156
5.2.2 Costos y gastos variables.	157

5.2.3 Costos y gasto total unitario.	157
5.3 PRECIO DE VENTA	158
5.4 PROYECCIONES FINANCIERAS	158
5.4.1 Ingresos.....	158
5.4.2 Egresos.....	159
5.5 ESTADOS FINANCIEROS	160
5.5.1 Estados de Resultado Proyectados a 5 años	160
5.5.2 Flujo de Caja Proyectado.....	160
5.5.3 Balance General inicial y proyectado	161
6. EVALUACION DEL PROYECTO	163
6.1 EVALUACION SOCIAL Y LOS ASPECTOS CLAVES DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL.....	163
6.2 EVALUACION AMBIENTAL.....	164
6.2.1 Matriz de evaluación de impactos.....	165
6.2.2 Plan de mitigación.....	167
6.3 EVALUACION FINANCIERA	168
6.3.1 Valor Presente neto.	168
6.3.2 Tasa Interna Retorno TIR..	169
6.3.3 Periodo de recuperación.....	170
6.4 PUNTO DE EQUILIBRIO	170
7. CONCLUSIONES	171
8. RECOMENDACIONES	173
BIBLIOGRAFÍA.....	174
ANEXOS	178

LISTA DE ILUSTRACIONES

	Pág.
Ilustración 1. Esquema proceso de los servicios de Gestión Documental	51
Ilustración 2. Logo ISSO Ltda.	79
Ilustración 3. Casos de éxito empresa ISSO Ltda.	80
Ilustración 4. Logo MTI Thomas	82
Ilustración 5. Logo Megarchivo S.A.S	85
Ilustración 6. Canal de distribución	88
Ilustración 7. Diagrama de circulación	114
Ilustración 8. Actividades proceso misional	117
Ilustración 9. Escritorio	119
Ilustración 10. Silla Giratoria	119
Ilustración 11. Mesa de Juntas	119
Ilustración 12. Silla auxiliar	120
Ilustración 13. Teléfono	120
Ilustración 14. Archivador Aéreo	120
Ilustración 15. Archivador Metálico	121
Ilustración 16. Computador de escritorio	121
Ilustración 17. Impresora multifuncional	122
Ilustración 18. Portátil ASUS	122
Ilustración 19. Video Beam	122
Ilustración 20. Cámara fotográfica	123
Ilustración 21. Gancho legajador	123
Ilustración 22. Perforadora	123
Ilustración 23. Grapadora	124
Ilustración 24. Grapas	124
Ilustración 25. Saca gancho	124
Ilustración 26. Carpeta legajadora	125
Ilustración 27. Carpeta AZ	125

Ilustración 28. Hojas Adhesivas	125
Ilustración 29. Carpeta Colgante	126
Ilustración 30. Ganchos Clips	126
Ilustración 31. Sacapuntas eléctrico	126
Ilustración 32. Lapiceros	127
Ilustración 33. Tinta impresora	127
Ilustración 34. Bata	128
Ilustración 35. Mascarilla facial	128
Ilustración 36. Guantes de vinilo	128
Ilustración 37. Lápiz Mongol	130
Ilustración 38. Borrador Miga de Pan	130
Ilustración 39. Resma de papel	130
Ilustración 40. Distribución de planta	135
Ilustración 41. Organigrama	139
Ilustración 42. Impacto en el medio ambiente a causa de la fabricación y desecho del papel	165
Ilustración 43. Punto de Equilibrio	171

LISTA DE CUADROS

	Pág.
Cuadro 1. Comparativo de atributos diferenciadores con la competencia	53
Cuadro 2. Cantidad de empresas	54
Cuadro 3. Ficha técnica	56
Cuadro 4. Años de documentación sin organizar	59
Cuadro 5. Lugar donde está el archivo sin organización	60
Cuadro 6. Volumen de archivo sin organizar	61
Cuadro 7. Manual de procedimiento de Gestión Documental.....	62
Cuadro 8. Conocimiento de la competencia	63
Cuadro 9. Intervención de la competencia.....	64
Cuadro 10. Calificación de la competencia	65
Cuadro 11. Tiempos establecidos de respuesta	66
Cuadro 12. Sensibilización archivística.....	67
Cuadro 13. Normatividad archivística	68
Cuadro 14. Servicios de Gestión Documental	69
Cuadro 15. Software de Gestión Documental.....	70
Cuadro 16. Medios de información	71
Cuadro 17. Inversión en organización documental.....	72
Cuadro 18. Disponibilidad presupuestal para el servicio.	73
Cuadro 19. Prestación del Servicio.....	74
Cuadro 20. Volumen de folios.....	75
Cuadro 21. Fortalezas y debilidades de ISSO	82
Cuadro 22. Fortalezas y debilidades MTI Thomas.....	85
Cuadro 23. Fortalezas y debilidades de Megarchivo	87
Cuadro 24. Análisis de precios por folio.....	89
Cuadro 25. Análisis de precios compra licencia software	89
Cuadro 26. Análisis de medios	91
Cuadro 27. Ficha técnica del servicio	102

Cuadro 28. Procesos Claves	116
Cuadro 29. Matriz proveedores de equipos	133
Cuadro 30. . Matriz proveedores de muebles	133
Cuadro 31. Matriz proveedores de insumos	134
Cuadro 32. Política de personal compras y ventas.....	138
Cuadro 33. Descripción cargo Gerente.....	140
Cuadro 34. Descripción cargo Secretaria	141
Cuadro 35. Descripción cargo Coordinador Operativo	142
Cuadro 36. Descripción Cargo Auxiliar de Archivo	143
Cuadro 37. Coordinador de Mercadeo.....	144
Cuadro 39. Matriz impacto ambiental	166

LISTA DE GRÁFICOS

	Pág.
Gráfico 1. Años de documentación sin organizar.....	59
Gráfico 2. Lugar donde está el archivo sin organización	60
Gráfico 3. Volumen de archivo sin organizar	61
Gráfico 4. Manual de procedimiento de Gestión Documental	62
Gráfico 5. Conocimiento de la competencia	63
Gráfico 6. Intervención de la competencia	64
Gráfico 7. Calificación de la competencia	65
Gráfico 8. Tiempos establecidos de respuesta	66
Gráfico 9. Sensibilización archivística.....	67
Gráfico 10. Normatividad archivística	68
Gráfico 11. Servicios de Gestión Documental.....	69
Gráfico 12. Software de Gestión Documental	70
Gráfico 13. Medios de información	71
Gráfico 14. Inversión en organización documental	72
Gráfico 15. Disponibilidad presupuestal para el servicio.....	73
Gráfico 16. Prestación del servicio.....	74

LISTA DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Presupuesto de lanzamiento.....	92
Tabla 2. Presupuesto de operación	93
Tabla 3. Recurso Humano requerido	96
Tabla 4. Tiempo promedio de prestación del servicio.....	98
Tabla 5. Capacidad disponible por persona.....	98
Tabla 6. Capacidad disponible por total personas requerido	98
Tabla 7. Producción real por persona	99
Tabla 8. Producción real por total de personas.....	99
Tabla 9. Capacidad utilizada y proyectada	100
Tabla 10. Factores de localización.....	100
Tabla 11. Recurso Humano	118
Tabla 12. Cantidades Recursos Físicos (papelería, equipos de oficina, muebles y enseres)	129
Tabla 13. Cantidad de herramientas básicas.....	129
Tabla 14. Cantidad de insumos	131
Tabla 15. Asignación salarial	145
Tabla 16. Factor Prestacional	145
Tabla 17. Maquinaria y Equipo	146
Tabla 18. Muebles y Enseres.....	147
Tabla 19. Equipo de Oficina.....	147
Tabla 20. Herramientas	148
Tabla 21. Total de Inversión Fija.....	148
Tabla 22. Inversión Diferida	149
Tabla 23. Materias Primas	149
Tabla 24. Mano de obra directa	150
Tabla 25. Depreciación del servicio	150
Tabla 26. Otros Costos Indirectos de servicio.....	150
Tabla 27. Total de Costo Prestación del Servicio	151

Tabla 28. Gasto personal Administrativo con prestaciones sociales	151
Tabla 29. Depreciación administrativa	151
Tabla 30. Gasto de oficina	152
Tabla 31 Gastos de Administración	152
Tabla 32 Total Gastos administración y ventas	153
Tabla 33. Información Crédito.....	153
Tabla 34 Amortización Crédito.....	153
Tabla 35. Total capital de trabajo.....	155
Tabla 36. Inversión Total	155
Tabla 37. Fuente de financiación.....	156
Tabla 38. Financiación requerida.....	156
Tabla 39. Costos y gastos fijos	156
Tabla 40. Costos y gastos variables	157
Tabla 41. Costos y gastos total unitario	157
Tabla 42. Precio de venta	158
Tabla 43. Ingreso proyectado	158
Tabla 44. Egresos proyectados	159
Tabla 45. Relación de costos y gastos	159
Tabla 46. Estado de Resultados Proyectados	160
Tabla 47. Flujo de Caja Proyectado.....	160
Tabla 48. Balance General inicial y proyectado.....	161
Tabla 49. Valor Presente Neto.....	168
Tabla 50. Calculo TIR	170
Tabla 51. Periodo de Recuperación.....	170
Tabla 52. Calculo punto de equilibrio.....	171

LISTADO DE ANEXOS

	Pág.
Anexo A. Formato de encuesta.....	178
Anexo B. Macrolocalización	181
Anexo C. Microlocalización	182
Anexo D. Cotización Bocetos	183
Anexo E. Cotización American Computer S.A.	184
Anexo F. Simulador Crédito Banco BBVA	185
Anexo G. Evidencia Fotográfica Archivo VIMACOR y FERRASEG.....	186

RESUMEN

TITULO: “FACTIBILIDAD PARA LA CREACION DE UNA EMPRESA DE ASESORÍAS ARCHIVÍSTICAS Y EJECUCIÓN DE PROYECTOS DOCUMENTALES EN EL SECTOR FERRETERO DE BUCARAMANGA Y SU AREA METROPOLITANA”*

AUTORES: CALDERON SANTOS, Saiby Karina,
FLOREZ RAMIREZ, Angélica**

PALABRAS CLAVES: Archivo, Gestión Documental, Ferreterías, Fondos documentales, Archivística

CONTENIDO:

El proyecto de grado se refiere a la Factibilidad para la creación de una empresa de asesorías archivísticas y ejecución de proyectos documentales en el sector ferretero de Bucaramanga y su área metropolitana, los servicios a prestar son: la elaboración de Tablas de Retención Documental y Tablas de Valoración documental, Organización de Fondos Acumulados y archivos especiales, capacitación, digitalización de archivos y todo aquello que conlleva una eficiente organización documental buscando una administración transparente en todo lo el sector ferretero, llegando con ideas novedosas con el objetivo de darle importancia a los documentos que se producen y custodian sin ningún criterio archivístico y requiere de una intervención profesional respaldada en normas colombianas referentes a la función archivística, resaltando las que se refieren al sector comercial que está enfocado el proyecto, donde el principal interés es prestar atención personalizada de forma rápida y eficaz.

El proyecto de inversión generara sensibilización archivística a los empresarios que pertenecen a este sector, los cuales carecen de conocimiento al respecto, cambiando la manera de llevar sus documentos, implementando de una forma normalizada las actividades en la gestión de documentos , con el propósito de demostrar un mayor control sobre la información que se produce. Considerando las grandes cantidades de papel que se utiliza en la producción de documentos, el proyecto sería de gran impacto ambiental, ya que anima a que antes de elaborar un documento se piense en su valor que amerite imprimirlo, para ello es necesario reevaluar los procesos administrativos que se lleven en la entidades, y así lograr que la inversión en este servicio se retribuya en beneficios.

* Proyecto de Grado

** Instituto de Proyección y Educación a Distancia. Gestión Empresarial. Director: Ing. Edgar Dávila Pinzón.

ABSTRACT

TITLE: "FEASIBILITY FOR THE CREATION OF A COMPANY OF ARCHIVAL CONSULTANT AND EXECUTION OF DOCUMENTARY PROJECTS IN THE HARDWARE SECTOR OF BUCARAMANGA AND ITS METROPOLITAN AREA"

AUTHORS: CALDERON SANTOS, Saiby Karina,
FLOREZ RAMIREZ, Angélica**

KEYWORDS: File, document management, hardware store, documental funds and archival.

CONTENT

This graduation project refers to the feasibility for the creation of a company of archival consultants and documentary projects in the hardware sector from Bucaramanga and its metropolitan area, the services to provide are: the elaboration of retention documentary tables and tables of documentary assessment, organization of accumulated funds and special files, training, files digitalization and everything that involves an efficient documental organization looking for a transparent administration at all the hardware sector, coming up with new ideas in order to give importance to the produced and custodian documents without any archival judgement and requires professional intervention backup in Colombian rules relating to the archival function, mainly emphasizing the commercial sector which is focused on the project, where it is wanted to provide personalized quickly and efficiently attention.

The investment project will make filing sensitization to the employers who belong to this sector, which lack of knowledge, changing the way to carry their documents, implementing activities in the management of documents, in order to demonstrate a greater control over the produced information. Considering the large amount of paper used in the documents production, the project will have a big environmental impact, as encouraged to think before the document elaboration about its value to print it, for that is necessary to re-evaluate the administrative processes taken in the entities and thus will bring the investment in this service will give back in benefits.

* Proyecto de Grado

** Instituto de Proyección y Educación a Distancia. Gestión Empresarial. Director: Ing. Edgar Dávila Pinzón.

INTRODUCCIÓN

La gestión documental para las empresas es una estrategia administrativa que las hace más productivas, prestando servicios de calidad y satisfaciendo a los clientes, llevándolas a un alto nivel de competitividad por su adecuada organización de archivos, dándole a la información el valor que le corresponde, y que gracias a ella se obtiene conocimiento. En la actualidad se observa como el estado por medio de organismos como las TICS, ha promovido que en cada entidad se garantice el acceso a la información de todo ciudadano, haciendo cumplir el derecho de forma oportuna.

En el mundo actual el avance tecnológico ha superado los altos niveles de innovación, el gobierno saca a la luz normatividad de gestión documental que se ajuste a las nuevas alternativas que presenta el mercado, en cuestión de conservación de los mismos, con el fin de llevar procesos adecuados y de acuerdo a los parámetros de seguridad, que respete sobre todo la memoria institucional de toda entidad.

La transparencia de las entidades es uno de los retos que Colombia quiere alcanzar, es por esta razón que la implementación de un programa de gestión documental no solo es de obligatorio cumplimiento para las entidades públicas, sino de igual manera también involucra al sector privado, e invita a que tome conciencia de la gran importancia que son las evidencias de la empresa como soporte probatorio y legal ante cualquier organismo de control.

Es así como algunas instituciones como la Superintendencia de Industria y Comercio, se ha puesto a la tarea de vigilar el sector privado sobre su proceder en cuanto a la información que custodia y su responsabilidad de transparencia ante cualquier trámite. La resolución 8934 de 2015 de la superintendencia de industria y comercio ha permitido que muchas empresas se culturicen, sobre la necesidad de conservar en buen estado la información, cumpliendo con la normatividad que el Archivo General de la Nación emita, como también la normatividad externa que facilita un mayor conocimiento en el tema.

Este proyecto desea subsanar las necesidades que el sector privado tiene, brindando todo el conocimiento y experiencia para la implementación y mejoramiento de todos los procesos de gestión documental que requieren atención inmediata. Por esta razón se tiene el propósito de llegar al sector ferretero, donde cantidad de información se recolecta diariamente y se guardan sin ningún criterio archivístico, permitiendo que se presenten problemas en el momento que un ente de control sorpresivamente los visite; para evitar estos posibles inconvenientes se debe prevenir a los empresarios sobre la

normatividad que rige la conservación de documentos de archivo, que es de total desconocimiento en este sector.

El proyecto está compuesto por seis capítulos, como la parte de generalidades, el estudio de mercadeo, estudio técnico, estudio administrativo, estudio financiero y por último la evaluación del proyecto, cada uno de estos temas hacen parte de una investigación, en el que se puede encontrar detalladamente el análisis del sector que va dirigido el proyecto, siguiendo una metodología que busca como resultado la viabilidad para la implementación y ejecución.

En el capítulo uno encontramos las generalidades del proyecto donde se relaciona la idea de negocio con el entorno, desarrollando un diagnóstico sobre su estado, evaluando las oportunidades y amenazas haciendo una investigación sobre el sector, estudiando su contexto geográfico y los aspectos legales que soportan el trabajo de grado y que está contenida en este capítulo, dándole una mayor importancia al tema de gestión documental, con el fin de concientizar a los interesados sobre legislación colombiana y normas técnicas que garantizan el cumplimiento de la función archivística en cualquier sector de la economía.

El capítulo dos hace referencia al estudio de mercado, el propósito principal es identificar el sector, conocer sus necesidades y determinar la oferta y la demanda. En su contenido se describe los servicios, especificando las características de cada uno, se dan a conocer los atributos que distinguen el servicio con la competencia y que genera un valor agregado en la prestación del servicio. Se precisa el mercado potencial y objetivo que está dirigido el proyecto indicando sus características. En la investigación del mercado se describe el problema, siendo fundamental para determinar las necesidades de información a investigar, en la ficha técnica se evidencia los aspectos que se tuvieron en cuenta en el momento de realizar la encuesta.

La tabulación de la información recolectada, tiene el siguiente orden: la pregunta, el cuadro donde se encuentran las respuestas, la figura y por último el análisis de la información tabulado. La estimación de la demanda se describe y proyecta para un tiempo de cinco años. También se puede encontrar información respecto a la competencia que existe en el área metropolitana de Bucaramanga. Se precisa la cantidad de demanda insatisfecha en el sector ferretero, se estructura los canales de comercialización, se analiza los precios y plantea estrategias para su fijación. La publicidad y promoción es vital para intervenir en el mercado y puede encontrar la información en este mismo capítulo.

El estudio técnico correspondiente al tercer capítulo, determina el tamaño del proyecto analizando cada uno de los factores que influyen como la demanda, suministros, la tecnología y equipos, la localización y el financiamiento. Como

herramienta necesaria se identifica la capacidad del proyecto tanto diseñada, instalada y utilizada, la selección del sitio óptimo para su instalación, la descripción de los procesos de los servicios más significativos, los recursos requeridos, el análisis de proveedores y la distribución de planta alternativa para lograr mejor ubicación de los puestos de trabajo.

El capítulo cuarto se relaciona con el estudio administrativo, en ella se detallan factores como la forma en que se constituirá, la información institucional como la visión, misión, objetivos y políticas; así como la estructura organizacional en el que se ejecutara el proyecto, describiendo los cargos del personal requerido y la asignación salarial que se ajusta a las actividades y presupuesto de las empresas.

El estudio financiero se encuentra en el capítulo cinco, su información es de interés, donde el propósito principal es analizar la viabilidad del proyecto, las inversiones que se requieren, los costos y gastos en los que incurre su ejecución, la estimación del precio de venta. De igual forma las proyecciones financieras, los estados financieros proyectados a cinco años que están conformados por el estado de resultado, flujo de caja y el balance general.

Por último se encuentra el capítulo seis con la evaluación del proyecto, contiene información referentes a la evaluación social, evaluación ambiental que analiza el impacto frente a los recursos naturales y la evaluación financiera donde se calculó la tasa interna de retorno y el cálculo del punto de equilibrio, que por medio de la gráfica se puede analizar sus resultados.

Adicional a estos capítulos referentes al proyecto de grado, se presentan las conclusiones finales, determinadas por la observación en los diferentes procesos de su elaboración, investigación y las recomendaciones, con el objetivo de orientar a los lectores, ejecutores, inversionistas del negocio y demás personas interesadas en el desarrollo del mismo.

1. GENERALIDADES

1.1. PANORAMA DEL SECTOR

1.1.1. Evolución y tendencias del sector. Aspectos a nivel mundial de la Archivística. Vista la evolución histórica de la Archivística, queda plantear qué aspectos afronta hoy día esta ciencia. ¿Cuál es su definición actual? La respuesta no es sencilla; esta es una ciencia en busca de una identidad propia que le dé autonomía de acuerdo a la historia. Su objeto son los documentos, de toda época y condición, tanto los históricos como los administrativos: es una ciencia ecuménica.¹

Los documentos no suelen ser el problema en el momento en que la administración productora se desentiende de ellos, sino que inicia en el proceso de su creación en la oficina hasta que se integra a un expediente en el archivo central. Igualmente, la Archivística se ve en la necesidad de hacer frente a los fondos una vez que los documentos pasan a ser guardados, por tanto, las normas para la elaboración de instrumentos de trabajo deben permitir al encargado controlar la masa de los mismos y su custodia, de igual forma el acceso por el usuario es indispensable para la organización de archivos. La enorme cantidad de evidencias que generan las actuales administraciones obliga a la unidad de gestión documental a determinar que no todo soporte papel que se produce puede ser conservado, siendo muy difícil contar con un criterio riguroso para identificar y decidir qué debe guardarse y/o eliminarse. A ello debe contribuir la valoración de un archivo que han de regir y garantizar las transferencias de documentos en todo su ciclo vital.

Un buen archivo consiste en conservar la historia para investigación científica y desarrollo cultural, siendo esenciales para un gobierno transparente permitiendo rendir cuentas y demostrar su capacidad para promover la democracia. La política de administración de documentos permite que un país comprenda el "quién, cuándo, cómo y por qué" de las acciones de estas entidades que hace posible el respeto de los derechos del hombre. El archivar adecuadamente es, también, garantía de un gobierno eficaz.

La organización documental adecuada es un proceso que merece tratamiento especial, tanto así que existe entidades a nivel mundial como "El Consejo Internacional de Archivos" (ICA) encargado del desarrollo y su evolución. Esta entidad se ocupa de la conservación de la memoria de la humanidad. Por lo

¹Tomado marzo 12 de 2014 de [http://www.concla.net/TeoriaArch/documentos/Los_Archivos_y_la_Archivistica%20\[Mendo%20Carmona\].pdf](http://www.concla.net/TeoriaArch/documentos/Los_Archivos_y_la_Archivistica%20[Mendo%20Carmona].pdf)

tanto es una organización descentralizada regida por una asamblea general y administrada por una comisión ejecutiva; sus ramas constituyen otros foros regionales para los archiveros de todas las partes del mundo; se reúnen sus secciones e instituciones interesadas en determinados aspectos o áreas de la profesión; sus comités y grupos de trabajo se forman para lograr la contribución de expertos para solucionar problemas concretos. La Secretaria del ICA se dedica a la administración de la organización, sirve de pivote para vincular a los miembros entre ellos y para cooperar con organizaciones cercanas y otros organismos internacionales.²

✓ El ICA es la organización profesional de la comunidad de archivos, dedicada a promover la conservación, desarrollo y utilización del patrimonio mundial de los archivos.

✓ Reúne a los responsables de archivos nacionales, asociaciones profesionales de archivistas, archivos locales, regionales y archivos de otras organizaciones, así como archivistas independientes.

✓ El ICA tiene más de 1.400 asociados en más 190 países y territorios, por lo que tiene un carácter verdaderamente internacional.

✓ “Es una organización no gubernamental, lo cual significa que se mantiene independiente de los avatares o procesos políticos y que sus socios incluyen a personas e instituciones públicas y privadas”.³

✓ “El ICA trabaja en estrecha colaboración con las organizaciones intergubernamentales tales como la UNESCO y el ICCROM. También está vinculada a otras organizaciones no gubernamentales”.⁴

1.1.2. La archivística en Colombia. La Ley 594 del año 2000 o ley general de Archivos estipula que un archivo, es un conjunto de documentos acumulados por un proceso natural de una entidad pública en el transcurso de su gestión. De igual forma, durante los últimos 10 años se han promulgado nuevas leyes acerca de la gestión documental, al igual que políticas de reducción de la utilización del papel en los archivos públicos.

Directiva Presidencial 004 de 2012. Establece los lineamientos generales, para la implementación de la iniciativa Cero Papel en la administración, con el fin de identificar, racionalizar, simplificar, automatizar los trámites y procesos, procedimientos y servicios internos, para lograr una eficiente y oportuna

² Tomado en marzo 20 de 2014 de <http://www.ica.org/6365/welcome/espaol.html>

³ Tomado en marzo 20 de 2014 de http://www.archivonacional.cl/Vistas_Publicas/publicContenido/contenidoPublicDetalle.aspx?folio=6934&idIoma=0

⁴ Tomado en marzo 20 de 2014 de <http://www.ica.org/6365/welcome/espaol.htm>

gestión. La ley de "cero papel" promulgada por parte de la Presidencia de la República busca la reducción de la utilización del papel y apoyar el uso de soportes electrónicos seguros a cambio de una política ambiental tomada por parte del Archivo General de la Nación.

Formación en Archivística y Bibliotecología en Colombia. La formación en archivística y bibliotecología es promovida por universidades y organismos como:

- ✓ Servicio Nacional de Aprendizaje. Quien ofrece formación técnica y tecnológica en modalidad presencial y cursos cortos de capacitación virtual.
- ✓ Universidad de La Salle. Programa de Sistemas de Información y Documentación.
- ✓ Universidad de Antioquia. Escuela Interamericana de Bibliotecología – EIB.
- ✓ Universidad Industrial de Santander. Escuela de Historia, con su formación profesional en Historia y Archivística.
- ✓ Universidad del Quindío. Ciencia de la información y la Documentación, Bibliotecología y Archivística.
- ✓ Pontificia Universidad Javeriana Facultad de Comunicación y Lenguaje - Carrera de Ciencia de la Información - Bibliotecología.
- ✓ Archivo General de la Nación. Ente rector de la política archivística colombiana.

Institución en el Nororiente Colombiano con formación en archivística. La Universidad Industrial de Santander es la única Institución de pregrado en el Nororiente Colombiano con programa académico denominado Historia y Archivística. Actualmente reconocida en el país como una unidad de trabajo académico de excelencia, dedicada a la investigación y a la formación de profesionales con sentido de pertenecía institucional y con alto nivel de competencias para investigar, crear conocimiento, comunicar sus resultados y organizar, conservar y difundir el patrimonio documental. Conformado con un banco de docentes de alto nivel científico, ético y académico, comprometido en redes de interacción con pares nacionales e internacionales.

Este programa se justificó en razón que todas las entidades están llamadas a cumplir con la normatividad que obligada organizar y salvaguardar la documentación de forma técnica, desarrollando procesos de investigación,

clasificación, organización, indización, sistematización y conservación para la puesta en servicio del público, de sus fondos documentales; y así cumplir con las exigencias de la gestión documental, por consiguiente la formación de profesionales en esta rama es conveniente para satisfacer las necesidades que hay en diferentes aspectos referentes a la información que se convierte en valor patrimonial. Atendiendo lo anterior, la formación que ofrece la Escuela de Historia acerca al estudiantado a una primera aproximación de las nociones fundamentales de la Archivística ubicándolos desde su creación.

Entre las agrupaciones gremiales y profesionales más reconocidas en el área de la archivística y la bibliotecología se encuentran:

- ✓ Colegio Colombiano de Archivistas - CCA
- ✓ Sociedad Colombiana de Archivistas
- ✓ Asociación de Egresados de Bibliotecología y Archivística de la Universidad de la Salle - ASEBIAR
- ✓ Asociación de Bibliotecólogos Javerianos - ABJ
- ✓ CISA (en constitución).
- ✓ Archivo Histórico Javeriano Juan Manuel Pacheco S.J.

“Los fenómenos de descolonización del Tercer Mundo y la descentralización de los estados han creado la necesidad de desarrollar técnicas de reproducción de los fondos documentales comunes a más de una administración”.⁵ A esto hay que sumar la necesidad y la demanda por parte del usuario de medios que le permitan trabajar más rápidamente y que garanticen a los archivos la conservación de los documentos que custodian frente al uso masivo por los investigadores.

La necesidad de perpetuar los fondos frente a los desastres bélicos y naturales, de acuerdo al inexorable paso del tiempo, ha obligado a desarrollar técnicas de conservación que permitan la adecuada custodia de los documentos, mediante la adopción de medidas que prevengan su deterioro y técnicas de restauración cuando éste ya ha sido producido para evitar la pérdida total de su información.⁶

Por otro lado, la irrupción de la informática y de los nuevos soportes documentales, discos ópticos, cintas y discos magnéticos más rentables, han planteado a la Archivística no sólo el control del documento fijado sobre un soporte papel, sino también el control y gestión de una información cada vez más abundante y que puede ser borrada de sus nuevos soportes.

⁵ Tomado en marzo 20 de 2014 de <http://www.concla.net/TeoriaArch/Lecturas/modulo%202/EI%20largo%20camino.pdf>

⁶ Tomado en marzo 20 de 2014 de [http://www.concla.net/TeoriaArch/documentos/Los_Archivos_y_la_Archivistica%20\[Mendo%20Carmona\].pdf](http://www.concla.net/TeoriaArch/documentos/Los_Archivos_y_la_Archivistica%20[Mendo%20Carmona].pdf)

La demanda de información ágil, la creación de bases de datos y la aplicación de la informática, útil para todo tipo de necesidades de los usuarios, han hecho que la Archivística adopte técnicas de trabajo fronterizas con la documentación, lo que le ha hecho conceptuarse como una Ciencia de la Información, pero con unos contenidos y metodología de trabajo propios frente a la Documentación y la Biblioteconomía. ⁷

1.1.3. El impacto de las nuevas tecnologías. Está proponiendo retos cada vez más grandes con el pasar de los años, en el que su aprendizaje se ha vuelto indispensable para las personas encargadas del programa de gestión documental en las empresas, convirtiéndose la tecnología como estrategia para mejorar los procesos archivísticos y de esta manera brindar una mejor atención a los clientes.

Los cambios tecnológicos tan acelerados han permitido que los municipios del departamento de Santander, tengan la posibilidad de administrar su propia página web, gracias a la estrategia del programa vive digital del ministerio de las Tic, cuyo objetivo es impulsar el uso del internet para dar un salto en la prosperidad democrática.

Para lograr la masificación del uso de internet, el equipo del plan Vive Digital ha fijado algunas metas concretas para el año 2014.

Triplicar el número de municipios conectados a la autopista de la información. Queremos expandir esta infraestructura para llegar al menos 700 municipios del país.

Conectar a internet al 50% de las MPYMES y al 50% de los hogares.

Multiplicar por 4 el número de conexiones a internet. Queremos llegar en el 2014 a 8.8 millones.⁸

Estas metas conllevan a que mayor servicio de internet, mayor conectividad y mayores posibilidades para que las entidades territoriales utilicen los medios tecnológicos, no solo para comunicarse sino para subir información soportada en documentos a la web, que facilite el acceso a la información por medio digital a los usuarios que lo requieran. Por esta razón se debe tener cuidado en el momento de escoger la aplicación informática para la ejecución del proyecto de digitalización.

⁷ López Gómez; Pedro. (1998) *Los archiveros y sus investigaciones*. En: Métodos de Investigación Vol. 5 número 22-23, enero, Marzo de 1998.

⁸ Tomado en marzo 22 de 2014 de <http://www.mintic.gov.co/portal/vivedigital/612/w3-article-1511.html>

Las Tics van a ritmo acelerado, por esta razón se debe tener precaución en el tratamiento de sistematización de archivos, de tal manera que se realicen prácticas adecuadas, que en el momento de intervenir en ellos, su consulta sea rápida y oportuna; teniendo presente su valoración y su disposición final. Pues se ha observado que en el proceso de digitalización, por el afán de eliminar archivos se digitaliza sin tener un criterio normativo que garantice la práctica y la herramienta que se utiliza en su desarrollo.

Es por esta razón que cualquier proceso a desarrollar debe estar respaldado de acuerdo a la normatividad y a cargo de un profesional en la rama de la archivista de tal manera que se ejecuten proyectos adecuados, que en vez de ocasionar un gasto a las entidades generen ahorros en el uso del papel. Toda documentación que se encuentre en un medio diferente al papel, necesita tratamiento especial de valoración porque no toda tiene criterio archivístico.

1.1.4 Causas del deterioro de la documentación. Para llevar a cabo la evaluación del estado en el cual se encuentre la documentación se agrupan las manifestaciones de deterioro en tres tipos: biológico, químico y físico. Estos suceden, muchas veces, por el empleo de materiales inadecuados en la manufactura de los documentos, pero también por las situaciones que ocurren durante su utilización y depósito; tal es el caso de las condiciones ambientales y climáticas o en casos extremos, como incendios e inundaciones.

Alteraciones de tipo biológico: agrupa el daño ocasionado por bacterias, hongos, insectos y roedores. El deterioro producido consiste en la degradación del soporte, inicialmente superficial, provocando pérdidas parciales o totales, comprometiendo bien sea un folio o la totalidad de la unidad y es una alteración que se da sobre diferentes soportes que se emplean para el registro de la información. Las manifestaciones más frecuentes se refieren a la presencia de:

Hongos: Los cuales se identifican por manchas superficiales y profundas de diferentes coloraciones asociadas a la aparición de moho que posee la apariencia de un moteado negro o coloreado, que cuando es bastante acumulado provoca erosión artificial, deformando de plano, aumento de porosidad y disminución de peso en el soporte. Dicha intensidad estará en concordancia con la presencia de humedad en el soporte o altos grados de suciedad.

Insectos: Provocan degradación mecánica con pérdidas parciales o totales producidas por la infestación del soportes. Se manifiestan por la presencia de agujeros de diferentes tamaños, erosión superficial, galerías y cavernas de acuerdo con la especie que haya atacado la documentación, igualmente

presentan manchas y excrementos bien sea disgregados o acumulados, generalmente de color marrón oscuro.

Roedores: Producen degradación mecánica al digerir el material para construir las camas para sus crías y alteraciones de tipo químico derivadas de las relaciones de la materia orgánica de sus excrementos. Generan manchas, pérdida del soporte y faltantes cuyos bordes presentan forma irregular debido a las mordeduras.

Alteraciones de tipo Químico: Son provocadas por las reacciones que se dan entre los materiales empleados en la fabricación de los soportes y los factores medioambientales como temperatura, humedad relativa, luz visible, radiación ultravioleta, contaminante atmosférica y material articulado. Se percibe el cambio de la coloración o la decoloración distribuida en las áreas cercanas al texto escrito, proceso que es progresivo llegando a provocar la pérdida de área sobre la que se encuentra el texto o una paulatina degradación de los colorantes hasta tornarse ilegibles, fragilidad, hasta la fragmentación o pérdida del soporte.

Alteraciones de tipo físico: producidas sobre los materiales por efectos de exposición prolongada a condiciones ambientales inadecuadas, por su incorrecta manipulación por la carencia de materiales que generan deterioros en situaciones de vandalismo y casos de desastres. La intensidad de este tipo de alteraciones está relacionada con la pérdida de parte o de la totalidad del soporte y para evaluar cada uno, se debe tener en cuenta la relación del deterioro con la alteración total de la unidad.

Para intervenir los documentos, se tienen que conocer las causas de los diferentes tipos de alteraciones, que pueden dañar un documento, conociendo de antemano el objeto documental y toda su integridad física, pues se debe manejar con sumo cuidado eligiendo el tratamiento adecuado.

“Todo tipo de tratamiento en cualquiera de los niveles de intervención, deben responder al respecto de las calidades y cualidades materiales, estructurales y plásticas de la documentación. (...) Por ello es indispensable realizar un cuidadoso análisis de los materiales, garantizando su permanencia, perdurabilidad, compatibilidad, legalidad y posibilidad de futuros tratamientos.”⁹

Por consiguiente es el profesional, el que debe efectuar una serie de principios de actuaciones, que considere necesarios en los tratamientos que impliquen una mínima intervención, en conclusión cualquier procedimiento masivo de conservación se debe realizar con precaución.

⁹ ARCHIVO GENERAL DE LA NACION. Acuerdo No 048 agosto 6 de 2000. “*Conservación de Documento*”. Art. 1.

El rescate de los fondos documentales. La colección de fondos del Archivo Histórico Regional que se encuentra ubicado en la Universidad Industrial de Santander está formada por fondos documentales procedentes de diversas instituciones y personas. De los cuales hacen parte:

- ✓ Trabajos de investigación.
- ✓ Fondos expedientes del conflicto “La Culebra Pico de Oro” del Archivo Judicial de Bucaramanga.
- ✓ Fotografías históricas de la Universidad, conservadas en 24 cajas.
- ✓ Publicaciones de los años 1.819 al 1.998.
- ✓ Periódicos y revistas de los siglos XIX y XX.
- ✓ Periodo de la Independencia (1.800 -1816), están en formato papel.
- ✓ Periodo Colombiano (1819-1830).
- ✓ Fondos de mapas y planos.
- ✓ Fondo Asamblea de Santander, actas ordenanzas y correspondencia.
- ✓ Fondo Gobernación de Santander, ordenanzas e informes de Gobernadores.
- ✓ Fondo Municipal de Girón.
- ✓ Fondos de Archivos privados.

La preocupación por conservar estos archivos en el municipio es muy reciente. El reto de la recuperación de fondos documentales Históricos en el municipio es grande, puesto que la construcción y transformación de la ciudad en sus múltiples aspectos durante el pasado siglo XX, dejó un legado documental valioso e incalculable que lamentablemente hoy, está disperso y en peligro de desaparecer si no hay una culturización de conservar memorias.

Sumado a esto las limitaciones económicas con las que cuentan el archivo para adelantar esta tarea quijotesca y considerada por muchos descabellada, en la intervención de estos fondos impulsan a la difícil labor de buscar fuentes de recursos externos que permitan salvar para la ciudad estas colecciones ricas en documentos de diversa índole, consideradas memorias vivas de la memoria urbana.

Por otro lado podemos resaltar la participación de la Universidad Industrial de Santander con sus estudiantes del programa académico de Historia y Archivística, que brinda el servicio a las diferentes entidades empresariales, como ejemplo tenemos el fondo acumulado de Indupalma Ltda., cuyo objetivo de la Institución fue organizar el archivo, entregándolo clasificado, ordenado, inventariado, totalmente depurado, limpio, y registrado en la base de datos de archivo que tiene INDUPALMA LTDA, desarrollada en Winisis.

1.1.5 Importancia de los documentos de archivos. Los documentos son de vital importancia para las empresas y en especial para la sociedad que de ellos se beneficia, ya que como lo define el diccionario de la real academia española un documento es un “Escrito en que constan datos fidedignos o susceptibles de ser empleados como tales para probar algo”¹⁰. Esto confirma y nos hace pensar que tan importante son los documentos en una empresa, en la toma de decisiones y porque no como memoria imborrable a través de su existencia.

Si un documento permite estas maravillas por que no conservarlos custodiarlos y organizarlos como dice las normas legales de esta sociedad. Pues si bien es cierto un archivo refleja cómo está organizada interna y externamente la empresa permitiendo a cualquier investigador que de él requiera incitarse con todo el conocimiento que dentro de un depósito se encuentra.

Es la hora pues de cambiar los mitos de donde se sigue pensando que un archivo es un depósito en el que se arruman documentos que estorban en cada dependencia y por tal motivo los depositan en bodegas, sótanos, etc. sin ningún criterio archivístico, lo que ocasiona que documentos valiosos se vayan deteriorando continuamente.

De igual manera aún existen las personas que guardan y acumulan gran cantidad de documentos que ya han cumplido su valor administrativo, legal y fiscal y lo siguen conservando ocupando una gran cantidad de espacio en su custodia. Como tampoco hay que olvidar las personas que hacen un mal uso del papel, sacando cantidad de copias de un mismo documento y archivándolas, sin necesidad ni razón de ser.

Los aspectos tratados, hace que la importancia de los documentos de archivo pierdan su valor primordial y su fin a la sociedad. Es así que cada día se divulga aún más la necesidad de organizar los archivos de una manera estandarizada, donde cada persona ya sea usuario o funcionario, reconozcan y cumplan las normas que existan, permitiendo cambiar la imagen a la empresa y obtenga buenos resultados en los control de vigilancia que ejercen sobre ellos los organismos del estado. Por tanto un archivo bien organizado refleja transparencia en el interior de la empresa, donde lo más importante es la información que se encuentra consignado en los documentos que se conservan. “Es por esto que los archivos se constituyen en un elemento legítimo, necesario y útil de la gestión administrativa y deben cumplir una función esencialmente informadora”.¹¹

¹⁰ Definición tomada del Diccionario de la real academia española, vigésima segunda edición.

¹¹ SANCHEZ Amparo. *Organización de Archivos, Administración de la Información*. Bogotá: Editorial Norma. Pág. 31.

Todo esto conduce a la necesidad de reorganizar y reorientar funcionalmente los servicios documentales y archivísticos en las empresas; a entender que la administración de los documentos es un conjunto de criterios y técnicas relacionadas con el manejo de archivos , para lograr eficiencia y racionalización de la información, basada en el principio de conservar información mas no papeles.

1.1.6. Iniciativa cero papel. Con todos los avances tecnológicos, muchas empresas están confundiendo y creen que lo que busca, con la estrategia de “oficina sin papel” es sustituir todo documento físico por electrónico, pero no es así, lo que busca esta estrategia es que tomemos conciencia del mal uso que se le está dando al papel.

Para reducir el consumo de papel, es necesario cambiar los hábitos, e implementar nuevas prácticas, en la administración de la información. El Ministerio de las TIC, El Departamento de la Administración Pública y el Archivo General de la Nación, han implementado campañas de tipo cultural para reducir el consumo del papel, generando hábitos, que logren la eficiencia y reduzca costos, tiempo y espacio de almacenamiento.

La estrategia está dada en ocho actividades muy sencillas:

- ✓ Seleccionar un líder, para la estrategia de cero papel
- ✓ Conformar equipo de trabajo
- ✓ Evidenciar los costos y ahorros
- ✓ Formalizar el compromiso de la entidad
- ✓ Reducir el volumen de impresiones
- ✓ Implementar el uso de firmas digitales
- ✓ Implementar la estrategia en un proceso interno.
- ✓ Implementar proyectos de escaneo en procesos de alto valor

El alcance de la guía es la implementación de la iniciativa comenzando por los recursos, tecnología y condiciones disponibles en las entidades; la estrategia busca lograr un óptimo uso de los recursos, procesos y servicios eficientes, optar por buenas prácticas en gestión documental y reducir los espacios de almacenamiento.

Sistema de gestión de documentos electrónicos de archivo. La administración de documentos electrónicos es compleja, para que pueda ser implementada correctamente, se requiere de conocimiento de la herramienta que se usa para que cumpla con un propósito. Para que los documentos tengan valor probatorio se requiere que las herramientas cumplan requisitos que garanticen la conservación, la autenticidad, fiabilidad y accesibilidad de los documentos en un tiempo prolongado. Es indispensable que el sistema cumpla

con requisitos; para ello la elaboración de políticas que cumpla con las necesidades de información, establecer los requisitos como almacenamiento, migración, seguridad de la información, interoperabilidad, arquitectura de la tecnología de información entre otros. Para la implementación de un sistema de gestión de documentos electrónicos de archivos, es recomendable tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

- ✓ Identificar los objetivos específicos de la iniciativa, un programa de gestión documental, requiere de un compromiso a largo plazo.
- ✓ Evaluar las capacidades del producto, retención de documentos en otros formatos, archivo, almacén de expedientes, consultas y recuperaciones electrónicas.
- ✓ Considerar los productos de gestión documental como iniciativas para aplicar políticas de validez jurídica, para diferentes tipos de contenido y medios de comunicación, que puedan archivar en múltiples sitios.

1.1.7 Servicio de archivo en el sector ferretero. El sector ferretero es una de las economías más dinámicas, está en constante movimiento, siendo uno de los negocios que promete buenos ingresos, al llegar al mercado grandes superficies como Homecenter, llevo a que todo el sector desarrollara estrategias para modernizar sus puntos de venta y la posibilidad de alianzas empresariales, con el fin de no desaparecer en el mercado. Las ferreterías en Colombia se crearon en el año 1960 aproximadamente, por familias europeas radicadas en Bogotá inicialmente, ejerciendo durante casi 50 años y actualmente una posición dominante en el mercado. Por esto se hace un sector atractivo para nuestra propuesta empresarial, ya que en constante crecimiento que busca ser más organizada comercialmente y ser tecnificada en cada uno de sus procesos.

En cuanto al archivo del sector ferretero, se ha visto olvidado y solo toma interés para comunicar algo, evidenciando así que los procesos de Gestión documental no son operativos, por esta causa es que se debe realizar inicialmente un diagnóstico para conocer el estado de los documentos que se custodia producto de sus funciones desarrollada de forma orgánica y automática, para luego presentar una propuesta económica que se ajuste a las necesidades; pues no existe una organización única de archivo, en cuento a los archivos de empresa privada se requiere de un tratamiento especial que se ajuste a la utilidad de la ferretería, pero no olvidando la normatividad vigente; de tal manera que este tipo de archivo contribuya a la gestión en criterios de calidad, eficiencia y profesionalidad, por esta razón antes de intervenir en los documentos, como factor básico se debe conocer bien el sector ferretero y por consiguiente la ferretería que solicita el servicio, esto en razón que no aplica

ningún principio archivístico: principio de orden natural y principio de procedencia, entre los que se requiere construir organigramas para una eficiente identificación de sus archivos.

De acuerdo al mercado objetivo el tipo de archivo de las ferreterías según tamaño son grandes y medianas, su tipo de actividad es comercial, expansión local el cual está inmerso en el área metropolitana de Bucaramanga que conforman los municipios de Girón, Florida y Piedecuesta. La principal dificultad de los archivos del sector ferretero es la falta de conocimiento en normatividad, que conlleva a que no haya políticas de conservación y eliminación de documentos, ocasionando pérdidas de información cuando estas pierden su vigencia y la baja rentabilidad de la empresa que es prioritaria para iniciar un proyecto.

Los documentos básicos de una empresa del sector ferretero son:

- ✓ Constitución de empresa. En el momento que se inicia un proyecto comercial en este caso ferreterías, hay ciertos documentos bases para sus inscripciones ante diferentes organismos de control. Estos tipos documentales es de suma importancia para ejercer su actividad comercial, y se convierten a futuro en un archivo histórico, el cual tiene conservación permanente. Entre ellos están: Escrituras de Constitución, estatutos, libros de actas, permisos requeridos según la actividad comercial, memorias etc.
- ✓ Administrativos. Toda empresa requiere conservar los documentos que respalden y evidencie las actividades que realiza la ferretería en consecuencia de la función por la cual fue creada; por consiguiente este archivo requiere de una organización de acuerdo a las tablas de retención documental que deben ser creadas para normalizar este proceso. Por otra parte este tipo de documentación deben seguir los procesos de un programa de gestión documental en cuanto a la planeación, producción, gestión y tramite, organización, transferencia, disposición, preservación a largo plazo y valoración establecidos en el decreto 2609 de 2012 del archivo general de la nación, de tal manera que las operaciones relativas a estos documentos se realicen eficientemente. Los cuales hacen parte: la correspondencia recibida y despachada, expedientes de personal, informes, entre otros. Para el caso de los expedientes del personal, Código sustancioso del trabajo establece en su artículo 264, la obligatoriedad en la conservación en sus archivos, en el que se pueda establecer el tiempo de servicio y los salarios devengados; de tal forma que se pueda evidenciar ante juez competente.
- ✓ Producción y Comercialización. En este conjunto de documentos hace referencia a: patentes, expedientes de ventas, cartera de clientes, registro de pedidos, registro de clientes, portafolio de servicios, manual de funciones y

procedimientos; los cuales son de vital importancia para evidenciar su evolución y dar continuidad al negocio.

✓ Contabilidad. La información contenida en archivos contables son especiales, ya que tiene un valor significativo en la gestión administrativa, registra las operaciones contables y financieras de la ferretería, por lo tanto requiere de cuidado en su elaboración y organización, por lo tanto su preservación y conservación se convierte en una actividad que requiere de una ordenación, clasificación e identificación para una rápida consulta.

Además la información contenida en ellos puede solucionar algún reclamo o tomar decisiones respecto algún proceso que requiere tratamiento especial. Según el código de comercio en su artículo 52, su tiempo de retención es de diez años, siempre y cuando se cuente con medio tecnológico para su reproducción. Lo conforman los siguientes soportes: recibo de caja, recibos de consignación bancaria, comprobantes de depósito y retiro de cuenta de ahorro, factura de compraventa, comprobante de venta, comprobante de egreso, letra de cambio, pagare, nota débito, nota crédito, retiro caja menor, reembolso de caja menor, nota de contabilidad, comprobante diario de contabilidad; cada uno de ellos tiene requisitos diferentes para su elaboración. Es fundamental mencionar el decreto 1798 de 1990, que en su título IV. Archivo y conservación de libros y papeles del comerciante, menciona las decisiones que se deben tomar en tema de conservación y eliminación.

Pasos en la prestación del servicio en Gestión Documental. En la prestación del servicio de archivo para empresas, estamos sujetos a los requisitos que el Acuerdo 37 del 2002, en su artículo primero, establece que la persona jurídica debe acreditar que cuenta con personal profesional en la rama archivística y/o ciencias de la información, asumiendo la responsabilidad en los procesos archivísticos que se contraten. En el ejercicio de esta actividad es importante seguir unos pasos generales para la prestación del servicio, que son estándar y adaptados a cualquier necesidad que tenga la ferretería.

Paso 1: Se contacta al cliente o el cliente nos contacta y se solicita el servicio.

Paso 2: Visita técnica al depósito de archivo de la empresa.

Paso 3: se analiza la información recolectada y se realiza un diagnóstico.

Paso 4: elabora la propuesta económica o proyecto.

Paso 5: se presenta la propuesta o proyecto a la empresa.

Paso 6: justificar la propuesta y aprobación.

Paso 7: Elaboración del plan de trabajo.

Paso 8. Recopilación de toda la información institucional, entrevistas al personal y normativa de la ferretería desde su creación hasta la actualidad.

Paso 9. Capacitación al personal operativo

Paso 10. Ejecución del plan de trabajo.

Paso 11. Seguimiento y control del plan de trabajo.

Paso 12. Hacer las respectivas retroalimentaciones, establecer planes de mejora si hay errores u obstáculos que afecten el cumplimiento en el tiempo establecido.

Paso 13. Entrega de informes sobre el avance del plan.

Paso 14. Entrega de informe final, instrumentos archivísticos realizados, cartilla metodológica del trabajo ejecutado y otros pactados con el cliente.

Paso 15. Para finalizar capacitación general a todo el personal de la ferretería con el objetivo de que todos manejen el mismo lenguaje documental, conozcan los procedimientos realizados y la metodología utilizada en el desarrollo del proyecto.

Para poder gestionar con eficiencia la anterior metodología es importante tener la disponibilidad de recursos como son:

Recurso humano: Determinar el número de personas según la demanda en folios que exista, el personal que presta el servicio debe tener conocimiento en Gestión Documental, ser hábil en el análisis de información, tener capacidades para trabajar en equipo, ser responsable en las tareas asignadas y cumplir con el código de ética del archivista.

Recursos materiales: debe ser facilitado por la ferretería a la cual se le presta el servicio, que consiste en: mesas, sillas, escritorios, instalaciones. Los materiales que se requieren van sujeto a la cantidad de personal contratado, al servicio solicitado y según lo pactado con el cliente. Para el caso de materiales de oficina son asumidos por la empresa contratista.

Recursos tecnológicos. Equipos como portátiles, escáner, impresoras lo asume la empresa contratista, traslada estos recursos al lugar donde se ejecute el contrato, esto con el fin de una mayor efectividad en la ejecución del trabajo.

Recursos Metodológicos. Este tipo de recursos son requeridos para formalizar, argumentar y justificar el servicio en Gestión documental, los cuales son importantes que las empresas los tengan establecidos; para la situación de las ferreterías por lo se deben elaborar. Estos recursos los conforman: Guías de organización de documentos, políticas de conservación y eliminación de documentos, manual de procesos gestión documental, Tablas de Retención Documental, inventarios documentales, organigrama, elaboración de cronogramas de trabajo y reglamento interno del archivo.

Por otro lado la normatividad de la DIAN, Superintendencia de Industria y Comercio, Archivo General de la Nación, Cámara de Comercio, Norma Técnica de Calidad la actual 9001:2015, código de comercio. Código sustancioso del trabajo, son instrumentos que no pueden faltar en la prestación del servicio, ya que justifica porque es importante la organización de archivos, en este caso en el sector privado cuyo mercado objetivo son las ferreterías.

Series documentales más usuales en el sector ferretero. Para la identificación de series del sector, es fundamental como primera medida realizar un cuadro de clasificación donde divida la documentación por áreas funcionales según el organigrama. Las series documentales son las siguientes de acuerdo a las áreas administrativas más comunes, se debe tener claro que pueden variar:

Área de Gerencia

- ✓ Informes de gestión
- ✓ Planes de mejora
- ✓ Escritura de constitución

Área de Gestión Humana

- ✓ Historias laborales
- ✓ Historias ocupacionales
- ✓ Nomina
- ✓ Seguridad social
- ✓ Programas de formación

Área de Contabilidad

- ✓ Informes diarios de tesorería
- ✓ Notas de contabilidad
- ✓ Informe presupuesto anual
- ✓ Informes de gestión

Área Comercial

- ✓ Manuales de calidad
- ✓ Portafolio de servicios

- ✓ Informes de venta
- ✓ Informes de cartera
- ✓ Inventarios de productos
- ✓ Licitaciones publicas

Área Gestión Documental

- ✓ Inventario Documental
- ✓ Tabla de Retención Documental
- ✓ Programa de Gestión Documental
- ✓ Manual de procesos gestión documental
- ✓ Tablas de Valoración Documental

1.2. CONTEXTO GEOGRAFICO

Bucaramanga ciudad de Colombia y capital del departamento de Santander, ubicada al nordeste del país sobre la cordillera Oriental, rama de la cordillera de los Andes, a orillas del río de Oro, cuenta con 526.940 habitantes (Proyección DANE, 2013). Tiene una longitud de 7 km de Sur a Norte y 6 km de Oriente a Occidente. Dista 384 km de Bogotá, la capital del país. Por ser la capital del departamento de Santander, Bucaramanga alberga las sedes de la Gobernación de Santander, la Asamblea Departamental, la sede seccional de la Fiscalía y el Área Metropolitana de Bucaramanga. Junto con el título de capital de Santander, Bucaramanga ostenta los títulos de capital de la provincia de Soto y del núcleo de desarrollo provincial metropolitano. Su limitación por el Norte es con el municipio de Río Negro; por el Oriente con los municipios de Matanza, Charta y Toná; por el Sur con el municipio de Floridablanca y; por el Occidente con el municipio de Girón. Bucaramanga también llamada la ciudad Bonita o ciudad de los Parques, se encuentra en una terraza inclinada de la Cordillera Oriental a los 7 08' de latitud norte con respecto al Meridiano de Bogotá y 73° 08' de longitud al Oeste de Greenwich.¹²

Características generales del territorio y suelos: El área metropolitana formada por Bucaramanga, Piedecuesta, Florida y Girón está ubicada sobre el Valle del Río de Oro. Se distingue en ella dos sectores de diferente conformación física: uno formado por la meseta y otro por el valle. Sus suelos, desde el punto de vista agrológico, se pueden dividir en dos grupos: los primeros, al no tener peligro de erosión, son propicios para el cultivo de gran variedad de productos y el uso para la ganadería. La otra clase de suelos tiene una alta potencialidad erosiva; por esta razón, presenta baja fertilidad y una capa de fertilidad superficial, en algunas situaciones casi nulas.

¹²Tomado en marzo 10 de 2014 de <http://www.bucaramanga.gov.co/Contenido.aspx?Param=9>

Climatología y superficie: El área municipal es de 165 kilómetros cuadrados, su altura sobre el nivel del mar es de 959m y sus pisos térmicos se distribuyen en: cálido 55 kilómetros cuadrados: medio 100 kilómetros cuadrados y frío 10 kilómetros cuadrados. Su temperatura media es 23°C y su precipitación media anual es de 1.041 mm.¹³

Bucaramanga por ser la capital de Santander, se ha posicionado como ciudad de congresos y eventos al contar con infraestructuras como el Centro de Ferias y Exposiciones - CENFER, que se ha convertido en la mayor vitrina comercial del oriente colombiano, ya que allí se realizan anualmente infinidad de ferias y exposiciones en todas las ramas del comercio nacional, impulsando la actividad económica de todos los municipios que conforman el departamento. La Capital también cuenta con un centro poli-funcional para eventos y espectáculos que le brinda a Santander, ser un departamento propicio para la realización de grandes espectáculos y de actividades de tipo lúdico, cultural, deportivo y comercial. Un sinnúmero de salones de conferencias y congresos le permiten a Bucaramanga la realización de convenciones con la seguridad de la más adecuada logística, la ejecución, la comodidad y el confort del servicio ofrecido por los bumanguenses para los empresarios de todo el país.

1.3. ASPECTOS LEGALES

Legislación sobre archivos en Colombia. Contra lo que suele creerse, en la legislación colombiana, “es una actividad que suele convertirse en una tarea algo agotadora debido a que la normatividad sobre archivos suele hallarse dispersa y a veces diluida en normas de carácter variado o múltiple”¹⁴ esto hace que exista no pocas disposiciones pertenecientes a sus fases como de gestión, centrales e históricos.

La dispersión de las mismas ha hecho que muchos funcionarios obligados a observarlas no den cabal cumplimiento a los mandatos constitucionales, legales y obligatorios que tienen que ver con los archivos. Por su aparte los responsables de esto no pueden actuar frente a las autoridades del orden municipal, departamental, o nacional en demanda de la atención que requiere el trámite documental o el patrimonio histórico de la nación.

Los archivos de gestión y centrales son fundamentales para la administración pública y la guarda de los derechos ciudadanos y los archivos históricos conservan la memoria colectiva que es esencial para la identidad de la nación. Por tal razón a ningún ciudadano le puede ser indiferente desde su producción

¹³ Tomado en marzo 10 de 2014 de <http://www.colombiaprende.edu.co/html/familia/1597/printer-85829.html>

¹⁴ *Ibíd.*, p.144.

hasta su disposición final, sea esta la eliminación o la conservación permanente.

Con esta breve relación se quiere anunciar acerca de las normas esenciales relativas a los archivos para que con el esfuerzo y participación se cumplan y se avance en la construcción de la política archivística en el país, además dan herramientas para la organización de documentos y a su vez busca sensibilizar a las personas sobre su importancia.

Constitución política de Colombia. Artículos: 8,15, 20, 23, 27, 63, 70,71, 72, 74, 94, 95, 112,313.

- ✓ Ley 47/1920. Protección del patrimonio documental y artístico.
- ✓ Ley 39/1981. Microfilmación y certificación de archivos Art. 1, 2, 3,4.
- ✓ Ley 57/1985. Publicidad y acceso a los documentos públicos Art. 1,12...27.
- ✓ Ley 80/1989. Crea el Archivo General de la Nación.
- ✓ Ley 270 de 1996. Uso y valor probatorio de las nuevas tecnologías en la Administración de Justicia (Art.95).
- ✓ Ley 527 de 1999. Por medio de la cual se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y las firmas digitales, y se establecen las entidades de certificación y se dictan otras disposiciones.
- ✓ Ley 594 de 2000. Ley general de archivos.
- ✓ Ley 1273 de 2009. Por medio de la cual se modifica el Código Penal, se crea un nuevo bien jurídico tutelado - denominado "de la protección de la información y de los datos"- y se preservan integralmente los sistemas que utilicen las tecnologías de la información y las comunicaciones, entre otras disposiciones
- ✓ Ley 1341 de 2009. Por la cual se definen principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las tecnologías de la información y las comunicaciones - TIC-, se crea la agencia nacional de espectro y se dictan otras disposiciones.
- ✓ Ley 1581 de 2012. Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.

- ✓ Ley 1592 de 2012. Por medio de la cual se introducen modificaciones a la ley 975 de 2005 "por la cual se dictan disposiciones para la reincorporación de miembros de grupos armados organizados al margen de la ley, que contribuyan de manera efectiva a consecución de la paz nacional y se dictan otras disposiciones para acuerdos humanitarios" y se dictan otras disposiciones.
- ✓ Ley 1712 de 2014. Por medio de la cual se crea la ley de transparencia y el derecho de acceso a la información pública nacional y se dictan otras disposiciones.
- ✓ Decreto 2274/1988: inventario patrimonio documental y facultad de inspección a los archivos Art. 1...5.
- ✓ Decreto 2649 de 1993. Por el cual se reglamenta la contabilidad en general y se expiden los principios o normas de contabilidad generalmente aceptados en Colombia
- ✓ Decreto 2650 de 1993. Plan único de cuentas para comerciantes
- ✓ Decreto 1382/95. Ordena la transferencia de la documentación histórica de los organismos nacionales al archivo general de la nación.
- ✓ Decreto 2578 de 2012. Se reglamenta el Sistema Nacional de Archivos, se establece la Red Nacional de Archivos, se deroga el Decreto 4124 de 2004 y se dictan otras disposiciones relativas a la administración de los archivos del Estado"
- ✓ Decreto 2758 de 2013. Por el cual se corrige el artículo 8° y los literales 5 y 6 del artículo 12° del Decreto 1515 de 2013 que reglamenta las trasferencias secundarias y de documentos de valor históricos al Archivo General de la Nación y a los archivos generales territoriales.
- ✓ Acuerdo 07 de 1994. Reglamento general de archivos.
- ✓ Acuerdo 11 de 1996. Establece criterios de conservación y organización de documentos.
- ✓ Acuerdo 09 de 1997. Reglamenta el procedimiento para la evaluación de las tablas de retención documental.
- ✓ Acuerdo 47 de 2000. Restricciones por razones de conservación.
- ✓ Acuerdo 48 de 2000. Conservación preventiva, conservación y restauración documental.

- ✓ Acuerdo 49 de 2000. Condiciones de edificios y locales destinados a archivos.
- ✓ Acuerdo 50 de 2000. Prevención de deterioro de los documentos de archivo y situaciones de riesgo.
- ✓ Acuerdo 56 de 2000. Requisitos para la consulta.
- ✓ Acuerdo 60 de 2001. Establece pautas para la administración de las comunicaciones oficiales en las entidades públicas y las privadas que cumplen funciones públicas.
- ✓ Acuerdo 37 de 2002. Establecen las especificaciones técnicas y los requisitos para la contratación de los servicios de depósito, custodia, organización, reprografía y conservación de documentos de archivo.
- ✓ Acuerdo 38 de 2002. Responsabilidad del servidor público frente a los documentos y archivos.
- ✓ Acuerdo 39 de 2002. Regula el procedimiento para la elaboración y aplicación de las tablas de retención documental.
- ✓ Acuerdo 42 de 2002. Establece criterios para la organización de archivos de gestión en las entidades públicas y privadas que cumplan funciones públicas.
- ✓ Acuerdo 02 de 2004. Establece lineamientos para la organización de fondos acumulados.
- ✓ Acuerdo 6 de 2011. Por el cual se reglamenta la organización y manejo de los expedientes pensionales.
- ✓ Acuerdo 03 de 2013. Por el cual se reglamenta parcialmente el Decreto 2578 de 2012, se adopta y reglamenta el Comité Evaluador de Documentos del Archivo General de la Nación y se dictan otras disposiciones.
- ✓ Acuerdo 04 de 2013: Por el cual se modifica el procedimiento para elaboración, presentación, evaluación, aprobación e implementación de las TRD y TVD.
- ✓ Acuerdo 05 de 2013. Por el cual se establecen los criterios básicos para la clasificación, ordenación y descripción de los archivos en las entidades públicas y privadas que cumplen funciones públicas y se dictan otras disposiciones.

- ✓ Acuerdo 02 de 2014. Por medio del cual se establecen los criterios básicos para creación, conformación, organización, control y consulta de los expedientes de archivo y se dictan otras disposiciones.
- ✓ Circular 01 de 1997. Exhortación al cumplimiento de la legislación básica de los archivos de Colombia.
- ✓ Circular 02 de 1997. Parámetros a tener en cuenta para implementación de nuevas tecnologías en los archivos públicos.
- ✓ Circular 01 de 2003. Organización y conservación de los documentos de archivo.
- ✓ Circular 01 de 2004. Inventarios de documentos a eliminar.
- ✓ Circular 04 de 2010. Estándares Mínimos en procesos de administración de archivos y gestión de documentos electrónicos.
- ✓ Circular 02 de 2012. Adquisición de herramientas tecnológicas de Gestión Documental.
- ✓ Circular 05 de 2012. Recomendaciones para llevar a cabo procesos de digitalización y comunicaciones oficiales electrónicas en el marco de la iniciativa cero papel.
- ✓ Circular 01 de 2014. Cumplimiento de la Ley 594 de 2000, El Decreto 2578 de 2012, El Decreto 2609 de 2012 y el Decreto 1515 de 2013.
- ✓ Resolución 81 de 2001. Adopta el programa de gestión documental y se aprueba la actualización de la tabla de retención documental.

CODIGOS COLOMBIANOS

- ✓ Código de Procedimiento Civil Ley 1564 de 2012.
- ✓ Código de Procedimiento Penal: Ley 906 de 2004.
- ✓ Código de Comercio: Decreto 410 de 1971.

LEY DE EMPRENDIMIENTO. Ley 1014 26/01/2006 De fomento a la cultura del emprendimiento. Congreso de Colombia.

NORMAS TÉCNICAS

- ✓ NTC-ISO 4095. Norma general para la descripción archivística

- ✓ NTC-ISO 4436. Información y documentación. Papel para documentos de archivo. Requisitos para la permanencia y durabilidad.
- ✓ NTC-ISO 30300. Sistemas de Gestión de documentos.
- ✓ NTC-ISO 16175-1. Sistemas de información.
- ✓ NTC-ISO 18492. Conservación a largo plazo.
- ✓ NTC-ISO 15801. Veracidad y fiabilidad de las imágenes electrónicas.

2. ESTUDIO DE MERCADOS

2.1. OBJETIVOS

2.1.1. Objetivo General. Realizar un estudio de mercados, teniendo en cuenta sus variables mediante la obtención y análisis de la información, para conocer la factibilidad de crear una empresa de asesorías archivísticas y ejecución de proyectos documentales en el sector ferretero de Bucaramanga y su área metropolitana.

2.1.2. Específicos.

- ✓ Identificar el nivel de conocimiento y las necesidades de las empresas referente a la Gestión documental, por medio de un cuestionario aplicado, para definir el mercado objetivo y potencial del proyecto.
- ✓ Investigar las necesidades, características y comportamientos del sector, para diseñar o proponer servicios y productos de acuerdo a sus requerimientos.
- ✓ Calcular la demanda de acuerdo al volumen de documentación que producen las empresas del mercado objetivo, para confirmar la viabilidad del proyecto.
- ✓ Estudiar la oferta en relación a los servicios y productos en Gestión documental, para identificar su comercialización en Bucaramanga y su área metropolitana, determinando fortalezas, debilidades y su nivel de competitividad.
- ✓ Determinar el precio de cada uno de los servicios, mediante un análisis de condiciones del mercado, de tal manera que se pueda ofrecer los mismos precios que resulten atractivos para la demanda y de igual manera le permitan a la empresa ser sostenible en el tiempo.
- ✓ Identificar el canal de distribución más adecuado para cada servicio de Gestión Documental mediante una selección creativa e innovadora que permita de la mejor manera llegar directa y acertadamente al cliente.
- ✓ Seleccionar adecuadamente la estrategia de publicidad teniendo en cuenta las características del sector, de tal manera que se logre la aceptación y posicionamiento en el mercado.

2.2. DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO O SERVICIO

2.2.1 Descripción, Usos y especificaciones del producto/servicio. La empresa prestará los siguientes servicios: Creación de la unidad de correspondencia, la Elaboración de Tablas de Retención Documental e implementación de TRD, Organización de Fondos acumulados y elaboración de Tablas de Valoración Documental, Organización de Archivos especiales, , capacitación en gestión documental, diseño y venta del software de Gestión Documental, según el requerimiento y manejo de documentos de las diferentes empresas ferreteras.

Los servicios conforman un programa de gestión documental, es posible que el cliente requiera todos los servicios en solo proyecto o solo requiera uno; que estará sujeto al requisito y su necesidad; no obstante cada servicio requiere un tratamiento diferente pues la metodología y costo cambia en todos. Sin embargo para el mercado objetivo estos servicios son de mayor necesidad y cumplimiento. A continuación las características de cada servicio.

✓ **Creación unidad de correspondencia.** La unidad de correspondencia es la unidad administrativa donde los usuarios internos y externos radican sus comunicaciones para que sean entregadas al responsable; el propósito principal es centralizar las comunicaciones para que sea distribuida a todas las dependencias de la empresa, garantizando la entrega al destinatario de forma rápida, oportuna y segura. Sus funciones es recibir, clasificar, radicar, registrar y entrega de los documentos y comunicaciones internas y externas que se produzcan o lleguen de otra parte.

Para garantizar la eficiencia de este servicio legalmente está establecido en el acuerdo 060 de 2001, del Archivo General de la Nación, en el cual se dan pautas para la administración de las comunicaciones oficiales, ya sean en empresas públicas o privadas. Para el caso de las ferreterías este servicio tiene gran importancia porque normaliza la correspondencia, logrando un orden óptimo, que permite el seguimiento constante y control de la información.

✓ **Elaboración y aplicación de Tablas de Retención Documental.** Para su elaboración el profesional requiere de información desde la creación de la ferretería, además entrevistas a los productores de los documentos, mecanismo necesario para la conformación del listado de series y subseries, que serán sometidos a estudio y aprobación del comité de archivo que se debe crear según artículo 5 de la resolución 8934 de 2015 de la Superintendencia de Industria y Comercio y posteriormente dar el aval a las TRD; siendo así un instrumento archivístico que está bajo inspección y control, como lo establece el artículo 3 y artículo 9 de la mencionada resolución.

Por otra parte la normalización expedida por el Archivo General de la Nación (AGN), establece un control sobre la producción, organización y manejo de la información de obligatorio cumplimiento, ya que los documentos de gestión, son objeto de transferencias como lo menciona el artículo 10 de la resolución 8934 de 2015, siendo indispensable el cumplimiento del acuerdo 039 de 2002, que regulo el procedimiento para la elaboración y aplicación de las TRD, modificado totalmente por el acuerdo 04 de 2013 del AGN.

✓ **Organización de Fondos Acumulados.** Para abordar la organización de los fondos acumulados se requiere de: la reconstrucción de la historia institucional, la elaboración de plan archivístico integral en el sector ferretero y su ejecución de acuerdo a la normatividad y principios. Antes de intervenir en un fondo acumulado se elabora un diagnostico documental, para conocer el estado de organización, que entre otras cosas fija la propuesta económica para que el cliente tome la decisión de acuerdo a su necesidad.

Cuando se ofrece este servicio, se incluye la elaboración de tablas de valoración documental, estas se realizan para una mejor organización y evaluación de la información, que se encuentran sin ningún criterio de archivístico. Las TVD, son sometidas a consideración del comité de archivo en la empresa productora para su aprobación.

Después de su aprobación la aplicación debe ser inmediata, con el fin de tomarse correctivos respecto a la conservación y valoración de los documentos que están en los fondos acumulados de dicho sector. La prestación de este servicio está avalado por el Acuerdo 002 de 2004, que establece los lineamientos para la organización de fondos acumulados, el acuerdo 004 de 2013 del Archivo General de la Nación que hace referencia a la elaboración de las TVD, artículo 3 de la resolución 8934 de 2015 de la superintendencia de industria y comercio normaliza la creación de este instrumento archivístico en el sector privado.

✓ **Organización Archivos especiales.** Las entidades tienen a su custodia archivos especiales que se crean de acuerdo a la actividad o razón de ser de las mismas, como por ejemplo; en las empresas hospitalarias estos son Historias Clínicas, en las organizaciones financieras sus archivos contables, en instituciones educativas las historias académicas de los estudiantes y a nivel general las historias laborales en todas las empresas, incluido el sector ferretero. Estos cuentan con un tiempo de retención especial convirtiéndose en soportes de conservación total; por esta razón es importante la organización física de todos los documentos según la normatividad vigente.

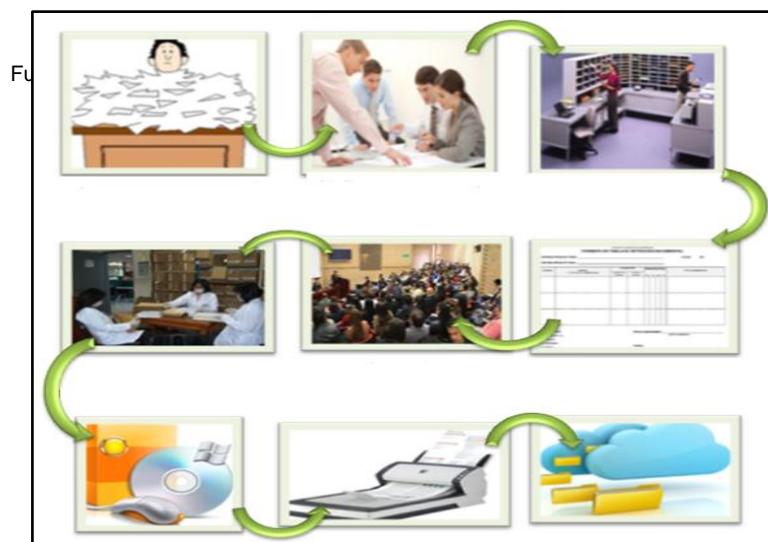
✓ **Capacitación archivística.** La capacitación hace parte a cada proceso y complementa su servicio en el momento que el cliente solicite la capacitación para su personal, puede ser personalizada o grupal según el tema a tratar, se

pasa al cliente la propuesta de capacitación para que sea estudiada por los directivos y tomen la decisión; de acuerdo a esto, se pone en marcha elaborando un programa de formación con su respectivo cronograma.

✓ **Digitalización de archivos.** Los documentos que se digitalizan se deben preparar y poner a disposición de la persona responsable de esta actividad, se debe tener cuidado de tal manera que los archivos queden organizados de acuerdo como se los entregaron, que se cumplan con los dos principios básicos de los archivos; el principio de procedencia y principio de orden natural. El proceso de digitalización consistirá en capturar la imagen del documento por medio de escáner, y se podrá disponer de ella por medio de una base de datos enlazada al archivo que contenga la imagen, que facilita la consulta. En el artículo 6 de la resolución 8934 de la superintendencia de industria y comercio, hace relevancia a la necesidad de implementar programas de gestión documental que contemple el uso nuevas tecnologías de la información en la producción y conservación, que garantice la organización archivística, autenticidad e integridad de los documentos.

✓ **Comercialización del software de Gestión Documental.** El software es una herramienta tecnológica que apoya las actividades archivísticas en los procesos de organización documental, en cumplimiento de la ley 527 de 1999, aplicando a su vez nuevas tecnologías, que garanticen la autenticidad de la información. Para que el sector conozcan la herramienta, se instalará como demo gratuito por un tiempo determinado para demostrar al cliente su efectividad en el uso y seguridad en el tratamiento de los documentos; el cliente decide el medio de almacenamiento si en la web o el servidor.

Ilustración 1. Esquema proceso de los servicios de Gestión Documental



Fuente: ilustración diseñada por las autoras con imágenes tomadas de internet

2.2.2. Atributos diferenciadores del producto/servicio con respecto a la competencia. Los servicios que se quiere ofrecer, busca la satisfacción del cliente en su totalidad, es decir desde el producto que se le ofrece hasta el seguimiento en su instalación, ejecución y desarrollo, de tal manera que dependiendo de su necesidad, se le garantiza soluciones óptimas partiendo de varias alternativas para que escoja la más conveniente y adecuada. De acuerdo a las características tangibles, se cuenta con aplicaciones tecnológicas según el requerimiento de la empresa, el cual podrá conocer y manejar antes de la venta, a través un demo gratis no mayor a 15 días, para que el cliente detalle el aplicativo y lo considere necesario para implementarlo en su compañía y sea una herramienta indispensable en la gestión documental de la organización.

En cuanto a las características intangibles, la empresa contará con personal altamente calificado, profesionales de gestión empresarial y archivística, con sentido de pertenencia por la labor que realizan y en constante capacitación para estar actualizados; logrando excelente desempeño y resultados en la realización de las actividades asignadas, buscando eficiencia y calidad en cada uno de los servicios y su entrega en el tiempo pactado (De acuerdo al tiempo estipulado en el contrato según lo requiera las actividades asignadas).

Durante el proyecto se requiere acompañamiento del personal asignado profesional y técnico, cumplido el tiempo del contrato y su ejecución a satisfacción del cliente, se ofrece seis meses de asesoría profesional sin costo alguno siempre y cuando sea requerido por el cliente, bajo algunas condiciones y límites planteadas por el oferente.

Como atributo diferenciador adicional del proyecto, se presentará la alternativa de dar acompañamiento técnico y operativo de estudiantes en prácticas, convenios con los institutos de los programas de Tecnología en Gestión Documental y Técnicos en Asistencia de Organización de Archivo de Gestión, durante tres meses de forma presencial y continua, resaltando que es sin cobrar al cliente alguna remuneración adicional. La práctica es fundamental para el desarrollo investigativo de cada estudiante, por lo tanto es un ganancia para todos los involucrados en el proyecto, por ello se da la oportunidad de adquirir experiencias a través de esta idea de negocio y su acompañamiento al cliente, logrando así un mejor aprendizaje y mejor calidad de servicio al cliente.

La estrategia de servicio anteriormente planteada es con el fin de brindar al cliente una innovadora herramienta de apoyo y mantenimiento del programa de Gestión Documental desarrollada a través del servicio contratado y adquirido por medio de esta idea emprendedora. Además se le suministrará al cliente una cartilla ilustrativa sobre la metodología ejecutada y políticas del servicio

prestado e incluir el reglamento interno de archivo que deben cumplir las empresas vigiladas por la Superintendencia de Industria y Comercio, según resolución 8934 del 2015.

Cuadro 1. Comparativo de atributos diferenciadores con la competencia

Atributos diferenciadores	Competencia	Nueva empresa
	Custodia de archivos en grandes bodegas adecuadas como depósitos de documentos, este servicio se cobra mensual como un arriendo o alquiler de la bodega, el valor varía según el volumen de la documentación; en cuanto a las consultas que las empresas requieren de sus documentos tienen un costo adicional.	Nuestro proyecto en comparación a esto, no ofrecemos bodegas, pero si le ofrecemos al cliente una organización eficaz de tal manera que se elimine constantemente de acuerdo a la normatividad, valoramos los depósitos y los adecuamos para un mayor aprovechamiento, de tal manera que no tengan la opción de alquilar bodegas.
	El servicio de digitalización lo venden con el software según el requerimiento del cliente y cobran por él una licencia anual.	Si requieren el software o la digitalización la vendemos por separado como el cliente lo requiera, adicional a esto cuando el cliente no dispone de software de Gestión Documental y lo desea se deja al cliente un demo por 15 días para que lo conozca e identifique sus ventajas.
	El servicio de organización de documentos, cuando finaliza un contrato, pierden contacto con el cliente.	En relación a esto la nueva empresa, cuando finaliza un contrato, el cliente tiene derecho asesorías durante 6 meses, para un acompañamiento y seguimiento.
	La empresa ISSO, ofrece el servicio de destrucción de papel que consiste en recoger la documentación que el cliente desea eliminar y por medio de una máquina, sale picado, este servicio se cobra según el volumen o tiempo que la maquina dura trabajando.	El atributo diferenciador de la nueva empresa, la destrucción de papel está incluido en el servicio de organización, en el que se depura los archivos y se van eliminando para luego venderlo directamente al comprador sin intermediarios obteniendo así un beneficio para los clientes.

2.3. MERCADO POTENCIAL Y OBJETIVO

2.3.1. Mercado potencial. El mercado potencial al cual se dirige el proyecto, será el sector ferretero de Bucaramanga y su área metropolitana, que requieren los servicios de asesoría y ejecución de proyectos en Gestión Documental.

2.3.2. Mercado objetivo. El mercado Objetivo al cual va dirigido el proyecto, son las empresas grandes y medianas del sector ferretero de Bucaramanga y su área metropolitana, donde la diferencia con el mercado potencial radica en el volumen de sus ventas, monto correspondiente a un ingreso mayor a \$1.300.000.000 anual, entre las cuales tenemos las siguientes líneas: de albañilería o construcción, eléctricos, seguridad industrial, fontanería, carpintería, metalmecánica, maquinaria industrial, entre otras.

Se seleccionó este sector, debido al acceso que tienen las autoras a las empresas que lo conforman y la información que ellas contienen, en donde se observa que se genera gran cantidad de documentos a diario, como son: facturas originales con copias de ventas y compras, remisiones, cotizaciones, órdenes de compra, pedidos, nomina, historias laborales, planillas y también documentos que respaldan los movimientos contables tales como; comprobantes de egreso, ingreso, notas crédito, débito, notas contables, gastos, impuestos, entre otros. Por otra parte se realizó una visita técnica a las ferreterías FERRASEG Y VIMACOR, donde se pudo evidenciar la magnitud del problema en gestión documental y la falta de cumplimiento a la resolución 8934 del 2015 y demás normas archivísticas del Archivo General de la Nación. Ver anexo siete evidencia fotográfica.

Como dato importante se puede resaltar que este sector aun es un mercado que no ha sido invadido por la oferta. A continuación en el siguiente cuadro se presenta como se clasificó la población a la cual va dirigido el proyecto.

Cuadro 2. Cantidad de empresas¹⁵

Empresas	Número
Total de Ferreterías en el área metropolitana	1.497
Ferreterías ventas por mayor	437
Ferreterías con un volumen de venta mayor a \$ 1.300.000.000 millones anual ¹⁶ . (Mercado Objetivo)	100

¹⁵ CD Base de datos de la Cámara de Comercio, COMPITE 360.

¹⁶ Dato suministrado por la Cámara de Comercio, Compite 360, oficina Centro de Documentación

2.4. INVESTIGACIÓN DE MERCADOS

2.4.1. La demanda

2.4.1.1. Descripción del problema de investigación de mercados. En el sector empresarial, la implementación de un programa de gestión documental, se ha convertido en herramienta indispensable, tanto así que la Superintendencia de Industria y Comercio, emitió la resolución 8934 del 2014, para que las entidades se organicen documentalmente, siendo el tema de mayor relevancia la acumulación de documentos año tras año, como consecuencia de ello la mala gestión, ocasionan gastos innecesarios y en caso extremo la pérdida de información, además aparecen empresas que tienen un espacio limitado, ocupado con archivo físico, sin organizar, arrumado sin ninguna identificación; dificultando la consulta y su búsqueda; causando demoras en las respuestas a solicitudes requeridas por parte de los usuarios internos y externos solicitantes del servicio, ocasionando usuarios insatisfechos.

El sector ferretero se destaca por que la cultura de los dueños de estas empresas, son normalmente comerciantes empíricos, con poca formación profesional, es decir se forman a través de la experiencia con el pasar del tiempo y su relación diaria con el entorno, por consiguiente no le dan la importancia necesaria a la organización y conservación de documentos, ya que su principal interés es recibir ingresos. Esto se logró identificar a través de entrevistas personales, en las cuales se determinó que los valores económicos aportados para la gestión archivística, el empresario lo ve como un gasto y no como una inversión que reduce algunos costos como; el uso de papel, disminución de tintas, espacios, tiempo, riesgos ambientales y físicos, entre otros.

Esto es un reto para las autoras del proyecto, ya que es necesario sensibilizar a los empresarios de la necesidad de implementar un programa de gestión documental, y cambiar de manera radical la cultura en la cual están inmersos. En el sector privado, la labor archivística, se ve constantemente afectada partiendo desde la producción del documento hasta su disposición final, porque no aplican herramientas adecuadas en la gestión documental. Además se le suma, la carencia del valor del documento como memoria institucional donde la importancia de su contenido como parte esencial de la historia de la empresa, van perdiendo el interés y están siendo olvidados, por parte de la administración y personal que está a cargo de esta labor.

El caso es que por no cumplir la normatividad archivística y carecer de disponibilidad de la información al usuario de forma ordenada, la empresa no solo se verá ante consecuencias penales sino que también sanciones por el incumplimiento de tareas contables, jurídicas, fiscales y administrativas.

Por lo anterior se va a estudiar la factibilidad de la creación de una empresa de asesorías archivísticas y ejecución de proyectos documentales en el sector ferretero de Bucaramanga y su área metropolitana, con el fin de darle solución a la acumulación de documentos sin ningún criterio archivístico, aplicación de proyectos tecnológicos inadecuados sin un proceso documental, la falta de interés por conservar la memoria institucional de una empresa, gastos innecesarios por mala gestión documental y posibles sanciones o multas, por no suministrar información a tiempo y completa al ciudadano.

2.4.1.2. Necesidades de información. Se requiere obtener la siguiente información del mercado:

- ✓ Información sobre la demanda para determinar la cantidad de empresas que estarían dispuestas a invertir en un proyecto de Gestión Documental.
- ✓ Conocimiento de la competencia, para el entendimiento de sus fortalezas, debilidades y el nivel de aceptación en el sector.
- ✓ Información sobre precios actuales en el mercado con el fin de ofrecer un precio que se ajuste a las necesidades de los clientes.
- ✓ Información sobre el canal de distribución adecuado al servicio, para ello se seleccionara el canal por medio de una selección entre los canales de este servicio.
- ✓ Información sobre estrategias de mercadeo y publicidad para la aceptación del servicio de Gestión documental en la ciudad de Bucaramanga y su área metropolitana.

2.4.1.3. Ficha Técnica

Cuadro 3. Ficha técnica

Tipo de investigación	Descriptivo, este tipo de estudio permite analizar en el fenómeno que se va a estudiar, condiciones como el grado de aceptación en el mercado, la aplicación y el nivel de desarrollo de la empresa, seleccionando los indicadores más relevantes y particulares del objeto de estudio. Por otro lado, este tipo de investigación permite describir mejor con todos sus componentes principales, la realidad en la que se encuentra el país y el mercado en el que se quiere incursionar, conocer situaciones,
------------------------------	--

	costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas.
Método de investigación	Método de Observación: Es a través de esta manera que se pueden detallar y considerar los hechos de forma natural, precisa y sin alteraciones para consignarlos en el instante. Y como complemento a este estudio usaremos también el método inductivo, que permite realizar un análisis ordenado, coherente y lógico que argumentara el problema de investigación.
Fuentes de información	Primarias (Encuestas). Aplicadas a 100 ferreterías que son empresas grandes y medianas del sector ferretero, cuya actividad principal es la venta de las diferentes líneas ferreteras y con un volumen de venta mayor a \$ 1.300.000.000 anualmente. La información se obtuvo de las personas responsables del archivo, como auxiliares administrativos, secretarías y auxiliares contables. Secundarias, La Cámara de Comercio (Base de datos), el DANE, Internet, libros y documentos relacionados con el tema.
Técnicas de investigación	Encuesta
Instrumento para la recolección de información	Cuestionario estructurado, ver anexo uno.
Modo de aplicación	Directa o por Email.
Definición de población (elemento, unidad de muestreo)	Elemento muestra: gerente o persona encargada del manejo documental en la empresa. -Unidad muestral: Empresas privadas comerciales de las diferentes líneas ferreteras, ventas mayores a 1.300.000.000 millones anuales, ubicadas en Bucaramanga y su área metropolitana.
Proceso de muestreo	$n = \frac{Z^2 * N * p * q}{(N - 1)e^2 + Z^2 * p * q}$ $\frac{1,96^2 * 100 * 0,5 * 0,5}{(100 - 1)0,05^2 + 1,96^2 * 0,5 * 0,5}$

	$n = \frac{96.04}{0.2475 + 0,9604}$ $n = 79.51 = 80$
Alcance	Bucaramanga y su área metropolitana
Tiempo de aplicación	Del 01 al 30 de Abril de 2015

2.4.2 Tabulación, presentación y análisis de resultados. Para la recolección de la información de esta investigación se utilizó como instrumento la encuesta, que consta de dieciséis preguntas, dando la oportunidad al encuestado que amplíe su punto de vista y al encuestador poder tener una mejor visión del tema que se quiere conocer. Por consiguiente facilita su comprensión en el momento de dar un análisis de cada una de las variables identificada.

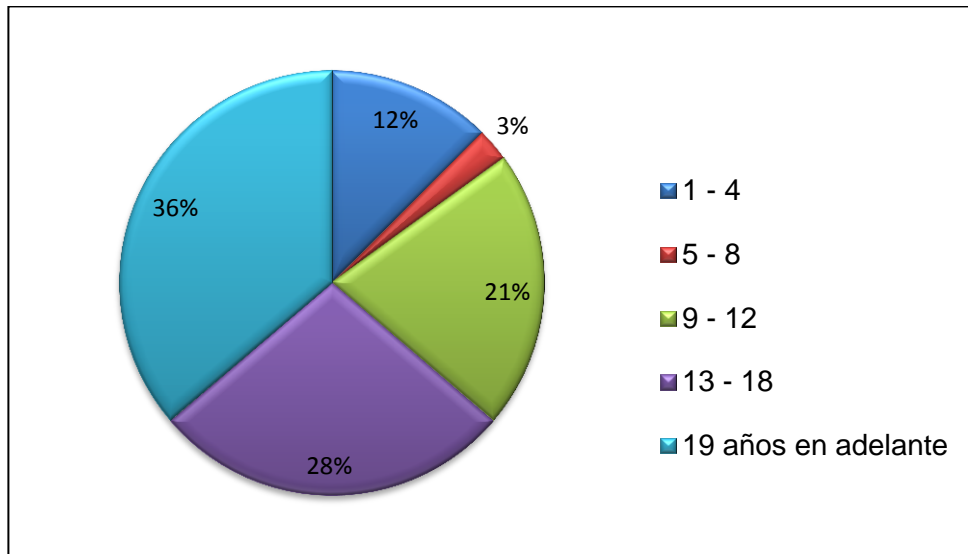
A continuación encontramos las preguntas tabuladas con sus correspondientes gráficos, de tal manera que se observe e identifique la demanda, en consecuencia a los resultados de la prueba piloto, realizada a las ferreterías de Bucaramanga y su área metropolitana. También por medio del análisis se harán comparaciones respecto al objeto de estudio, para mayor conocimiento de las preferencias del mercado objetivo.

1. ¿Cuántos años lleva su archivo sin organizar?

Cuadro 4. Años de documentación sin organizar

Convenciones	# Empresas	%
1 – 4	10	13%
5 – 8	2	3%
9 – 12	17	21%
13 – 18	22	28%
19 años en adelante	29	36%
TOTAL	80	100%

Gráfico 1. Años de documentación sin organizar



ARCHIVO FISICO SIN ORGANIZAR.

Análisis

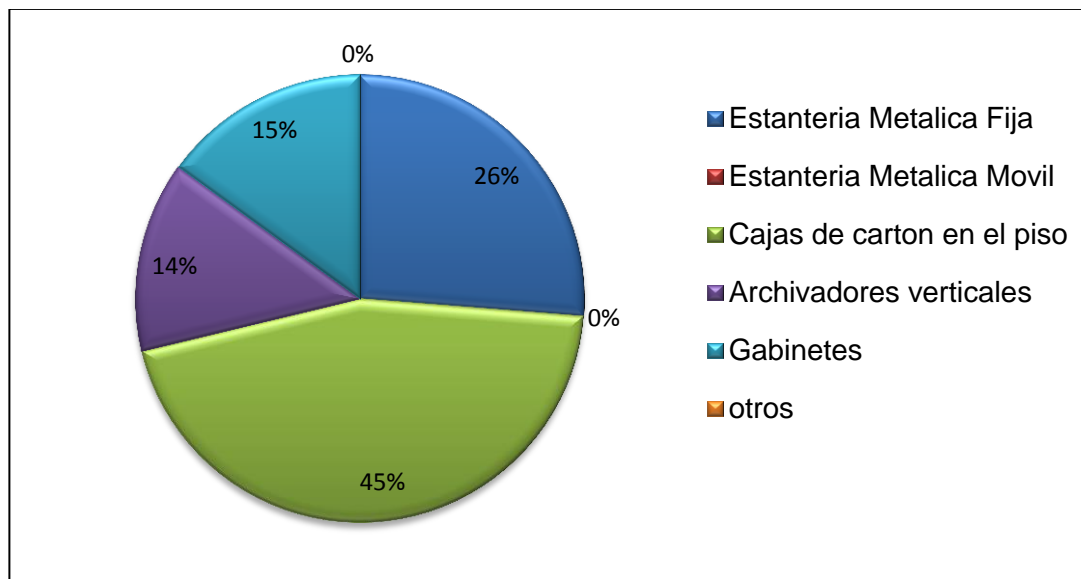
Como se puede apreciar en las ochenta empresas ferreteras encuestadas, el 36% son las que mayor tiempo tiene documentación sin organizar y esto se hace evidente, debido a que son las que mayor tiempo tienen en el mercado; por lo tanto se puede deducir que durante su creación no se ha hecho depuración de la información que contienen, esto puede significar que existen grandes masas de documentación sin criterio archivístico, ocupando un gran espacio en la empresa. Esto representa una demanda apropiada para el proyecto, pues en conclusión 68 empresas desde 9 años en adelante tienen documentación que merece tratamiento. (Ver cuadro 4 y gráfico 1).

2. ¿Dónde está contenido el archivo que esta sin organizar?

Cuadro 5. Lugar donde está el archivo sin organización

Convenciones	# Empresas	%
Estantería Metálica Fija	21	26%
Estantería Metálica Móvil	0	0%
Cajas de cartón en el piso	36	45%
Archivadores verticales	11	14%
Gabinetes	12	15%
Otros	0	0%
TOTAL	80	100%

Gráfico 2. Lugar donde está el archivo sin organización



LUGAR DONDE ESTÁ EL ARCHIVO SIN ORGANIZACIÓN

Análisis

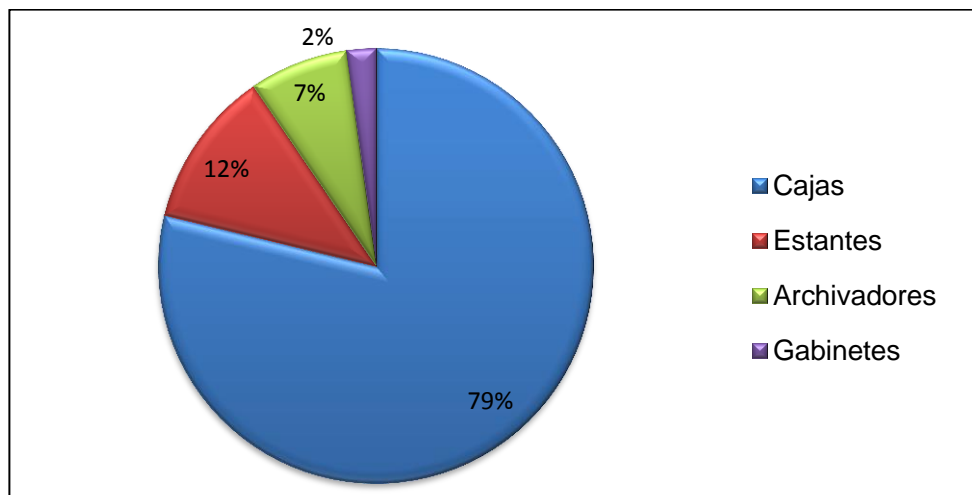
De acuerdo a la información recolectada, se observa que la documentación sin organizar se encuentra en cajas de cartón en el piso en un 45%, estantería metálica fija 26%, archivadores verticales 14%, y los gabinetes con un 15%, siendo el de mayor utilización las cajas de cartón, por el contrario la estantería móvil no es utilizada en ninguna de las ferreterías, de acuerdo a esto se puede diferir que la inversión en unidades de conservación se reduce solo a cajas de cartón, estantes fijos, gabinetes y archivadores verticales en 80 ferreterías. (Ver cuadro 5 y gráfico 2).

3. Especifique el número de cajas, estantes o archivadores ocupados con el archivo de la empresa sin organizar.

Cuadro 6. Volumen de archivo sin organizar

Unidades de Conservación	Respuestas	# Empresas	Promedio unidad de conservación	% Participación
Cajas	720	36	20 (Cajas por empresa)	79%
Estantes	107	21	5 (estantes por empresa)	12%
Archivadores verticales	67	11	6 (archivadores vert)	7%
Gabinetes aéreos	20	12	1,6 (gabinete por empresa)	2%
Total de participación	914	80		100%

Gráfico 3. Volumen de archivo sin organizar



VOLUMEN DE ARCHIVO SIN ORGANIZAR

Análisis

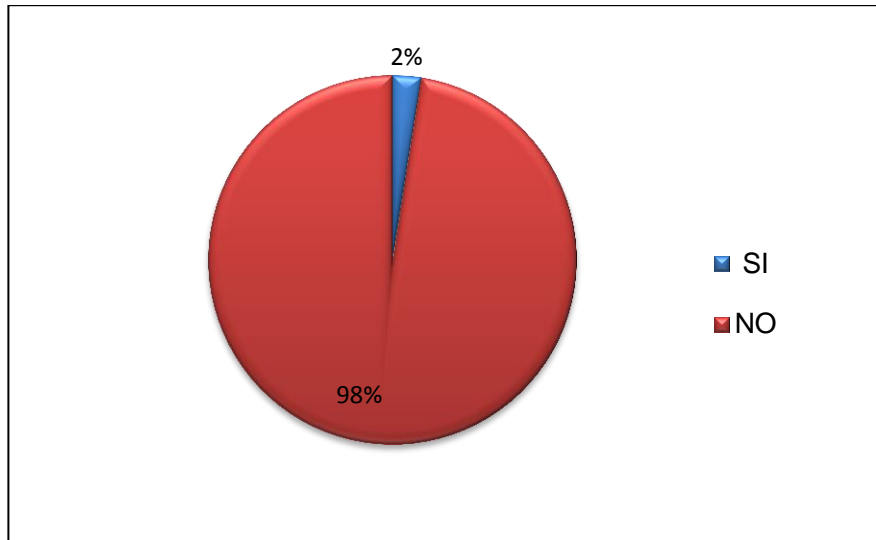
Según la información suministrada, se observa que el mayor volumen de documentación sin organizar está contenido en 720 cajas repartidas en 36 empresas con un promedio de 20 cajas por cada una, le sigue los estantes con 107 en 21 empresas con un promedio de 5 estantes cada una, los archivadores horizontales un total de 67 en 11 empresas con un promedio de 6 unidades en cada una y gabinetes un total de 20 unidades en 12 empresas promediando 1,6 en cada una de ellas. (Ver cuadro 6 y gráfico 3).

4. La empresa tiene establecido un manual de proceso que indique como se realiza las actividades de Gestión documental?

Cuadro 7. Manual de procedimiento de Gestión Documental

Convenciones	# Empresas	%
Si	2	3%
No	78	98%
TOTAL	80	100%

Gráfico 4. Manual de procedimiento de Gestión Documental



MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DOCUMENTAL

Análisis

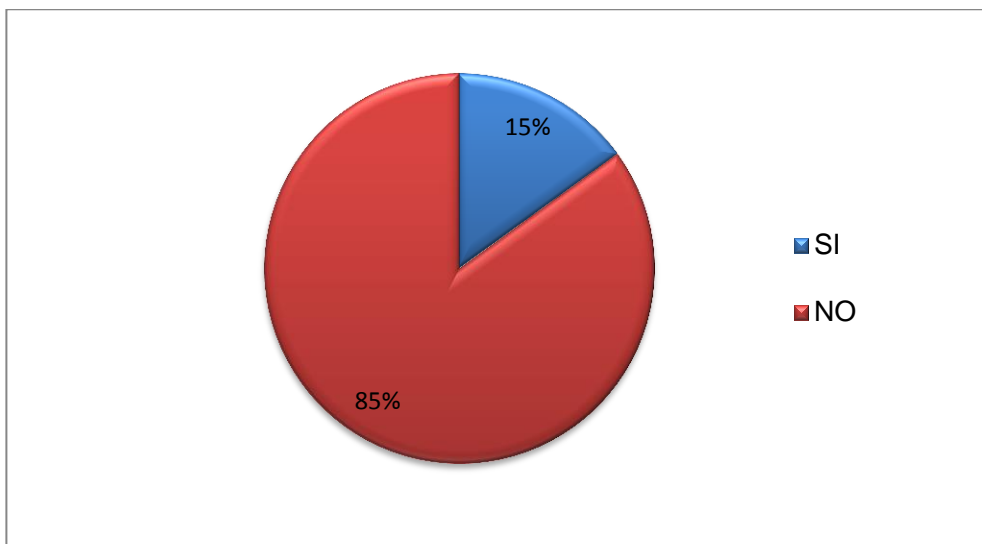
La información que se obtiene permite observar que 98% empresas de 80 empresas en total, no tienen establecido un procedimiento que indique como organizar los documentos, solamente en algunas ferreterías como por ejemplo Suresco y ODIN, tiene establecido como se debe mantener organizada, pero a pesar de ello muy poco es aplicada por el personal a cargo. (Ver cuadro 7 y gráfico 4).

5. ¿Conoce alguna otra empresa que se encargue de la organización documental?

Cuadro 8. Conocimiento de la competencia

Convenciones	# Empresas	%
Si	12	15%
No	68	85%
TOTAL	80	100%

Gráfico 5. Conocimiento de la competencia



CONOCIMIENTO DE LA COMPETENCIA

Análisis

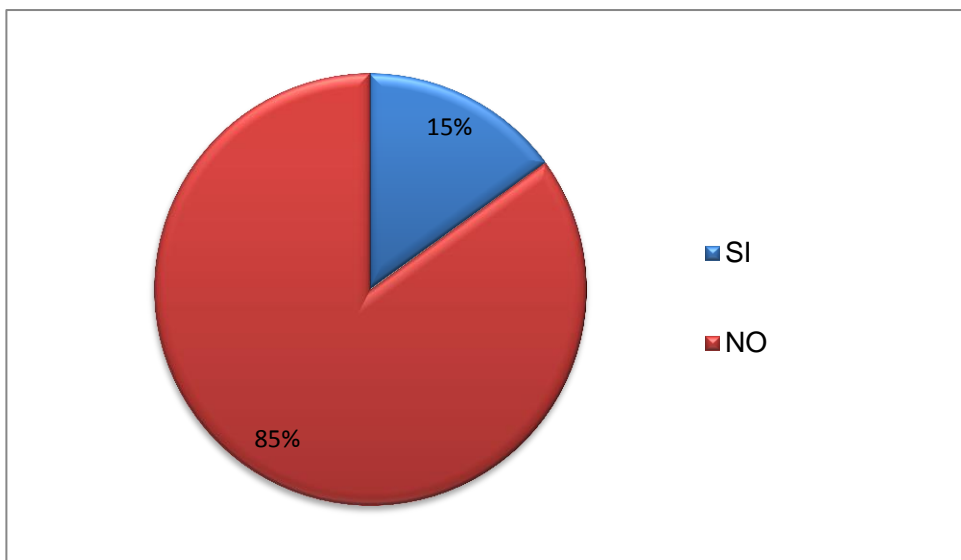
En los resultados de esta pregunta se observa que existe 85% de desconocimiento de empresas que prestan servicio en Gestión Documental, inclusive algunos ignoran que exista una profesión que se encargue de todo el tema archivístico, en las empresas que si tienen conocimiento ninguna reporto el nombre de una empresa específica, se contrató informalmente. (Ver cuadro 8 y gráfico 5).

6. ¿Ha utilizado los servicios de gestión documental por parte de una empresa externa?

Cuadro 9. Intervención de la competencia

Convenciones	# Empresas	%
Si	12	15%
No	68	85%
TOTAL	80	100%

Gráfico 6. Intervención de la competencia



INTERVENCIÓN DE LA COMPETENCIA

Análisis

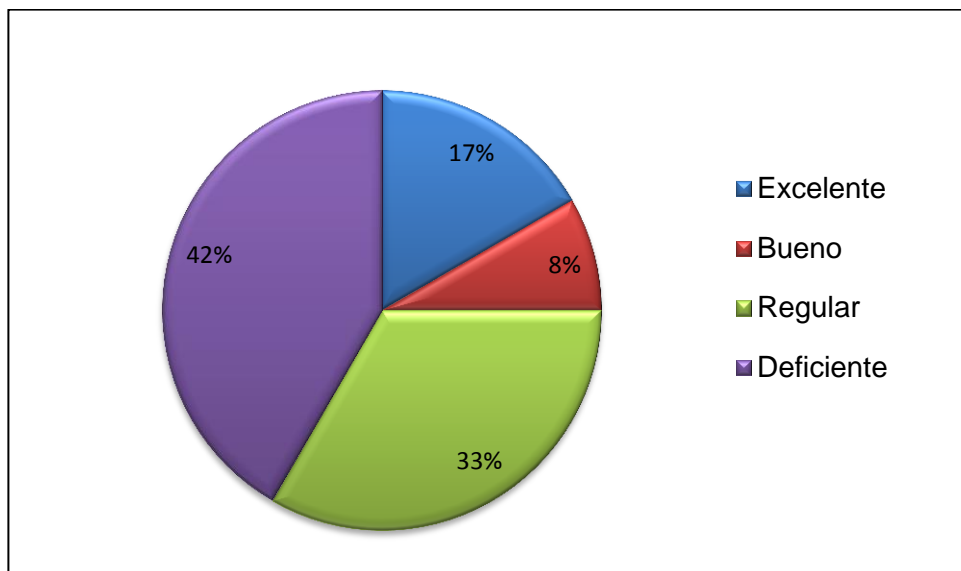
Como se constató en la pregunta anterior se conoce 15% de empresas de archivos, han contratado un servicio de menor relevancia y sin un profesional a cargo. Confirma una vez más, que los archivos no han sido intervenidos por ningún profesional, por lo tanto es normal, que tengan cierta inconformidad en los servicios prestados; porque no se hizo un seguimiento al trabajo realizado, esto en comparación con el 85% que nada sabe del tema de Gestión documental, hace que la demanda sea significativa para el proyecto. (Ver cuadro 9 y gráfico 6).

7. Como califica el servicio brindado por la empresa que les presto los servicios en Gestión Documental?

Cuadro 10. Calificación de la competencia

Convenciones	# Empresas	%
Excelente	2	17%
Bueno	1	8%
Regular	4	33%
Deficiente	5	42%
TOTAL	12	100%

Grafico 7. Calificación de la competencia



CALIFICACION DE LA COMPETENCIA

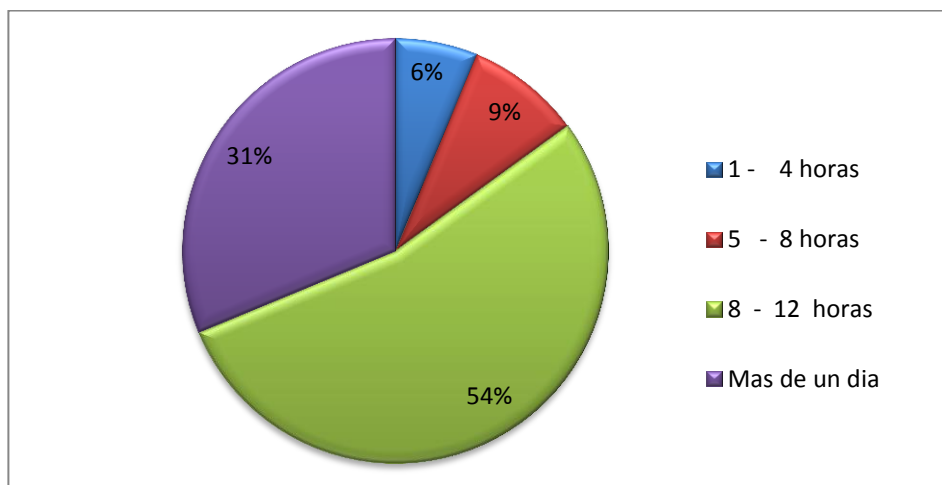
Esta pregunta la respondieron solo las empresas que han tenido un contacto con la correspondiente competencia, para este caso de estudio son 12 empresas que han contratado el servicio, como lo demuestra la gráfica el 25% está satisfecho con el servicio brindado, y el 42% no llenó las expectativas. En conclusión solo 2 ferreterías como Suresco y ODIN calificaron excelente el servicio. (Ver cuadro 10 y gráfico 7)

8. Cuándo hay un requerimiento de un documento físico ya sea para un cliente interno o externo, ¿Cuánto tiempo demora el personal de archivo atendiendo la solicitud?

Cuadro 11. Tiempos establecidos de respuesta

Convenciones	# Empresas	%
1 - 4 horas	5	6%
5 - 8 horas	7	9%
8 - 12 horas	43	54%
Más de un día	25	31%
No se encuentra	0	0%
TOTAL	80	100%

Gráfico 8. Tiempos establecidos de respuesta



TIEMPOS ESTABLECIDOS DE RESPUESTA

Análisis

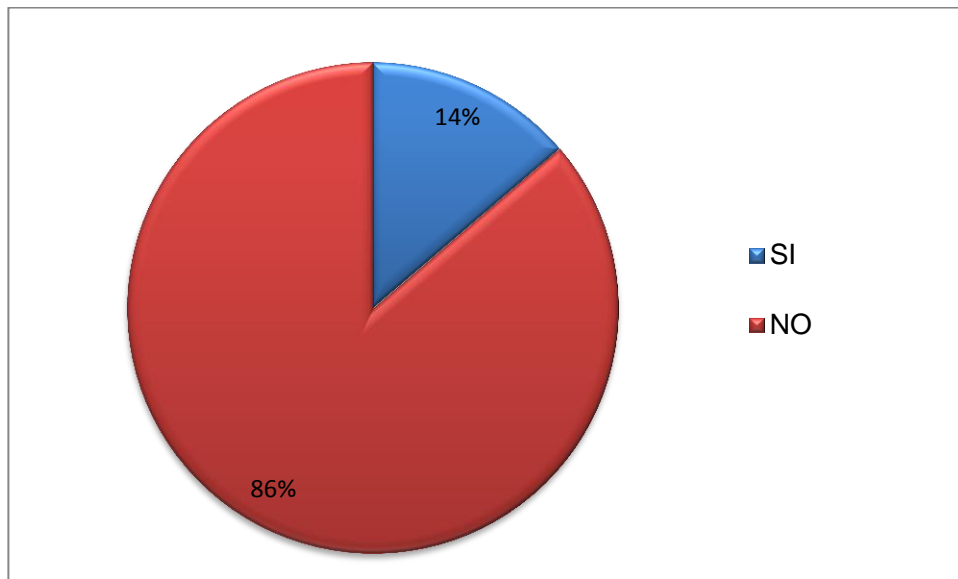
La consulta de documentos es de vital importancia en las empresas y en ocasiones se llevan días buscando información sin solución. En la estudio de mercado se conoció que un 6% se demoran de 1 a 4 horas, tiempo prudencial. También se observa que un 85% se demoran de 8 horas en adelante, lo que hace pensar que el archivo se encuentra en malas condiciones, que posiblemente no cumple con los requerimientos del cliente externo e interno, prestando un servicio deficiente y afectando la productividad de la empresa. (Ver cuadro 11 y gráfico 8).

9. ¿Conoce las leyes y sanciones que regulan el mantenimiento de los archivos?

Cuadro 12. Sensibilización archivística

Convenciones	# Empresas	%
Si	11	14%
No	69	86%
TOTAL	80	100%

Gráfico 9. Sensibilización archivística



SENSIBILIZACIÓN ARCHIVISTICA

Análisis

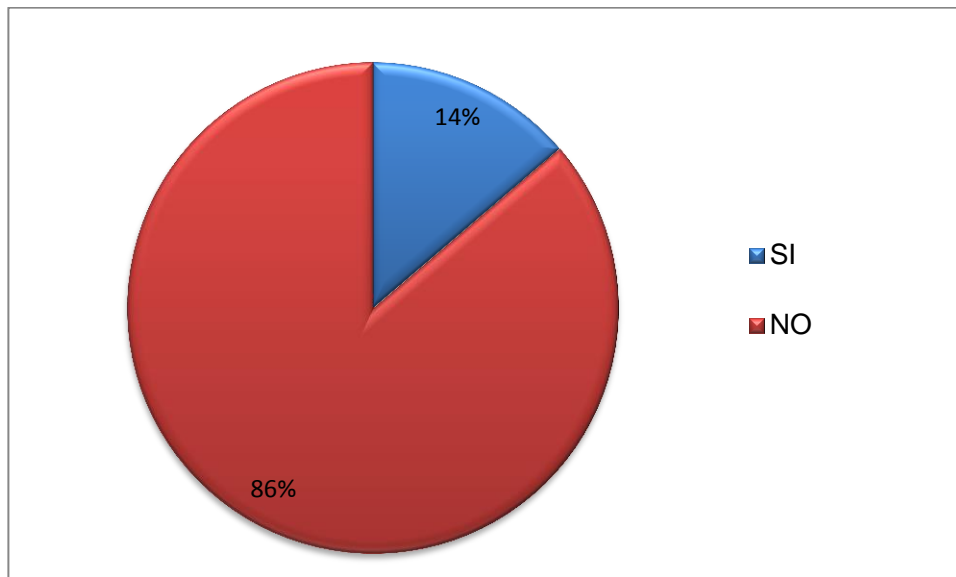
Se observa que un 86% no tienen conocimiento referente a legislación archivística o lineamientos que establezca algún tipo de sanciones, en comparación con dos empresas como Suresco Ltda. y ODIN S.A.S, tienen presente que la función archivística en Colombia tiene cierta normatividad que aunque no la conocen a fondo, saben que un incumplimiento a las mismas traerían serios problemas a las empresas. (Ver cuadro 12 y gráfico 9).

10. ¿Conoce la ley 594 de 2000, ley general de archivo y el decreto 2609 de 2012 sobre lineamientos y aplicación de instrumentos en la gestión documental?

Cuadro 13. Normatividad archivística

Convenciones	# Empresas	%
Si	11	14%
No	69	86%
TOTAL	80	100%

Gráfico 10. Normatividad archivística



NORMATIVIDAD ARCHIVISTICA

Análisis

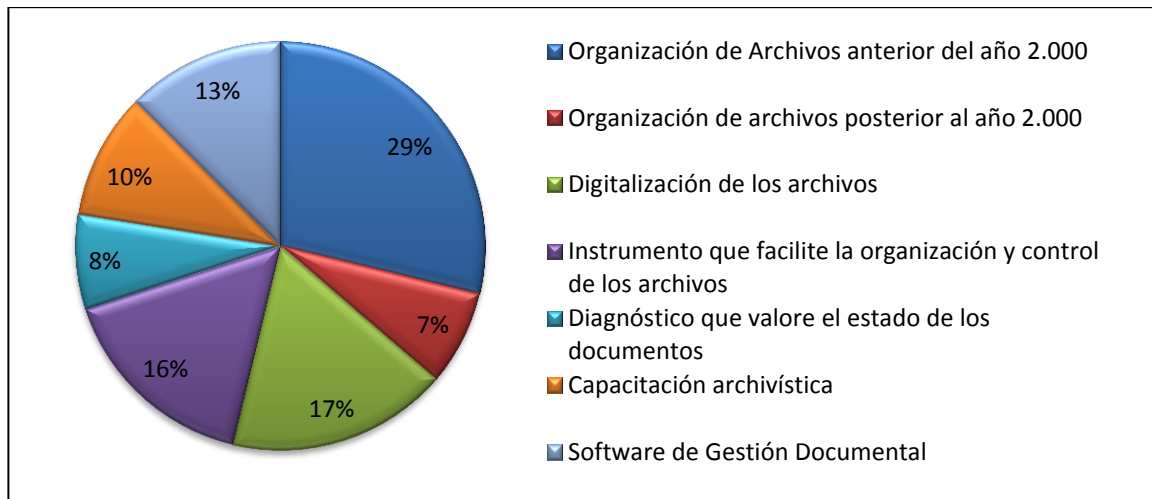
Se observa un 86% que desconoce la normatividad archivística, lo que confirma el estado de los archivos de estas empresas ferreteras. Se debe rescatar el conocimiento que tienen las empresas como Suresco Ltda. y ODIN S.A.S, aunque no son aplicadas como es debido. (Ver cuadro 13 y gráfico 10).

11. De acuerdo a los siguientes ítems, ¿cuáles cree que sean los servicios que necesita su empresa con urgencia?

Cuadro 14. Servicios de Gestión Documental

Servicios	Respuestas	%
Organización de Archivos anterior del año 2.000	23	29%
Organización de archivos posterior al año 2.000	6	7,5%
Digitalización de los archivos	14	17,5%
Instrumento que facilite la organización y control de los archivos	13	16%
Diagnóstico que valore el estado de los documentos	6	8%
Capacitación archivística	8	10%
Software de Gestión Documental	10	13%
TOTAL	80	100%

Gráfico 11. Servicios de Gestión Documental



SERVICIOS DE GESTION DOCUMENTAL

Análisis

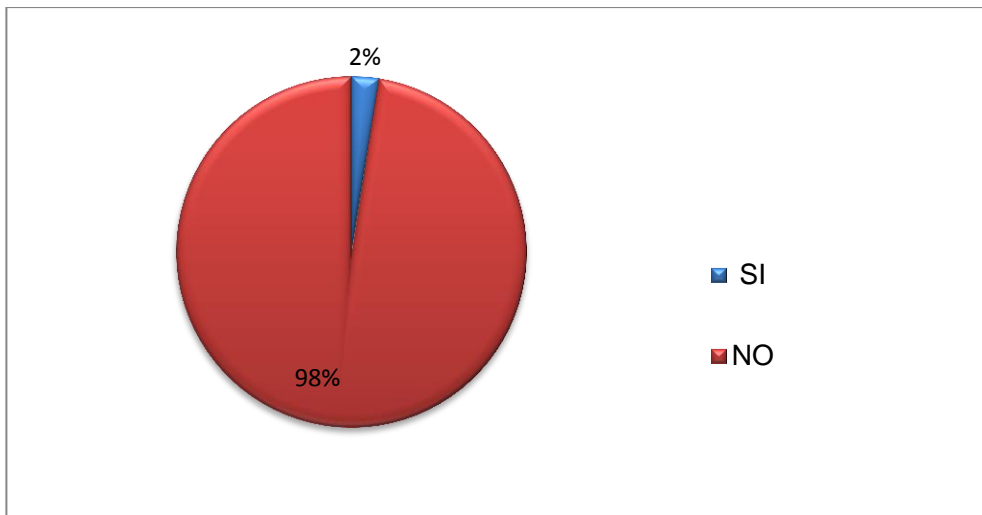
El servicio que requieren con urgencia siendo el de mayor relevancia es la organización de archivos anterior al año 2.000 un 29% siendo coherente con el análisis de la pregunta 1, 2 y 3. Además la Digitalización de archivos 17,5% resulto tener un alto grado de necesidad, igual que los instrumentos que faciliten la organización y control de los archivos 16% y Software de Gestión Documental 13%, quedando en menor grado de necesidad capacitación 10%, organización de archivo posterior al año 2.000 un 8%; y por último diagnostico documental 8%. Aunque es de resaltar que estos últimos son fundamentales en la prestación de un servicio de forma integral. (Ver cuadro 14 y gráfico 11).

12. Si maneja software de Gestión Documental. ¿Cómo se llama? Y ¿Qué funcionalidad tiene?

Cuadro 15. Software de Gestión Documental

Convenciones	# Empresas	%
Si	2	3%
No	78	98%
TOTAL	80	100%

Gráfico 12. Software de Gestión Documental



SOFTWARE DE GESTIÓN DOCUMENTAL

Análisis

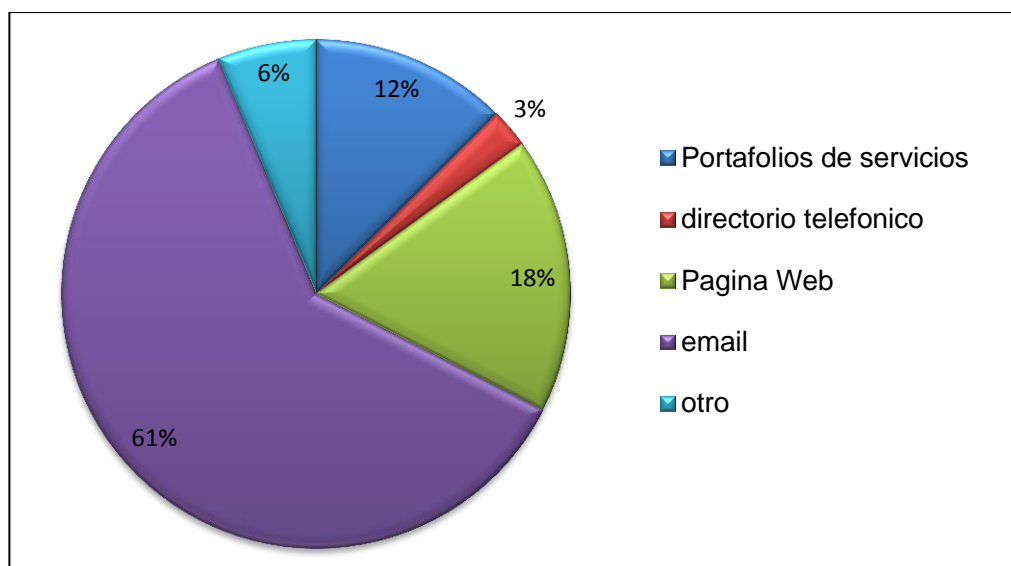
De las 80 empresas que hicieron parte de la investigación de mercados, dos ferreterías como: SURECO y ODIN, tienen un software de gestión de información. Aunque en el solo registran información, lo que hace pensar que son software más de la parte administrativa y contable. El 98% no tiene ningún tipo de software, se maneja en sistema manual, por tal razón cabe la posibilidad que el archivo se encuentre en papel y sin ninguna herramienta tecnológica que facilite la consulta. (Ver cuadro 15 y gráfico 12).

13. ¿Porque medio de comunicación le gustaría recibir información sobre los servicios de gestión documental?

Cuadro 16. Medios de información

Convenciones	Respuestas	%
Portafolios de servicios	10	12,5%
Información telefónica	2	3%
Página Web	14	18%
Email	49	61%
Otro	5	6%
TOTAL	80	100%

Gráfico 13. Medios de información



MEDIOS DE INFORMACIÓN

Análisis

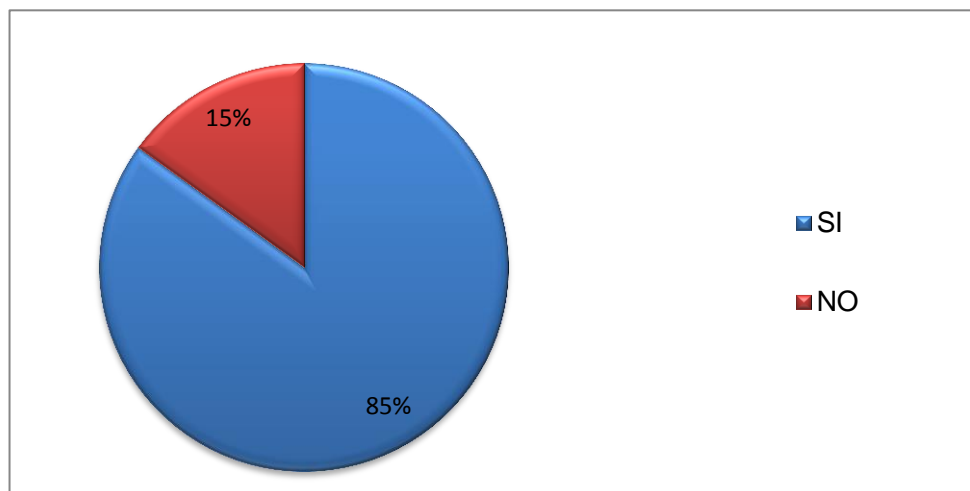
El medio de información que desean recibir las empresas para la divulgación y conocimiento de los servicios, y contactarla, coincidió que el 61% por email, el 13% portafolio de servicios y el 18% optan por la página Web, estos son los más relevantes. (Ver cuadro 16 y gráfico 13).

14. ¿Considera necesario invertir en la organización de sus documentos de archivo?

Cuadro 17. Inversión en organización documental

Convenciones	# Empresas	%
Si	68	85%
No	12	15%
TOTAL	80	100%

Gráfico 14. Inversión en organización documental



INVERSIÓN EN ORGANIZACIÓN DOCUMENTAL

Análisis

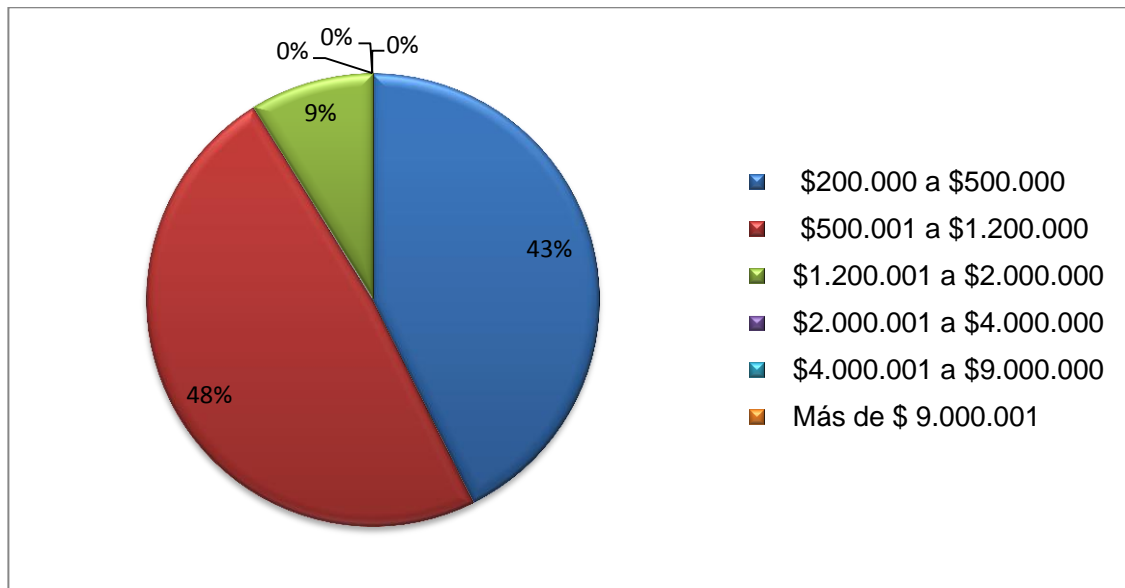
Como se puede observar un 85% de empresas ferreteras del municipio de Bucaramanga y su área metropolitana, comprenden la necesidad de invertir en los documentos de archivo y comprueba la importancia que tiene para ellos la información contenida en estos a comparación del 15% que representa 12 empresas que no es relevante el tema de gestión documental. (Ver cuadro 17 y gráfico 14).

15. ¿Cuánto estaría dispuesto a pagar mensualmente por un servicio de gestión documental?

Cuadro 18. Disponibilidad presupuestal para el servicio.

Convenciones	# Empresas	%
\$ 200.000 a \$500.000	29	43%
\$ 500.001 a \$1.200.000	33	49%
\$ 1.200.001 a \$2.000.000	6	9%
\$ 2.000.001 a \$4.000.000	0	0
\$ 4.000.001 a \$9.000.000	0	0
Más de \$ 9.000.001	0	0
TOTAL	68	100%

Gráfico 15. Disponibilidad presupuestal para el servicio



DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL PARA EL SERVICIO

Análisis

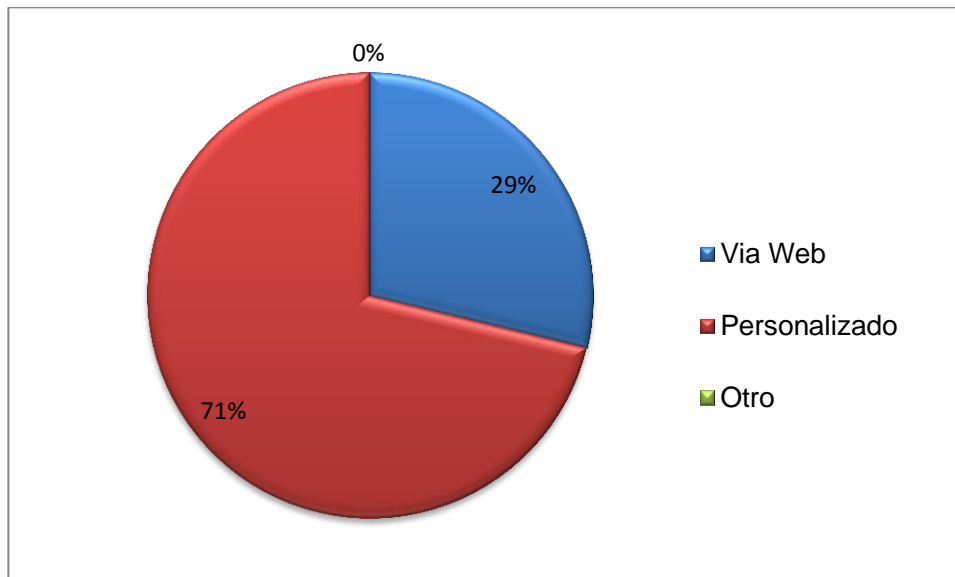
De acuerdo a los resultados el 43% estaría dispuesto a pagar entre 200.000 y 500.000, lo que equivaldría a asesorías, capacitación y diagnósticos; el 49% pagaría entre 500.001 y 1.200.00, lo que equivaldría a organizar un archivo de no mayor de 8 metros lineales, y 10 % pagaría entre 1.200.001 y 2.000.000, que corresponde a un archivo de más de 8 metros lineales y menos de 14 metros lineales (valor metro lineal \$150.000). (Ver cuadro 18 y gráfico 15).

16 ¿Cómo prefiere usted que se le preste el acompañamiento para la implementación del servicio en gestión documental?

Cuadro 19. Prestación del Servicio

Convenciones	# Empresas	%
Vía Web	23	29%
Personalizado	57	71%
Otro	0	0%
TOTAL	80	100%

Gráfico 16. Prestación del servicio



PRESTACION DEL SERVICIO

Análisis

Las empresas objeto de esta investigación de mercados prefieren que la prestación del servicio sea personalizado en un 71% en comparación que vía web 29%, la cual resulta conveniente en algunas situaciones donde el servicio se requiera con prontitud. (Ver cuadro 19 y gráfico 16).

2.4.3. Estimación de la Demanda. La aplicación de la encuesta, se realizó teniendo en cuenta 100 empresas ferreteras del sector de Bucaramanga, de las cuales se determinó la muestra para la investigación del mercado, teniendo como resultado 80 empresas. De acuerdo a la información recolectada se puede afirmar que existe una demanda de empresas satisfactorias, que aún no cuentan con un sistema de organización de archivos, además a esto carecen de conocimiento en la normatividad archivística, por lo tanto no aplica lineamientos que faciliten los procesos de trámite de documentos de una forma rápida y eficiente, lo que tiende a no cumplir con las expectativas que desea el cliente interno y externo de la empresa.

Por consiguiente el grado de organización, hace que la consulta se tome hasta un día o más, para encontrar un documento que necesitan ya sea para dar respuesta algún requerimiento o por solicitud de un cliente. Esto indica que la demanda existente es apropiada a las expectativas plan estratégico de mercadeo del proyecto.

Respecto a la cantidad en años de documentación sin organizar que correspondiente a la pregunta 1, se observa un volumen de 85% de empresas que tienen información sin ningún criterio archivístico, que pertenecen archivos entre 9 en adelante. Con este criterio se sabe la cantidad de documentación por años, pero se necesita saber en qué unidad de conservación se encuentra esta documentación (pregunta 2) y la cantidad de cada una de estas (pregunta 3), con esta información se puede estimar el número de documentos posibles por organizar.

Teniendo en cuenta la pregunta 11, sobre el servicio que más requiere la empresa, el de mayor elección fue la organización de archivo anterior al año 2.000 con un 29%, siendo este superior a los demás, se seleccionó para la estimación de la demanda, para conocer el número de documentos contenido en las unidades de conservación (cajas, estante, archivadores y gabinetes) se tuvo en cuenta la norma técnica 5029, sobre medición de archivos, por lo tanto se obtuvo lo siguiente:

Cuadro 20. Volumen de folios

Unidad de conservación	Cantidad (aproximada)	Medidas	Total metros lineales y cúbicos
Estante	107 (4 entrepaños)	Alto 2.00 mts (200 cm), ancho 120 cm y fondo 40 cm	4,8 ml por estante
Cajas	720	Alto 40 cm, ancho 60 cm y fondo 29 cm	0,0696 m ³ por caja

Archivadores verticales	67 (4 cajones)	Alto 1.20 cm, ancho 0.48 cm y fondo 0.56 cm	2,24 ml por archivador
Archivadores aéreos	20	Alto 45 cm, ancho 80 cm y fondo 40 cm	80 cm por archivador
Pasar de Metros Cúbicos a Metros Lineales			
METROS CUBICOS	MULTIPLICA POR	METROS LINEALES	
0,0696	14,4362	1.00475	
Cantidad en Folios			
88.200(PFM3)*0,0696 = 6.138,72 folios	8.700(PFM)*2,24 ML = 19.488 folios	6.300(PFM)*4,8 ML = 30.240 folios	8700(PFM)*0.80 ML = 6960 folios
Cantidad Metros Lineales			
1,00475 ML	2,24 ML	4,8 ML	0.80 ML
720 Cajos	67 Archivadores v.	107 estantes	20 Archivadores A.
723,43 ML	150 ML	514 ML	18 ML
TOTAL : 1405,43 ML			
Cantidad en Folios			
4.419.878,4	1.305.696	3.235.680	139.200
TOTAL DE FOLIOS = 9.100.454,4			

Fuente: Diseñado por las autoras en base a la NTC 5029

Las 80 empresas que fueron objeto estudio del mercado, tienen aproximadamente una demanda de 9.100.454,4 folios por organizar suma total de todas las ferreterías, que hace referencia a 1405,43 metros lineales, pero solo el 85% estaría dispuesto a invertir que sería lo correspondiente a 68 ferreterías que tienen un total de 8.961.254 folios (1387,43 metros lineales) tendrá en cuenta para la estimación de la demanda del proyecto. Por otra parte se logró identificar (pregunta 15) que el 49% del mercado está dispuesto a invertir entre \$ \$500.000 – 1.200.001 mensuales por algún servicio de gestión documental, lo que hace pensar que se puede ofrecer diferentes opciones de propuestas.

2.4.4. Proyección de la Demanda. A mediados del siglo XX los problemas para el acceso a la información y la conservación de los documentos se agudizaron, en la medida en que se difundió la estructura y las funciones del estado; por tanto la producción documental aumento, tanto que las unidades administrativas de archivos fueron literalmente desbordadas por la explosión documental, sin que la administración pública y privada propiciara cambios en las adaptaciones técnica, archivísticas y logísticas ante la nuevas realidades administrativas.

Con la creación del Archivo General de la Nación, el Gobierno Nacional inicia la reglamentación sobre las transferencias de la documentación histórica de las entidades de orden nacional del sector central de la rama ejecutiva y ordena su traslado al Archivo General de la Nación. Con la implementación de nuevas normas se empieza a conocer la magnitud de los problemas de hacinamiento de los archivos; las unidades técnicas realizan diagnósticos preliminares a los depósitos de archivo de las diferentes entidades con el fin de identificar y evaluar su situación real; el resultado permitió establecer que el fenómeno más frecuente encontrado en los archivos centrales de las actividades son los altos niveles de desorganización de los archivos, así como las deficientes condiciones medio ambientales de los depósitos que contribuyen al deterioro físico de la documentación. Los archivos se fueron convirtiendo en verdaderos depósitos de papeles en donde se arruman grandes masas de documentación sin ningún criterio archivístico de organización y conservación, creando los denominados fondos acumulados.

Durante mucho tiempo la falta de una política archivística coherente por parte del estado dio origen a problemas estructurales en los archivos que se reflejan básicamente en la parte de control y regulación de procesos archivísticos sobre producción, recepción, distribución, consulta y conservación documental.

A raíz de todos estos aspectos, se crea la 594 del 2000, Ley General de Archivos, en donde las empresas iniciaron su tarea archivística y nace la preocupación por organizar sus archivos. A medida que ha pasado el tiempo han mejorado técnicas que facilitan la consulta y acceso a los documentos; gracias a los lineamientos del Archivo General de la Nación y entes de control y vigilancia. En la actualidad la Superintendencia de Industria y Comercio se ha unido a esta causa con la Resolución 723 del 2015 y la Resolución 8934 de 2014 especial para el sector privado, permitiendo generar conciencia en los empresarios de tal manera que se preocupen por mantener sus archivos al día y es de ahí donde la demanda para la adquisición de la organización de fondos documentales, representa un volumen mayor, en el municipio de Bucaramanga y su área metropolitana.

Para determinar la demanda efectiva se acude a las respuestas de la pregunta 1, 2 y 3 de la encuesta que se aplicó, el cual corresponde a de 9.100.454,4 folios. Para la estimación de demanda se tuvo en cuenta el resultado de la pregunta 14, dio que un 85% afirma invertir en este servicio, por lo tanto cabe afirmar que 68 empresas estarían dispuestas a adquirir los servicio tienen un total de 8.961.254 folios (1387,43 metros lineales).

Para proyectar la demanda se hará con base en la siguiente ecuación: *Valor presente - Valor Futuro*. $F = p(1+i)^n$, donde n= 1,2,3,4,5 años

Valor presente de la demanda actual o efectiva = 8.961.254 folios

Factor de crecimiento PIB Sector Servicios de Santander año 2013 = 4,2%¹⁷

El año al cual se va a proyectar= 1, 2, 3, 4 y 5 años

F = valor futuro

Entonces reemplazando en la fórmula para el primer año se obtiene:

$$F = 8.961.254 (1+0.042)^0 = 8.961.254 \text{ folios}$$

$$F = 8.961.254 (1+0.042)^1 = 9.337.627 \text{ folios}$$

Para el segundo año se obtiene:

$$F = 8.961.254 (1+0.042)^2 = 9.729.807 \text{ folios}$$

Para el tercer año se obtiene:

$$F = 8.961.254 (1+0.042)^3 = 10.138.459 \text{ folios}$$

Para el cuarto año reemplazando se obtiene:

$$F = 8.961.254 (1+0.042)^4 = 10.564.274 \text{ folios}$$

Y finalmente para el quinto año se obtiene:

$$F = 8.961.254 (1+0.042)^5 = 11.007.974 \text{ folios}$$

La proyección de la demanda se determinó por folios, de acuerdo a la estimación calculada anteriormente, por lo tanto se puede concluir que para el quinto año el volumen en 11.007.974 folios.

2.5. OFERTA O COMPETENCIA

La información obtenida de la competencia, fue suministrada por fuentes secundarias como: Páginas web y personas con relación alguna a estas empresas.

2.5.1 Necesidades de información.

✓ Determinar el número de empresas competentes a esta nueva idea de negocio del área metropolitana de Bucaramanga.

✓ Identificar debilidades y fortalezas de las empresas existentes relacionadas con actividades de Gestión Documental.

¹⁷ Precio Interno Bruto, tomado de http://www.camaradirecta.com/temas/documentos%20pdf/informes%20de%20actualidad/2014/pib_2013.pdf

- ✓ Conocer los servicios y productos que ofrece la posible competencia.
- ✓ Analizar las estrategias de comercialización y publicidad que plantea la oferta actual.
- ✓ Investigar los posibles precios que se encuentran en el mercado.
- ✓ Conocer el mercado potencial que atiende la actual competencia.
- ✓ Definir qué participación de las empresas ofertantes existe en el mercado.
- ✓ Identificar los diferentes canales de distribución utilizados por la competencia.

2.5.2. Análisis de la situación actual de la competencia. A continuación se describe la competencia más relevante que tiene participación en Bucaramanga y su área metropolitana como son: ISSO Ltda., MTI THOMAS, Megarchivo S.A.S, según la observación e investigación se da la siguiente información que será de gran importancia para el desarrollo del proyecto.

1. Empresa: INGENIEROS CON SOLUCIONES OPTIMAS LTDA

Ilustración 2. Logo ISSO Ltda.



Fuente: tomada octubre 10 de 2014 de <http://www.isso.com.co> 1

Ubicación de la empresa en el sector.

Avenida González Valencia No. 25 - 19 Pbx: (57) - (7) 6802624 - 6809428
 Bucaramanga - Santander – Colombia
 Página Web: <http://www.isso.com.co>

Recursos de apoyo

- ✓ Especialistas y profesionales en Gestión Documental con amplia experiencia en actividades archivísticas.
- ✓ Equipos de alta gama, modernos y con gran capacidad de producción.

Cientes Actuales

Ilustración 3. Casos de éxito empresa ISSO Ltda.



Fuente: Tomada noviembre 3 de 2014 de http://www.isso.com.co/Casos_De_Exito.ht 1

Alcaldías del departamento de Santander

- ✓ Alcaldía Municipio De Bucaramanga.
- ✓ Alcaldía Municipio De Suaita.
- ✓ Alcaldía Municipio Palmas Del Socorro.
- ✓ Alcaldía Municipio De Rionegro.
- ✓ Alcaldía Municipio De Paramo.
- ✓ Alcaldía Municipio De Ocaña.
- ✓ Alcaldía Municipio De Betulia.
- ✓ Alcaldía Municipio De Santa Barbara.
- ✓ Personería Municipio De Rionegro.
- ✓ Consejo Municipio Palmas Del Socorro.

Entidades prestadoras de servicios de salud.

- ✓ E.S.E. Hospital San Cayetano - Guapota.
- ✓ E.S.E. Nuestra Señora de las Nieves - Los Santos.
- ✓ E.S.E. Hospital de Guavata
- ✓ E.S.E. José María Hernández - Putumayo.

Entidades intervenidas y liquidadas.

- ✓ Departamento Administrativo de Salud del Putumayo Dasalud - Liquidado.
- ✓ E.S.E. San Francisco de Asís del Putumayo - Liquidado.
- ✓ E.S.E. San Juan de Dios de San Vicente de Chucuri – Liquidado.
- ✓ E.S.E. Hospital Regional de Magangué. Liquidado.
- ✓ E.S.E. Hospital Regional de Simiti. Liquidado

Portafolio General de Servicios y Productos

Gestión Documental: Organización Técnica de archivos en gestión y fondos acumulados en cumplimiento a las normas legales Colombianas. Diseño e Implementación de Tablas de Retención Documental TRD y Tablas de Valoración Documental. TVD.

Custodia de archivo: Resguardar archivos, tanto por seguridad como por aprovechar el espacio en las entidades.

Digitalización de archivos: Técnica de preservación digital para archivos que requieren ser conservados por disposición legal o por organización de la entidad.

Destrucción de Archivos: Destrucción bajo norma internacional DIN 32757.

Ventanilla Única de Correspondencia: Reduce costos, mejora tiempos de respuesta y evita demandas por actos no contestados.

Suministro de archivo: Unidades de Conservación (carpetas) de 4 - 3 - 2 aletas o especiales, Unidades de Almacenamiento (cajas) X100, X200, X300 o especiales, ganchos Plásticos, Rótulos Adhesivos, Planotecas, Estantes para Archivo.

Implementación tecnológica: ISSO provee los recursos tecnológicos de última generación, ISSO hace parte de los canales mayoristas e importadores directos de tecnología.

Proyectos Especiales: Todo proyecto especial que el cliente requiera implementar es atendido por ISSO.

Canal de Distribución

El canal de distribución que utiliza la empresa ISSO es el canal directo. Ya que vende el producto o servicio directamente al consumidor sin intermediarios.



PUBLICIDAD Y PROMOCION

- ✓ Portafolio de servicios
- ✓ Revistas.
- ✓ Página web.

- ✓ Redes Sociales

Cuadro 21. Fortalezas y debilidades de ISSO

Fortalezas	Debilidades
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Diversificación del portafolio: asesoría y asistencia técnica, capacitación, organización, automatización. ✓ Amplio conocimiento de sus directivos por su desempeño en el ámbito de la archivística. ✓ Innovación en la prestación de sus servicios. ✓ Cuenta con un capital suficiente para apoyar sus nuevas tendencias de comercialización. ✓ Estrategias de mercadeo bien definidas y atención al cliente. ✓ Ubicación en punto estratégico de Bucaramanga ✓ Claridad en el desarrollo de su misión y visión. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Empresa nueva en el negocio Es necesario una campaña publicitaria agresiva para dar a conocer la empresa.

2. Empresa: THOMAS MTI

Ilustración 4. Logo MTI Thomas



Fuente: tomada octubre 10 de 2014 de <http://www.mti.com.co> 2

Ubicación de la empresa en el sector.

KM 1 Vía Chimita. Teléfono 6465158

Girón - Santander – Colombia

Página Web: <http://www.mti.com.co>

Reseña Histórica.

Manejo Técnico de Información S.A.-MTI-es una compañía de servicios outsourcing del grupo Thomas Greg & Sons, creada en el año 2005, cuya

misión es administrar eficazmente los procesos de información de los clientes y asesorar en la toma de decisiones. Aseguran la rentabilidad de los accionistas generando compromiso, excelencia y bienestar en los clientes y en el equipo humano.

En la actualidad cuenta con más de 900 empleados y presencia en Bogotá, Cali, Medellín, Barranquilla y Bucaramanga. Tienen una infraestructura de 16.000 mts² de instalaciones que cumplen con todos los estándares impuestos por el Archivo General de la Nación y el ISO 9001 en cuanto al manejo correcto y archivo de documentos.

Recursos de Apoyo

Equipo humano que genera Compromiso, Excelencia y Bienestar a sus clientes, para servir con valores y principios como Eficiencia, Competitividad, Responsabilidad, Seguridad, Confidencialidad, Protección y Respeto, los cuales orientan el proceder de sus servicios.

Se apoyan en las nuevas tecnologías y trabajando de la mano con el cliente para conocer las necesidades que permita crear work flows y BPM que facilite y mejore los procesos internos de las compañías.

Clientes Potenciales

La información de los clientes o casos de éxito es difícil conocer, debido a que la empresa es reservada, pero por personas cercanas a esta empresa se pudo constatar que actualmente tienen contrato con la Fundación Mundial de la Mujer a la que le presta el servicio de Almacenamiento y custodia de archivos inactivos y administración del archivo de pagarés de esta entidad financiera.

Portafolio de Servicios y Productos

Almacenamiento y custodia de archivos inactivos: En la actualidad Thomas MTI almacena y custodia más de 1.000.000 cajas de archivo inactivo en instalaciones que cuentan con procesos soportados en una tecnología de punta. Contamos con instalaciones adecuadas bajo los más estrictos controles de seguridad, al igual que condiciones controladas de humedad, roedores, temperatura y purificación del aire, que permiten ofrecer soluciones óptimas en la gestión y el debido almacenamiento de los documentos.

Administración y gestión de archivos activos: Se cuenta con una infraestructura que permite crear soluciones para cada cliente, basándose en las necesidades y ordenanzas que dicta la legislación en cuanto a la administración y la gestión de los archivos. Tienen la capacidad de catalogar, analizar, digitalizar y almacenar los documentos de formas lógicas que trasciendan en el tiempo.

Revisión de integridad de documentos: Ofrecen un estudio detallado de cada uno de los documentos que integran los créditos para verificar su completa validez. Cuentan con un grupo de abogados especializados destinado a brindar un servicio confiable y seguro a la entidad.

Administración de la memoria corporativa: Cuentan con una administración integral de la Memoria Corporativa de los clientes, incluyendo todos aquellos recursos de información no estructurados del negocio como son: la correspondencia, los archivos de gestión, los archivos inactivos, documentos y correos electrónicos e información técnica, todo bajo una única plataforma de consulta vía web.

Centros de gestión de correspondencia: Thomas MTI provee centros de gestión de correspondencia con personal capacitado y especializado, quienes trabajan directamente en las instalaciones de cada cliente. Ellos logran proveer un control total desde la recepción de los documentos hasta la clasificación, digitalización y la entrega personalizada de los mismos, generando una administración integral de la documentación, tanto interna como externa de nuestros clientes.

Verificación de identidad: Cuentan con la experiencia en la utilización de tecnologías aplicadas a sistemas de biometría de dactilares, con el propósito de validar los procesos de identidad de los clientes existentes o potenciales, en todos los procesos que demandan la verificación de la integridad de los mismos.

Canal de Distribución

El canal de distribución que utiliza la empresa Thomas –MTI es el Canal Directo. Este tipo de canal no tiene ningún nivel de intermediarios, por tanto, el productor del servicio desempeña la mayoría de las funciones de mercadotecnia tales como: comercialización, aplicación, transporte, almacenaje y aceptación de riesgos sin la ayuda de ningún intermediario.



Publicidad y promoción

- ✓ Medios Radiales
- ✓ Directorio
- ✓ Página web

Cuadro 22. Fortalezas y debilidades MTI Thomas

Fortalezas	Debilidades
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Alta experiencia y reconocimiento por posicionamiento a nivel mundial. ✓ Presencia en varias ciudades de Colombia, oportunidad que le da a sus clientes de manejar sus archivos en todas las sucursales del país. ✓ Respaldo con su maquinaria de alta tecnología. ✓ Diversidad en sus productos y servicios. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Los costos ofrecidos resultan altos por la calidad del servicio. ✓ Debilidad en las estrategias de posicionamiento de su marca en el mercado actual.

3. Empresa: **MEGARCHIVO S.A.S**

Ilustración 5. Logo Megarchivo S.A.S



Fuente: tomada octubre 10 de 2014 de <http://www.megarchivos.com.co>

Ubicación de la empresa en el sector.

Zona Franca Santander Km 4 Rio Frio Et 1 Manzana E Bod 4 (BODEGAS)
 Calle 37 N° 20-78 (3157778687), tel.: 6308040 (Sede Administrativa)
 Bucaramanga (Santander), Colombia.
 Página Web: <http://www.megarchivos.com.co>

Reseña Histórica

Empresa santandereana constituida en 1995 con el nombre SERVIARCHIVO, cuya fundadora fue Chiquinquirá Bernal, siendo actual una de las accionista mayoritarias de la empresa Megarchivo. Esta empresa funciona como aliado estratégico de sus clientes a través del desarrollo de soluciones integrales físicas y digitales en Gestión Documental e Información. MEGARCHIVOS ofrece diversas posibilidades de productos y servicios funcionales e inteligentes, desde una sencilla organización archivística hasta el más complejo proyecto integrado de gestión y administración documental, con los cuales

garantiza una mayor productividad, eficiencia y generación sistemática de valor al mercado.

Recursos de apoyo

- ✓ Especialistas y profesionales en Gestión Documental con amplia experiencia en actividades archivísticas.
- ✓ Equipos y depósitos con las mejores condiciones para un trabajo permanente.

Portafolio General de Servicios y Productos

Prestar y desarrollar toda clase de servicios técnicos y profesionales en los campos de la Archivística y la Gestión Documental.

En MEGARCHIVOS se produce, comercializa y diseña todo tipo de suministros para la organización técnica de Archivos (fuelles, carpetas, juegos de legajos, ganchos legajadores, cajas, divifolders, juegos de pastas, guías, separadores, hiladillo, pegantes).

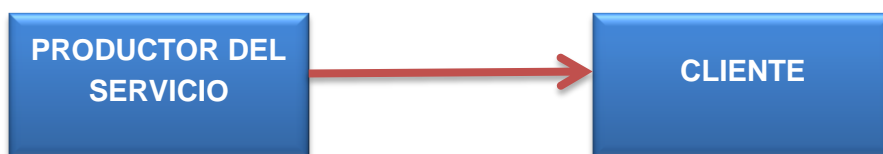
También asesora de manera profesional y especializada en todo tipo de necesidades en Archivos Organizacionales.

- ✓ Asesoría técnica en archivística.
- ✓ Organización de archivos y fondos acumulados.
- ✓ Elaboración de tablas de retención y valoración.
- ✓ Digitalización de documentos.
- ✓ Custodia y administración de archivos.
- ✓ Capacitación en archivística y gestión documental.

Prestar y desarrollar toda clase de servicios técnicos y profesionales en los campos de la Archivística y la Gestión Documental.

Canal de Distribución

El canal de distribución que utiliza Megarchivos es el canal directo. Ya que vende el producto o servicio directamente al consumidor sin intermediarios.



Publicidad y promoción

- ✓ Portafolio de servicios
- ✓ Página Web

Cuadro 23. Fortalezas y debilidades de Megarchivo

Fortalezas	Debilidad
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Contar con el suministro de elementos necesarios para la labor archivística. ✓ Posicionamiento de la marca en el mercado por su tiempo de labor en Santander. ✓ Precios asequibles por la flexibilidad de sus productos y servicios. ✓ Maquinas que mejoran el rendimiento del servicio. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Los costos de los procedimientos ofrecidos resultan muy altos para el presupuesto de las empresas que piden los servicios. ✓ Bajo grado de importancia en cuanto al marketing.

2.6. DEMANDA POTENCIAL INSATISFECHA

Teniendo en cuenta la información suministrada por el cuadro 10 (pregunta 7 de la encuesta). Calificación del servicio, donde se observa que solamente el 25% manifiesta de excelente y bueno el servicio contratado; por lo tanto se considera quienes han respondido regular o deficiente siendo el 75% tienen cierto grado de insatisfacción por los servicios recibidos.

De acuerdo a lo anterior se pueden estimar las empresas insatisfechas, teniendo en cuenta que de las 80 ferreterías solo 12 respondieron a la pregunta 7 que hace referencia a la calificación del servicio, por lo tanto la demanda insatisfecha se determina así:

❖ 12 Ferreterías *75% (clientes insatisfechos) = 9 empresas insatisfechas

Para la pregunta 14, de quienes estarían dispuestos en invertir contestaron afirmativo 68 empresas, por lo cual se tiene también una demanda insatisfecha que requieren tratamiento de la información que contienen en sus archivos en 8.961.254 folios (1387,43 metros lineales). Por lo tanto se determinan para la ejecución de este proyecto. Correspondiente a 68/80 igual al 85%, sin contar con las 12 empresas que en algún momento invirtieron en un servicio y no desean hacerlo de nuevo.

2.7 CANALES DE COMERCIALIZACION

Una adecuada comercialización de los servicios requiere toda la atención para poder desarrollar una estrategia eficiente que se centre en el cliente y cumpla con las expectativas que él desea, el propósito que busca es un canal que

satisfaga al cliente en la medida que responde a sus necesidades en el momento oportuno.

2.7.1. Estructura de canales actuales. Las diferentes empresas que serían la competencia, manejan la comercialización de forma directa. El canal de comercialización de la competencia indica que todos tienen el mismo nivel del canal de comercialización que en este caso es directo, como lo enseña la siguiente gráfica.

Ilustración 6. Canal de distribución



2.7.2. Ventajas y desventajas de los canales actuales. Ventajas: El canal de comercialización utilizado actualmente por la competencia es adecuado para el tipo de servicio que se presta, ya que requiere que sea personalizado, que se logre contacto con el cliente, además la visita es fundamental para conocer sus necesidades, ya que desde el primer encuentro con él se pacten los términos de negociación en la prestación del servicio.

Desventajas: el canal de comercialización directo tiene la desventaja que se tienen que disponer de tiempo para las visitas y requiere de inversión de capital en la prestación del servicio, porque se debe tener personal especializado en el tema.

2.7.3. Selección de los canales de comercialización. Para la comercialización de los servicios del proyecto propuesto se seleccionara el canal directo, con un tipo de distribución selectiva, para lograr una estrategia eficiente en el marketing es fundamental lograr el contacto con el cliente, por tal razón la visita es el comienzo para elaborar una propuesta económica ajustada a sus necesidades, si no se logra este contacto seguramente no es posible determinar el problema que presenta el cliente y por lo tanto el servicio que se cotice posiblemente no satisfaga sus expectativas.



2.8. PRECIO

2.8.1. Análisis de precios. Para el análisis de los precios es necesario determinar un precio por cada servicio, pues cada uno tiene diferente tratamiento en el momento de intervenir en la documentación y por ende su valor es variable. Por consiguiente para la organización de los documentos su precio se determina por metro lineal que define la cantidad de recurso humano y materiales requeridos en su ejecución, para digitalización de documentos su precio se da por folio (imagen), en el servicio de elaboración de tablas de retención documental su precio se determina según el número de dependencias que tenga la empresa, en el servicio de capacitación documental está dado por horas, la venta del software de gestión documental por compra de licencia y así de esta manera es posible por cada competencia realizar un análisis de precios.

A continuación se encuentra el análisis de precios de la competencia, que fue posible por medio de llamadas telefónicas y terceras personas que tienen relación como clientes con la competencia. En los servicios como la Organización de documentos no fue posible obtener información pues las empresas requieren hacer una visita técnica previa antes de determinar el precio, la misma situación sucede con el servicio de Elaboración de Tablas de Retención Documental.

Servicio Digitalización de Documentos

Cuadro 24. Análisis de precios por folio

Competencia	Precios (Por Cada Imagen)
ISSO	\$ 150
MEGARCHIVOS	\$ 180
THOMAS	\$ 200

Fuente: Llamada telefónica

Servicio Venta del Software Gestión Documental

Cuadro 25. Análisis de precios compra licencia software

Competencia	Precios (Por licencia)
ISSO	\$ 40.000.000
MEGARCHIVOS	\$ 30.000.000
THOMAS	\$ 40.000.000

Fuente: Llamada telefónica realizada por los autoras

2.8.2. Estrategias de fijación de precios. La estrategia es mantener los precios fijos durante el primer año y se incrementara de acuerdo al índice de precios del año anterior. Es bueno aclarar que dependiendo el servicio el precio variara y es esta la verdadera diferencia de un servicio al otro. Otra estrategia es formar paquetes con todo lo que lleva la Gestión Documental, de tal manera que se puedan brindar todos los servicios a precios más cómodos.

2.9. PUBLICIDAD Y PROMOCIÓN

2.9.1 Objetivos

- ✓ Informar los servicios de manera que llegue al receptor.
- ✓ Persuadir para la preferencia de los servicios ofrecidos.
- ✓ Informar de tal manera que exista un contacto visual con el mercado.
- ✓ Identificar la identidad de la empresa en los servicios que se ofrece.
- ✓ Informar el nombre de la empresa en un contexto definido.
- ✓ Persuadir para crear acercamientos con el mercado.

2.9.2 Logotipo



Interpretación

El color verde representa medio ambiente, lo que significa la contribución que hacen los servicios respecto al ahorro del papel.

Las figuras significa la letra A de alianza y la letra D significa documental que unidas forman el nombre de la empresa.

En la letra D, en la parte superior se observa unas líneas que se unen las cuales se relacionan con documentos que es el insumo principal del quehacer de la empresa.

2.9.3 Lema. La empresa se caracterizara por la eficiencia en sus servicios, rapidez en su ejecución, calidad en su seguimiento y control, por consiguiente se determinó la siguiente frase como lema: Conocimiento, calidad y eficiencia a

su servicio. Esta frase prácticamente refleja elementos fundamentales que se requieren en el momento de intervenir en los proyectos documentales, como se ha podido conocer los documentos son el activo principal de una empresa, por ende en el momento de su intervención se tienen que contar con conocimiento para realizar un trabajo acorde a la normatividad vigente, calidad en todas las herramientas que se propongan de tal manera que determinen un cambio significativo que contribuya a la productividad de las empresas que satisfaga a los clientes y por último la eficiencia que se traduce en rendimiento de los procesos y aprovechamiento del mínimo de los recursos para lograr un mismo objetivo.

2.9.4 Análisis de medios. Hay diferentes recursos publicitarios que son apropiados para la realizar la publicidad de los servicios y otros no se acomodan a los objetivos propuestos para esta actividad, por lo tanto, se considera que no hay portafolios de servicios, accesorios alusivos a la empresa, propaganda radial y muy pocas páginas web. Se reconoce que la competencia cuenta con sus avisos en las páginas amarillas.

Cuadro 26. Análisis de medios

Ventajas	Desventajas
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Páginas amarillas 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ No cuentan con portafolio de servicios ➤ No realizan publicidad radial. ➤ Pocas páginas web

2.9.5 Selección de medios. La empresa que se propone crear tendrá como eje publicitario principal el portafolio de servicios; otro medio utilizado para que los clientes lo lleven consigo son los accesorios que tengan el logo de la empresa como llaveros, lapiceros, agendas recomendados para obsequiar a los clientes más potenciales. De igual manera convocar a eventos de capacitación donde se den los espacios para promocionar a la empresa y sus servicios. Además, se elaboran 5.000 volantes, los cuales, serán distribuidos en todas las empresas y eventos empresariales.

2.9.6 Estrategias publicitarias. Las estrategias publicitarias tiene como propósito dar a conocer a la empresa y para ello se considera los siguientes tipos de publicidad.

✓ La publicidad por expectativa o lanzamiento, esta estrategia se propone en la primera etapa de creación de la empresa enfocada en generar interés a las personas, por esta razón siendo de vital utilidad las normas legales

vigentes en el desempeño de las funciones de la empresa esto tiende a que la persona tome la decisión porque existe una obligación al respecto.

✓ La publicidad de mantenimiento se utilizará para dar a conocer la empresa en su etapa de posicionamiento por medio de publicidad impresa, portafolio de servicio, publicidad vía email y páginas web.

2.9.7 Presupuesto de publicidad y promoción

2.9.7.1 De lanzamiento. Para el lanzamiento de la empresa se pretende realizar una capacitación archivística gratis con una duración de 2 horas máximo en un horario comprendido de 4 p.m. a 6 p.m., probablemente un sábado. Su objetivo es dar a conocer los servicios, para ello se enviara 4 tarjetas de invitación por empresa que pertenece al mercado objetivo, se estima un auditorio de aproximadamente 1.000 personas. Para ello se destinara el siguiente presupuesto:

Tabla 1. Presupuesto de lanzamiento

Medio publicitario	Cantidad	Valor
Conferencista	1 persona por 2 horas	1.200.000
Tarjetas	1.000	300.000
Refrigerios	1.000	1.000.000
Pendón	1	200.000
Cuña radial	1 cuña diario por 15 días	600.000
Alquiler del sitio		700.000
Portafolio de servicios (para entregar)	250 (\$ 3.000 cada uno)	750.000
TOTAL		4.750.000

✓ Conferencista del Archivo General de la Nación por valor de: 1.200.000 mil pesos

✓ Alquiler del sitio 700.000 que puede ser el auditorio Low Multra del SENA.

En total se tiene previsto un presupuesto de 4.750.000 millones de pesos para el lanzamiento de la empresa.

2.9.7.2 De operación. Respecto las herramientas fundamentales que se usaran en la operación de la empresa se destinaran el siguiente presupuesto:

- ✓ Himno de la empresa: la persona que lo componga será por valor de 600.000 y por una sola ocasión que se pagara por este aspecto.
- ✓ Diseño y elaboración de portafolio que se producirán por año en una cantidad de 20 ejemplares por un valor de 5.000 pesos cada uno para un total de 100.000 pesos.
- ✓ Hacer presencia en actos culturales: para estos eventos se tendrá una disponibilidad por año de 1.000.000, que equivaldrá a los costos de alquiler, transporte e instalación, en dado caso que no se dé, se conservara para el año siguiente.
- ✓ Calendarios, se entregaran anualmente a los clientes y futuros clientes, se dispondrá de un total de 200 calendarios a 700 pesos cada uno para un valor total de 140.000 anual.
- ✓ Llaveros, estas son herramientas que se suministran en el año un total de 50 llaveros con el logo de la empresa esto tiene un valor de 1.000 pesos cada uno para un total de 50.000 pesos.
- ✓ Lapiceros, estos serán obsequios ocasionales, se mandaran hacer con el logo de la empresa, por año unos 50 lapiceros a 1.000 pesos cada uno para un total de 50.000 pesos.

Tabla 2. Presupuesto de operación

Publicidad	Cantidad	Valor anual
Himno de la empresa	1 sola vez	600.000
Portafolios	20	100.000
Participación en eventos		1.000.000
Calendarios	200 por 700 c/u	140.000
Llaveros	50 por 1.000 c/u	50.000
Lapiceros	50 por 1.000 c/u	50.000
TOTAL		\$ 1.940.000

Solo por el primer años se paga la composición del Himno para el resto del año no se tendrá en cuenta este valor, por el contrario será 1.700.000 pesos descontando el costo de la composición del himno.

3 ESTUDIO TÉCNICO

3.1 TAMAÑO DEL PROYECTO

3.1.1 Descripción del tamaño del proyecto. La empresa asesora para la organización de Fondos Documentales en el sector ferretero de Bucaramanga y su área metropolitana, será quien se encargara de aliviar aquellos dolores de cabeza que este mercado padece a causa de archivos desordenados sin ningún control.

Por tal motivo la empresa tendrá como función principal sensibilizar a los directivos de las ferreterías, la importancia de tener un archivo bien organizado con criterios archivísticos basados en leyes que el Archivo General de la Nación expidas para su obligatorio cumplimiento.

Los proyectos realizados en Bucaramanga referente a este tema, se hacen por mandato de la ley 594 de 2000, que establece el Archivo General de la Nación que tiene como tarea promover la creación y modernización de los archivos del departamento. Para ello se establecieron competencias que lo habilitan para el diseño de la política archivística, la conservación, organización y difusión de parte fundamental del patrimonio documental de la Nación.

Este proyecto busca mejorar el tratamiento que se le ha dado a la información que existe en los archivos por medio de los documentos, que en él se conservan, y cuyo objetivo primordial es satisfacer las necesidades de los clientes en este tema. En conclusión este proyecto beneficiara a toda empresa que ve la importancia que tienen los archivos físicos por ser probatorios y que sirven para la toma de decisiones debido a esto, se debe realizar un trabajo profesional, responsable y con criterios archivísticos que fundamenten los hechos.

3.1.2. Factores que determinan el tamaño de un proyecto

El Tamaño del Proyecto y la Demanda. Para determinar estos factores se debe tener en cuenta la demanda insatisfecha, la cual, según la encuesta aplicada a la mercado objetivo es del 85%; dependiendo de esta se plantea el montaje técnico de la empresa. Teniendo en cuenta que Bucaramanga la competencia existente es muy baja, para la cantidad de empresas que requieren el servicio en organización de fondos documentales.

En este orden de ideas se espera cubrir el total de la demanda insatisfecha en un plazo límite de los cinco años proyectados; en el mercado objetivo que se

caracteriza por que está conformado por empresas las cuales aún no han tenido una intervención archivística como lo son las ferreterías.

Disponibilidad de Suministros e Insumos. Los suministros e insumos que la empresa requiere para la prestación del servicio en organización de fondo documental es mínima, esto se debe a que el servicio que se ofrece la empresa contratante dispone de recursos como escritorios, sillas, cajas, carpetas, ganchos legajadores entre otros.

Los insumos que se requieren para la implementación del servicio de Organización de Fondo Acumulado son básicos y su tamaño depende del volumen de documentación que este sin orden archivístico, en ellos se destaca los elementos de protección que son fundamentales para garantizar la seguridad laboral en especial del personal operativo.

Tamaño y Recurso Humano. El recurso humano requerido está limitado por la cantidad de documentación que se debe organizar en una empresa y el tipo de servicio que se va a ofrecer. Para determinar el volumen del personal es necesario tener en cuenta la cantidad de metros lineales que se desea organizar en un fondo acumulado, de igual forma si se elaboran tablas de retención documental se debe determinar el número de empleados, cantidad de áreas funcionales y años de creación de la entidad; para el caso de digitalización de documentos, es importante determinar el número de folios a digitalizar, para ello es necesario medir los archivos.

Por consiguiente para determinar el recurso humano se tienen que conocer la documentación en cuanto a su volumen, estado en que se encuentra y lugar donde se custodia, además el tiempo que el cliente desea a entrega total del servicio, es también significativo para la selección del número de personas a contratar, que será el más idóneo, con el estudio y la experiencia en archivística. Como estrategia para su convocatoria y selección se encuentra el Servicio Nacional de aprendizaje, que provee a la comunidad de una amplia gama de personas con este tipo de capacidades.

Para el caso de la demanda en folios identificada en el estudio de mercado que corresponde a un total de 8.961.254 folios que necesitan de organización documental correspondiendo al 85% de las ferreterías encuestadas y determinando el tiempo de un año, se realizó el siguiente análisis para calcular el total de personal que se requiere.

Tabla 3.Recurso Humano requerido

Demanda	8.961.254 Folios
Tiempo	/ 12 meses
Producción Mensual	=746.771 folios
Producción Diaria C/Persona Estándar	3.000 folios
Días en el mes	/ 24 días
Producción Mensual C/Persona Estándar	= 72.000 folios
Total Personal que se necesita	746.771 total folios mensual / 72.000 folios C/persona mensual = 10 personas

Tamaño y Disponibilidad de Tecnología y Equipos. La tecnología requerida en el tamaño del proyecto es muy necesaria debido a que el servicio de digitalización de archivo implementa base de datos por medio de software prediseñados; por tal razón se requieren de equipos de cómputo que tengan instalados los software para implementación de dichas base datos y que a su vez estos software sean legales y sus licencias permanezcan en constante actualización.

Para la disponibilidad del software en Gestión Documental, se hará una franquicia con el ingeniero que tiene el derecho de autor sobre el producto, con el objetivo de poderlo comercializar con seguridad y de forma legal a los clientes. En cuanto al tamaño de equipos de cómputo por lo general se dispondrá de forma permanente un computador fijo o portátil sea cual sea el servicio que se contrate, pero debe aclarar que esto puede variar dependiendo del volumen de información y el tipo de servicio que se ofrezca.

Para cumplimiento del proyecto se requiere tres portátiles que circularan por 68 ferreterías que corresponde a la demanda de 8.961.254 folios, estos equipos se utilizaran para el registro de inventarios que será por caja de archivo organizada, por lo tanto solo se requiere cuando el trabajo haya finalizado. Debido a que la cantidad de folios es diferente en todas las ferreterías el tiempo de entrega varia, resultando adecuado para que estos equipos circulen y cumplan con su objetivo.

El tamaño del proyecto y la localización. El lugar estratégico para la instalación de la empresa es la ciudad de Bucaramanga siendo la capital de Santander es visitada por todos los municipios que pertenecen a este departamento, por esta razón es conveniente para el buen desarrollo del proyecto, en esta oficina solo funcionara con el objetivo de atención al público

porque la prestación del servicio se realizara en la empresa que solicite los servicios, por este motivo el tamaño del proyecto no infiere en la zona en se instalara la empresa, pero si es importante analizar el entorno que se mueve alrededor de ella y el tipo de personas que frecuentan este lugar.

El tamaño del proyecto y el financiamiento. Para la emprender este proyecto es necesario disponer de recursos económicos que las autoras no poseen en el momento por tal razón es necesario recurrir a un crédito en una entidad financiera de Bucaramanga que permita disponer de dinero para el montaje y la puesta en marcha de la empresa.

3.1.3. Capacidad del proyecto. La capacidad del proyecto está determinada por la cantidad de folios en metros lineales, en un tiempo determinado por el cliente. También se tiene en cuenta los recursos con que cuenta el cliente e instalaciones físicas que deben ser adecuadas y disponer de un espacio óptimo para la ejecución del proyecto; respecto a los insumos y recursos humanos se determina de acuerdo a la demanda determinada; para este proyecto se requiere de las siguientes capacidades:

3.1.3.1 Capacidad total diseñada por línea del producto o servicio. En la capacidad diseñada se espera establecer el cubrimiento de la demanda insatisfecha a través de la prestación de servicios, que ofrecerá la empresa; para tales efectos se necesitará de un número de personas que dependerán del número de solicitudes de las empresas y según del tipo de servicio requerido.

La capacidad total diseñada del proyecto, se establecerá teniendo en cuenta el tiempo promedio de cada uno de los servicios que se ofrecerán en la empresa; este tiempo dependerá de la cantidad de documentación desorganizada sin ningún criterio archivístico que está dada en metros lineales que posee la empresa a la cual se le prestará el servicio. Para el caso de la investigación se comprobó que el servicio requerido en el momento es la Organización de Fondos Acumulados que corresponde a toda la documentación que esta sin ningún orden e incumple el acuerdo 042 de 2002 del Archivo General de la Nación.

En este orden de ideas se formarán un grupo de trabajo, el cual estará constituido por 10 auxiliares de archivo para la organización de fondos documentales que aproximadamente hacen al 85% de la demanda insatisfecha de 68 ferreterías que corresponde a 8.961.254 folios (1387,43 metros lineales).

Tabla 4. Tiempo promedio de prestación del servicio

Servicio	Organización De Fondos Acumulados					
Folios	Anual	Mensual	Semanal	Diario	Hora	Minuto
	8.961.254	746.771	186.693	31.115	3.889	65
Número de personas	10 auxiliares de archivo					
Hora laboral	8 horas diarias					
Días laborales semana	6 días					

Nota: Este tiempo promedio varía según la cantidad de folios que tenga la empresa a la cual se le prestará el servicio.

Se toma la demanda insatisfecha que se obtuvo del instrumento aplicado al mercado objetivo, para poder realizar el cálculo de la capacidad total del proyecto; como se mencionó anteriormente la demanda insatisfecha fue del 85% de la población a la cual se le aplicó la encuesta (pregunta N° 14).

Tabla 5. Capacidad disponible por persona

Periodo	Tiempo Horas	Tiempo Minutos	Cantidad Folios
Minuto	0	60	6
Hora	1	60	389
Diario	8	480	3.112
Semana	48	2880	18.669
Mes	192	11520	74.677
Año	2304	138240	896.125

Tabla 6. Capacidad disponible por total personas requerido

Periodo	Tiempo Horas	Tiempo Minutos	Cantidad Folios
Minuto		600	65
Hora		480	3.889

Diario	80	48000	31.115
Semana	480	288000	186.693
Mes	1920	1152000	746.771
Año	23040	13824000	8.961.254

3.1.3.2 Capacidad instalada. En el cálculo de la capacidad instalada de la empresa de organización de fondos documentales requiere detallar la cantidad de servicios al día, teniendo en cuenta que el proyecto ofrece en el tiempo que se necesita, teniendo en cuenta que tiene un tiempo de 30 minutos diarios que corresponde a lo legal establecido en 15 minutos en la mañana y 15 minutos en la tarde. Entonces el ausentismo se da en 6%

Tabla 7. Producción real por persona

Periodo	Cantidad Folios	Ausentismo	Total	Capacidad
Diario	3.112	6%	186,7	2.925
Semanal	18.669	6%	1120,2	17.549
Mensual	74.677	6%	4480,6	70.196
Anual	896.125	6%	53767,5	842.358

Tabla 8. Producción real por total de personas

Periodo	Cantidad Folios	Ausentismo	Total	Capacidad
Diario	31.115	6%	1866,9	29.249
Semanal	186.693	6%	11201,6	175.491
Mensual	746.771	6%	44806,3	701.965
Anual	8.961.254	6%	537675,2	8.423.579

3.1.3.3 Capacidad utilizada y proyectada. Este proyecto pretende proyectar a cinco años la cantidad de folios que corresponden en un periodo de tiempo de un año, obviando el tiempo de ocio; y teniendo en cuenta que para la capacidad utilizada se empleará la capacidad instalada con una eficiencia del 60% y su proyección se hará con un incremento del 4,2% según la tasa del Producto Interno Bruto, para lo cual se establece la proyección de la siguiente manera:

Tabla 9. Capacidad utilizada y proyectada

Capacidad / Año	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Servicio fondo acumulado número de folios y metro línea	8.777.369 folios (1359 ml)	9.146.019 folios (1.416 ml)	9.530.151 folios (1.476.42 ml)	9.930.418 folios (1.537 ml)	10.347.495 folios (1.602 ml)
eficiencia	50%	60%	70%	80%	90%
Capacidad utilizada metros lineales	4.388.685 (679,5 ml)	5.487.611 (849,6 ml)	6.671.106 (1032,9 ml)	7.944.334 (1230 ml)	9.312.746 (1441,8 ml)

3.2 LOCALIZACIÓN

3.2.1 Macro localización. La macro localización donde se va a desarrollar este proyecto es en Bucaramanga, la cual observamos que tiene un alto grado de interés en la organización de los archivos y la destinación de recursos para este fin. De igual manera la demanda a quien se le ofrecerán los servicios de asesoría en archivo, tiene un crecimiento significativo, gracias a que hay pocos profesionales trabajando en este sector y la oferta en algunos casos no son suficiente. Ver Anexo dos.

3.2.2 Micro localización. La micro localización según el análisis realizado por el método cualitativo por punto, seleccionara el lugar estratégico que dará paso a la oficina donde se prestara el servicio con buenas probabilidades para su normal desarrollo; por tal razón los factores de localización, identifica que un local cercano a la Cámara de Comercio de Bucaramanga entre la calle 36 y 37 con carrera 19; es el más conveniente, por la concurrencia de comerciantes en este sector de diferente actividad económica. Ver Anexo tres.

Tabla 10. Factores de localización

Factor	Peso	Zona uno	Peso x zona uno	Zona dos	Peso x zona dos	Zona tres	Peso x zona tres
Cercanía del mercado	40%	6	2.4	8	3.2	5	2
Medios costos y de transportes	5%	4	0.2	6	0.3	7	0.35
Costos y	25%	3	0.75	4	1	5	1.25

disponibilidad de locales							
Disponibilidad de servicios públicos	25%	2	0.5	5	1.25	3	0.75
Amplitud del local	5%	2	0.1	5	0.25	3	0.15
TOTAL	100%		3.95		6		4.5

Zona uno: Cerca a la Alcaldía, esta zona se selecciona porque allí se acercan infinidad de empresas públicas y privadas a pagar sus impuestos de industria y comercio entre otros servicios, por lo tanto resulta conveniente para el proyecto el servicio se hace cercano y visible a las necesidades de las empresas. El único inconveniente es que no hay locales disponibles.

Zona dos: Cerca de la cámara de comercio, en esta zona hay una gran concurrencia de empresarios que se acercan a renovar su matrícula mercantil y algunos hacer algún trámite respecto a sus empresas, resulta conveniente para el mercado que va dirigido este proyecto, además hay disponibilidad de locales.

Zona tres: Cabecera, la zona de cabecera es factible porque es concurrida por público en general aunque no resulta conveniente por el costo de arriendo, además no es viable como las demás zonas.

El factor que tiene mayor relevancia es la cercanía del mercado, pues es el que más influye para la factibilidad del proyecto, teniendo en cuenta que esta Zona es visitada por la gran mayoría de empresarios que les podría interesar adquirir los servicios que se prestan en relación a la organización de Fondos Documentales; el segundo factor de interés lo tiene la disponibilidad de Servicios públicos, siendo una necesidad en el momento de tener visitantes que podrían ser futuros clientes. La disponibilidad de transporte y la amplitud del local no son tan relevantes los cuales se les dio un 5% debido a que la prestación se ejecutara en las empresas que solicite los servicios, por lo tanto la oficina donde será el centro de encuentro del personal operativo no requiere de gran espacio. Por lo tanto la zona elegida es la zona dos, que obtuvo una mayor aceptación.

3.3 INGENIERIA DEL PROYECTO

3.3.1 Ficha técnica del servicio

Cuadro 27. Ficha técnica del servicio

Servicio Principal	Organización de fondos acumulados como apoyo para en las labores de ordenación, clasificación y depuración del archivo físico en el sector ferretero para la optimización de la consulta de la información que contienen sus documentos.
Diseño	<ul style="list-style-type: none">• Atención directa al cliente en la oficina de lunes a sábado. Horario de prestación de los servicios de 8:00 a.m. a 12. A.m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m.• Las visitas técnicas a las entidades se hará en horario requerido por el cliente.• El servicio será atendido por personas idóneas calificadas y con gran conocimiento en el tema.• El primer contacto se hará por medio de la visita técnica, para proseguir con la asesoría donde se presentara inicialmente el diagnóstico para finalmente plantear los procedimientos apropiados según necesidades del cliente.
Especificaciones Técnicas	<ul style="list-style-type: none">• Conocimiento y experiencia altamente calificada• La tecnología utilizada para las actividades de capacitación y/o gestión de herramientas archivísticas serán de alto nivel técnico y tecnológico.
Vida útil	<ul style="list-style-type: none">• El servicio de archivo y/o gestión documental tendrá un periodo de vida útil será de un año según la necesidad que existe de realizar transferencias del archivo de gestión al central específicamente.• El servicio de asesorías tendrá una vida útil un año, ya que las empresas tienen la tendencia a la mejora continua, por lo tanto la actualización en las normas ISO y generalmente el tema de gestión documental exige actualización según la normatividad vigente.• Las tablas de retención documental solo se elaboran una sola vez y solo tendrán modificaciones en los casos que existan cambios en las áreas funcionales de las entidades.

3.3.2 Descripción técnica del proceso. Los servicios que se pretenden ofrecer son: organización de fondos acumulados, elaboración de tablas de retención y tablas de valoración documental, digitalización de archivos, organización de archivos especiales, capacitación y venta del software de Gestión Documental. Todos los servicios inician con la visita técnica que se hace a las entidades, el cual permitirá que se realice una propuesta que será analizada por el cliente, en caso de que sea aceptada se hará la asesoría y como resultado de ella se presentara el diagnóstico con el correspondiente plan de trabajo para la ejecución y desarrollo del proyecto requerido.

A continuación se presenta los pasos de la realización de los servicios, describiendo las actividades que tienen que ver con cada uno de los procesos, en especial el de organización de fondos acumulados, elaboración de tablas de retención documental y digitalización de documentos que según la encuesta pregunta 11, fueron los requeridos por las ferreterías que hicieron parte de esta investigación.

3.3.2.1 Pasos metodológicos para la elaboración y aplicación de tablas de retención documental¹⁸:

Etapa uno: investigación preliminar sobre la institución

✓ Compilar la información institucional para desarrollar esta actividad se requiere de: disposiciones legales, actos administrativos y otras normas relativas a la creación y cambios estructurales de la entidad, estructura interna vigente de la entidad, organigrama actual, resoluciones o actos administrativos de creación de grupos y asignación de funciones.

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

Etapa dos: 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

¹⁸ Acuerdo 039 de 2002 del Archivo General de la Nación

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 repite o se encuentra 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.

Etapa tres: elaboración y presentación de las tablas de retención documental

- ✓ Elaboración de propuesta de tabla de retención documental teniendo en cuenta como punto de partida series y subsidios documentales que tramita y administra cada dependencia. Presentación y aval de la tabla de retención documental mediante el acta del comité de archivo de la empresa.
- ✓ Remisión de las tablas de retención documental al secretario del comité evaluador de documentos de Santander o a la instancia correspondiente para estudio y trámite en caso tal que se hagan observaciones a la TRD presentadas, la entidad está obligada a atenderlas y presentar nuevamente.

Etapa cuatro: aplicación

- ✓ Presentadas y aprobadas las TRD debe hacerse su difusión ante los servidores para garantizar su aplicación.
- ✓ La unidad de archivo capacitara a todos los funcionarios de la entidad, indicar la fecha a partir de la cual son de obligatorio cumplimiento y realizar el instructivo para su aplicación.
- ✓ La organización de los archivos de gestión, central e históricos se tienen que hacer de acuerdo a las tablas de retención documental.
- ✓ Las transferencias documentales se harán de acuerdo a lo establecido en las tablas de retención documental y siguiendo procedimientos de limpieza y conservación. Para el caso de los documentos a eliminar según las TRD se

debe dejar constancia en Acta que será suscrita por el presidente del comité de archivo, el jefe de archivo y de la respectiva dependencia.

Etapa quinta: 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 por cambios en los procedimientos, reformas organizacionales y funciones.

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

3.3.2.2 Pasos metodológicos para la Organización de Fondos Acumulados¹⁹

Primera Etapa. Compilación De Información Institucional

✓ Búsqueda preliminar de documentos del ente o entes productores, con el objeto de identificar y conocer las unidades administrativas que produjeron la documentación.

✓ Búsqueda y recuperación de Manuales de Funciones y Procedimientos, Estatutos y organigramas (en el evento de no encontrar los organigramas es preciso reconstruir la evolución de la estructura orgánica de la institución, a partir de los materiales obtenidos en la búsqueda preliminar y de la misma documentación, objeto de organización).

✓ Adicionalmente, se deben buscar otras fuentes como, testimonios, bases de datos, informes estadísticos y entrevistas a funcionarios de entidades con las que se haya relacionado.

✓ Datos del Archivo: nombre del archivo, ubicación física, fecha de creación, ubicación en la estructura Administrativa.

✓ Planta física: Verificar en las áreas de depósito y de trabajo, las condiciones ambientales, locativas y materiales del mobiliario.

✓ Conservación de la documentación: Se debe constatar si se presenta deterioro biológico, químico o físico; también se requiere determinar en qué unidades de conservación (Carpetas, AZ, legajos, tomos, libros, paquetes, entre otros) se encuentra la documentación.

¹⁹ Acuerdo 02 de 2004 del Archivo General de la Nación

Segunda Etapa. Diagnóstico

Una vez adelantadas las tareas anteriores, se procederá a elaborar un diagnóstico que refleje la situación real del fondo acumulado, explicando en él, todas las circunstancias observadas; tales como, el estado de organización documental, instrumentos de recuperación de la información (inventarios, relaciones, libros de control y de registro, entre otros), tipos de soporte (papel, audiovisuales, fotográficos, fílmicos e informáticos,), fechas extremas teniendo en cuenta desde la más antigua hasta la más reciente y el volumen de la documentación dado en metros lineales, entre otros.

Tercera Etapa. Elaboración Y Ejecución Del Plan De Trabajo Archivístico Integral

Para la preparación del plan de trabajo es importante tener en cuenta los datos obtenidos en la primera etapa, consignados en el diagnóstico, con el fin de establecer las necesidades de personal, materiales, insumos, equipos e instalaciones y proceder a la elaboración del cronograma que permita determinar los tiempos de duración del trabajo a desarrollar y el presupuesto correspondiente.

En la organización documental se observarán los principios y procesos archivísticos relacionados con la clasificación, ordenación, y descripción.

En la aplicación de los anteriores procesos archivísticos se desarrollarán las siguientes actividades:

- ✓ Depuración (retiro de copias, duplicados y documentos que no son de archivo).
- ✓ Separación de la documentación afectada biológicamente, dejando el respectivo testigo.
- ✓ Foliación y retiro del material abrasivo.
- ✓ Almacenamiento de la documentación en buen estado, dentro de carpetas y Cajas.
- ✓ Elaboración de un Cuadro de Clasificación sobre el cual debe basarse el inventario.

Cuarta Etapa. Valoración

Se debe proceder a identificar los valores primarios (administrativos, contables, fiscales, legales y técnicos) e identificar los valores secundarios (Históricos, científicos y culturales), que posea la documentación.

Esta valoración dará como resultado, el establecimiento de los tiempos de retención y su disposición final los cuales quedarán plasmados en la Tabla de Valoración Documental.

3.3.2.3 Pasos para la Digitalización de Archivos

Para digitalizar un documento se debe:

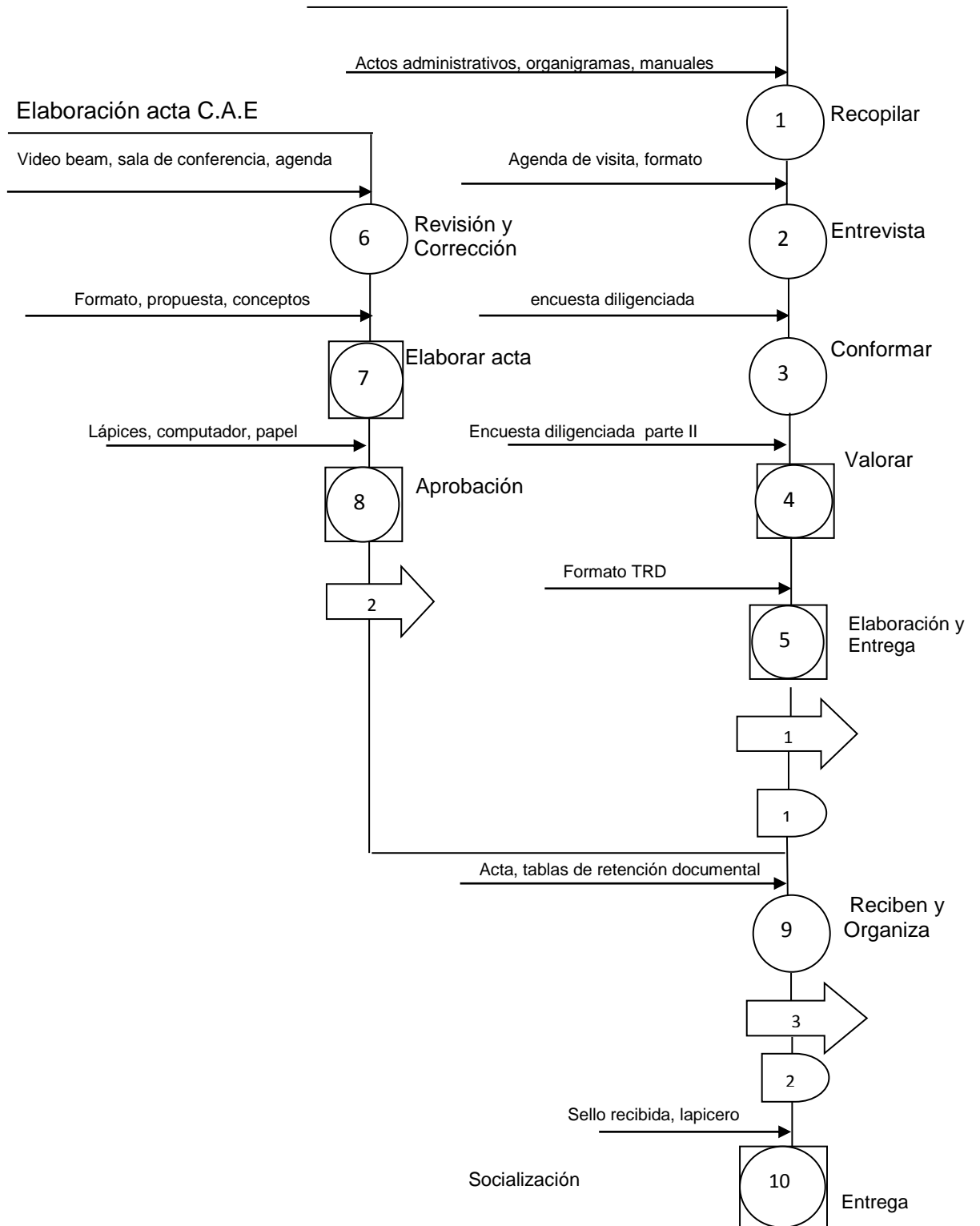
- ✓ Preparar el documento
- ✓ Realizar una preclasificación de las hojas del documento a digitalizar, teniendo en cuenta las hojas que no se encuentren en buen estado para digitalizarlas separadas. Si no tiene en cuenta esta observación, se puede atorar el papel al digitalizarlas en grupo y ocasionar algún daño en el escáner.
- ✓ Revisar que en las hojas del documento no se encuentren objetos que puedan impedir el paso libre de cada una en el escáner como ganchos, cinta, hojas pegadas, pedazos de papel, etc.
- ✓ Numerar los folios del documento antes de digitalizar.
- ✓ Seleccionar la configuración adecuada de acuerdo al escáner y la calidad de las hojas a digitalizar.
- ✓ Después de digitalizar el documento verificar los folios numerados contra el número de hojas que quedaron en el sistema digitalizadas.
- ✓ Verificar la calidad de la digitalización. En caso de encontrar alguna imagen ilegible se debe digitalizarla nuevamente.
- ✓ Llevar un registro donde se identifique que documentos han sido escaneados.

3.3.3 Diagrama de operación, proceso y procedimiento. Para establecer los diagramas del proyecto es necesario conocer los detalles de las tareas, por lo tanto se debe registrar paso a paso, de esta manera se emplean diferentes técnicas que sirven para analizar y registrar los procesos mencionados. La presentación grafica de los pasos que siguen una actividad es una herramienta útil, ya que ayuda a descubrir y eliminar ineficiencia en la realización de las tareas; el objetivo primordial del desarrollo de los diagramas es aplicarlos para lograr mayor eficiencia y eficacia en los servicios que se prestarán. Cada proceso lleva un método de trabajo de acuerdo a su complejidad de manera tal que se facilite su ejecución.

3.3.3.1 Diagrama de Proceso de flujo: Elaboración de Tablas de Retención Documental.

- ✓ Recopilar información institucional desde la creación de la entidad hasta la actualidad.
- ✓ Entrevistar a los productores de los documentos y analizar la información.
- ✓ Conformar series y subseries con sus respectivos códigos y tipos documentales.
- ✓ Valorar, seleccionar e inspeccionar los documentos para asignar tiempo de retención cada serie y subserie documental.
- ✓ Elaboración e inspeccionar propuesta de tablas de retención documental.
- ✓ Presentación de la propuesta al comité de archivo de la entidad y esperar al comité.
- ✓ El comité de archivo revisa, analiza y corrige TRD según el caso.
- ✓ Elaborar acta aprobando las tablas de retención documental.
- ✓ Entrega de las TRD al jefe de archivo.
- ✓ Socialización y entrega de las Tablas de retención documental a la persona encargada de su implementación.

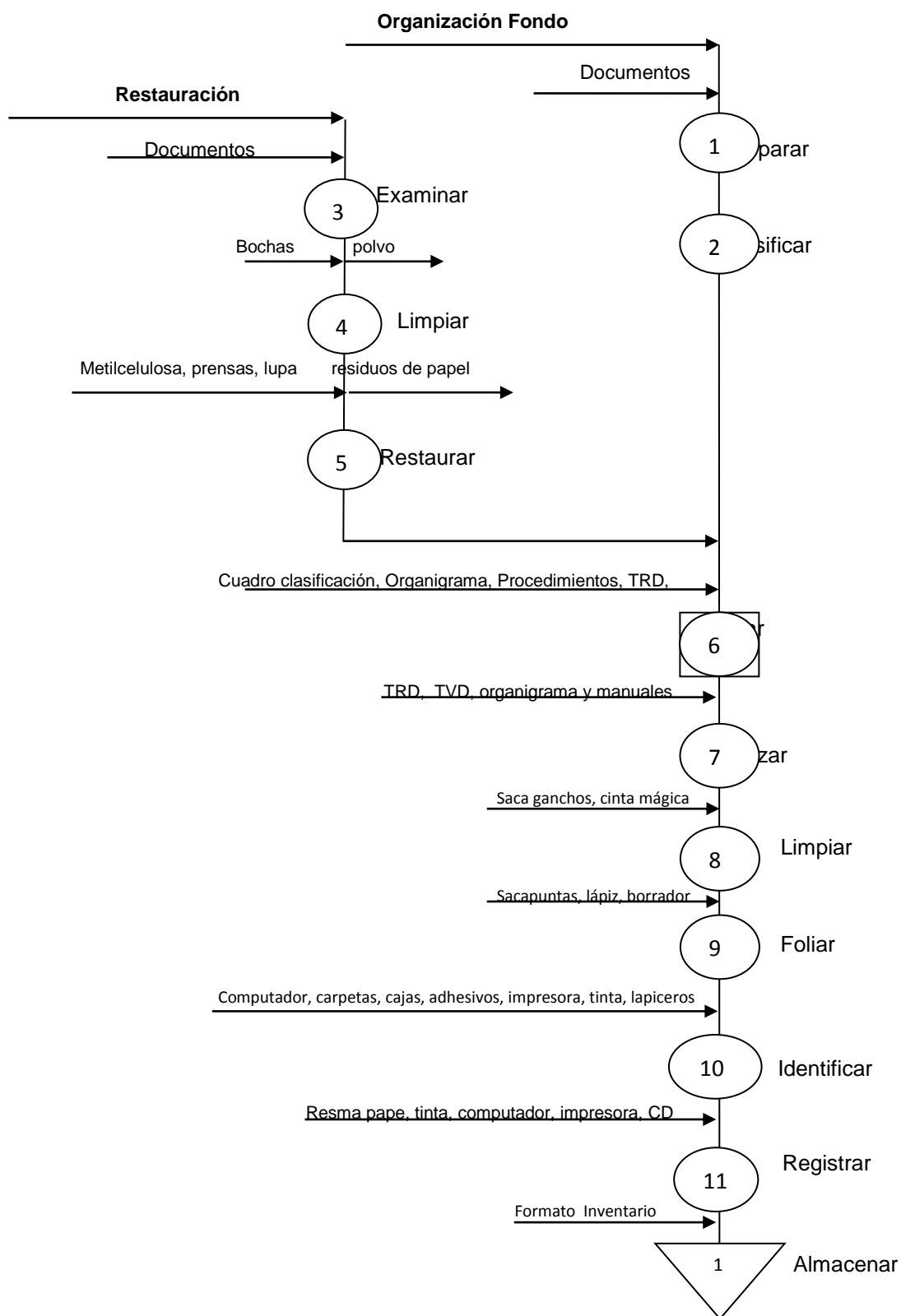
Elaboración de Tablas de Retención



3.3.3.2 Diagrama de operación: Organización Fondos Acumulados

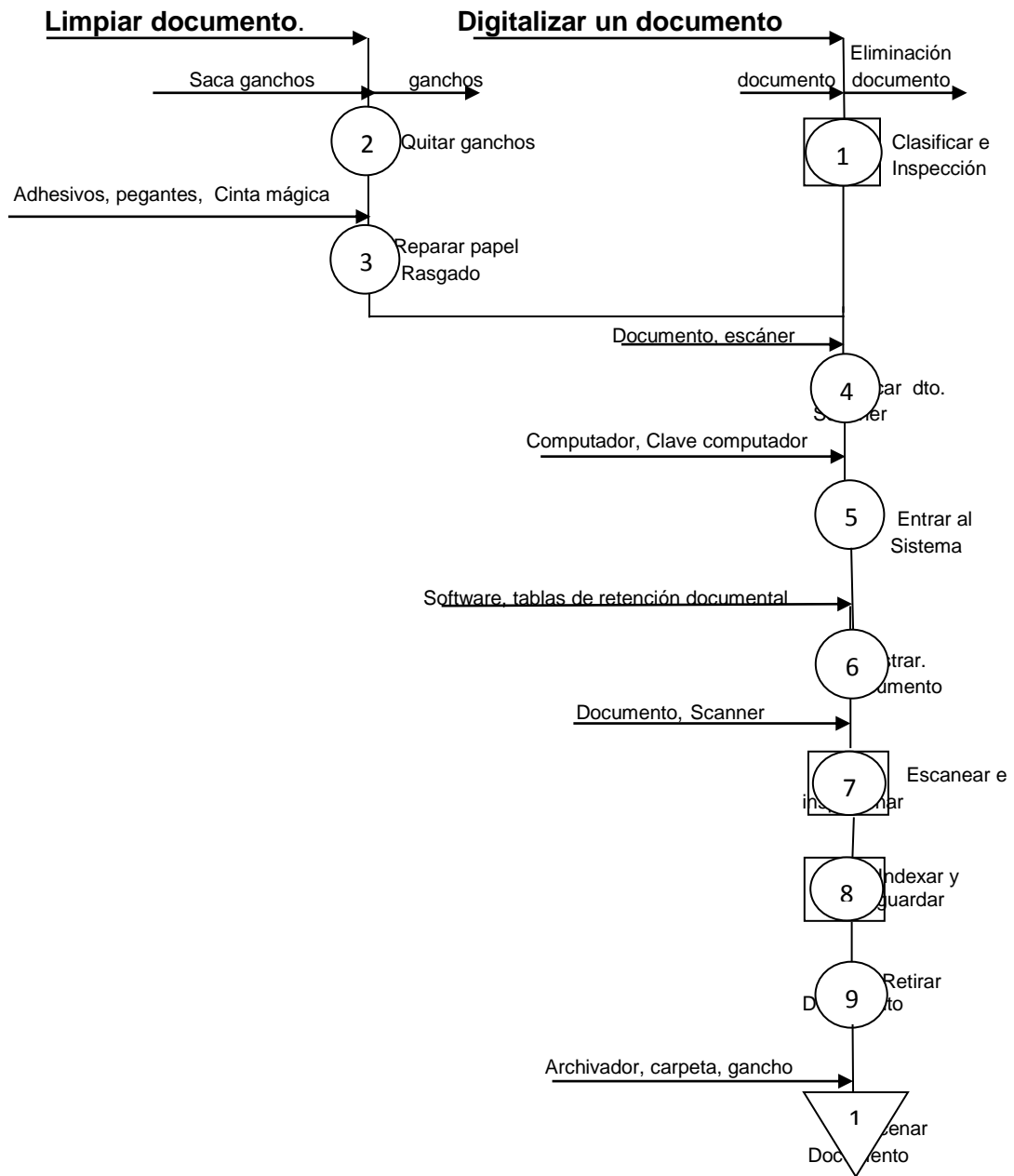
Organización fondo acumulado

- ✓ Separar según el estado físico de conservación.
- ✓ Clasificar por años y por unidad funcional.
- ✓ Enviar a restaurar los documentos que requieren tratamiento especial, que inicialmente se examinan para proceder a limpiar e intervenir según el estado de conservación en que se encuentra..
- ✓ Unificar por series y subseries con sus correspondientes tipos documentales.
- ✓ Organizar internamente cada serie documental según dos principios archivísticos: principio de procedencia y orden natural.
- ✓ Limpieza de los documentos eliminando todo material metálico o cualquier otro que dificulte su ordenación.
- ✓ Escribir a lápiz en la parte superior derecha de cada folio del expediente el número consecutivo de cada documento e inspeccionar cada folio.
- ✓ Identificación de cada carpeta o expediente, cajas, estantes y depósito.
- ✓ Registrar en el Formato Único de inventario documental todos los expedientes según su ordenación por años, unidad funcional y serie o subserie documental.
- ✓ Almacenamiento definitivo



3.3.3.3 Diagrama Proceso de operación: Digitalización de Archivos.

- ✓ Clasificar e inspeccionar el documento, haciendo una selección de las series y subseries documentales a digitalizar según las políticas y reglamento de archivos electrónicos
- ✓ Limpiar el documento en seco y quitar todo residuo metálico o cualquier otro material que dificulte el proceso de digitalización, en algunas situaciones el estado del material a escanear se encuentra en condiciones desfavorables que dificulta una buena digitalización por tal razón es necesario realizarle un tratamiento especial.
- ✓ Colocar el documento en el scanner, haciendo una última revisión para prevenir un atascamiento o se peguen los documentos.
- ✓ Entrar al programa de Gestión Documental, digitando el usuario y la clave correspondiente necesarios para su ingreso.
- ✓ Registrar el documento en la base de datos e inspeccionar el lugar de almacenamiento.
- ✓ Escanear el documento e inspeccionar la calidad de la imagen.
- ✓ Indexar la información correspondiente, según los campos requeridos para su posterior consulta y almacenarlo electrónicamente.
- ✓ Retirar el documento del scanner.
- ✓ Guardar el documento físico en la carpeta correspondiente, respetando su orden que garantice la integridad y los documentos se encuentren de igual forma tanto en el expediente electrónico como en el expediente físico.



3.3.3.4 Diagrama de circulación: Organización Documental General

Ilustración 7. Diagrama de circulación



Fuente. Autoría propia con la recopilación de imágenes de internet

3.3.4 Control de calidad. Para la prestación del servicio en Gestión Documental es necesario implementar un Sistema de Calidad, que reúna todas las actividades relacionadas entre sí, con el objetivo de cumplir los requisitos establecidos en la Norma ISO 9001:2008 que permitan certificar la calidad de los servicios. Este sistema define y organiza los procesos que asegura la calidad y permite identificar la forma de mejorarlos, por medio del ciclo Deming se aplican elementos como planificar lo que se va a realizar , ejecutar lo planificado, verificar el logro del objetivo y actuar corrigiendo o mejorando los procesos. Esta herramienta genera conciencia organizacional que disminuye los clientes insatisfechos, dando una sensación gratificante de haber cumplido eficiente y eficazmente las necesidades de los mismos.

La gestión documental facilita la administración de archivos en una entidad haciéndola más productiva y eficiente en la medida que organiza y controla la información que entra y sale de ella, convirtiéndose en la clave del éxito para lograr la certificación del Sistema de Gestión de calidad donde el desarrollo de las actividades en cada uno de los procesos contribuyen al logro de los objetivos. La Gestión Documental es la base para que se logren los mejores resultados pues gracias a ella existe la posibilidad de conservar el activo más valioso que es el conocimiento. Por esta razón la empresa Alianza Documental S.A.S, tiene una mayor responsabilidad en el momento de intervenir en los archivos de las empresas, es así la necesidad de procesos documentados permitiendo centralizar, controlar, administrar y resguardar la información con estándares de seguridad que garantice su disponibilidad y mantenimiento, por tal razón la estandarización y la mejora continua de los procedimientos permiten establecer indicadores de gestión para evaluar los procesos, tomar acciones preventivas y correctivas cuando sea necesario, estableciendo un mayor control de calidad en la prestación del servicio.

Según el **Artículo 2** de la ley 872 de 2003, se debe crear y desarrollar, para poner en funcionamiento el sistema de gestión de calidad en forma obligatoria en las entidades del Sector Central y Descentralizado por servicios de la Rama Ejecutiva del poder público del orden nacional, de igual manera las Corporaciones Autónomas Regionales, las entidades forman parte del Sistema de Seguridad Social Integral y las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios y no domiciliarios de naturaleza pública y las privadas que intervienen en el Estado, para el caso de Alianza Documental empresa privada que ha futuro participara en licitaciones públicas es importante tener presente que la calidad del servicio es fundamental para ser más competitiva y tener las capacidades para entrar en el mercado actual. A continuación se identifican los procesos y como será desarrollado el control de calidad en el proceso misional.

- ✓ **Identificación de los procesos claves:** se definen desde el punto de vista del cliente.

Cuadro 28. Procesos Claves

PROCESOS CLAVE DETECTADOS	OBJETIVO	ACCIONES/PLAN
Proceso de selección de personal	Seleccionar personal apto para realizar las actividades archivísticas, que cumplan con conocimiento y experiencia calificada en el tema.	Valoración de hojas de vida según el conocimiento y experiencia en el tema, de tal manera que sea seleccionado el mejor recurso humano.
Proceso de prestación servicios Gestión documental	Prestar un servicio rápido, eficiente y personalizado, que garantice credibilidad y confianza, dando a conocer al cliente los avances en el tema de gestión documental y archivística.	Realizar encuesta de satisfacción de tal manera que se evalúe el servicio prestado. En el momento que sea contratado un servicio se hará un seguimiento según la duración del contrato, con el fin de tomar acciones preventivas en el momento justo. Realizar formatos o lista de chequeos que faciliten la revisión de los procesos
Proceso de mercadeo	Tener pleno conocimiento de las necesidades y los requisitos de las empresas clientes, para la creación e innovación de servicios y estrategias que permitan la solución de problemas.	Hacer investigación de mercados, de tal manera que se logre identificar la necesidad del servicio tanto en las empresas privadas como públicas.

- ✓ **Actividades bajo el enfoque P-H-V-A (ciclo Deming), del proceso misional Proceso de prestación servicios Gestión documental**

Ilustración 8. Actividades proceso



3.3.5 Recursos

3.3.5.1 Recurso humano.

1. Gerente: Esta persona contará con los conocimientos de Administración, procesos archivísticos, legislación colombiana y servicio al cliente. Será el responsable de tomar las decisiones dentro de la empresa, para su desarrollo y éxito corporativo, además plantea y prepara las propuestas a presentar a los futuros clientes. Título Profesional: Profesional en Gestión Documental o

Profesional en Gestión Empresarial con especializaciones en Alta Gerencia o Gerencia Estratégica.

2. Secretaria: Realiza las actividades como; atención al público, recepción y distribución de correspondencia, manejo de nómina, contabilidad y archivo, llevar agenda del gerente o de la empresa. Título: Auxiliar contable del SENA.

3. Coordinador Operativo: Será el responsable de coordinar el trabajo operativo de la empresa, suministrando a tiempo lo que necesitan los auxiliares de archivo que están a cargo de cada proceso. Evaluando continuamente el rendimiento de las actividades que se realicen. Título: Tecnólogo en Administración Documental.

4. Auxiliares de Archivo: Apoyo operativo en los procesos archivísticos que se lleven a cabo en la ejecución de un contrato con la empresa que solicite los servicios. Excelente comprensión de lectura, buenas relaciones personales y sentido de pertenencia con lo que se hace. Título: Técnico en archivística.

5. Coordinador de Mercadotecnia: Planea y ejecuta estrategias de mercadeo, atención al cliente, preventa y posventa, seguimiento a necesidades de cada compañía y estudios de cada sector. Debe tener facilidad de palabra, excelente presentación personal y conocimiento en los diferentes tipos de clientes. Título: Tecnólogo en Mercadeo y Ventas, y Tecnólogo en gestión empresarial.

Tabla 11. Recurso Humano

Cargo	Cantidad
Gerente	1
Secretaria	1
Coordinador Operativo	1
Auxiliar de archivo	10
Coordinador de Mercadotecnia	1

3.3.5.2 Recurso físico

Escritorio: Estación de trabajo Vizcaya wengue, medidas 76 x 170 x 110 cm, ideal para gerencia, recepción, administrativo etc. Precio \$380.000

Ilustración 9. Escritorio



Fuente: Tomado 20 de Mayo 2015 en <http://www.homecenter.com.co/homecenter-co/product/241394/Estacion-de-trabajo-vizcaya-wengue>

Silla Escritorio con Brazos Negra: Silla con altura ajustable y tapizado de cuero sintético. Medidas 57x 58 x 88 hasta 98 cm. Resistencia 100 kg, material Ecocuero. Precio: \$79.900 und.

Ilustración 10. Silla Giratoria



Fuente: tomada mayo 10 de 2015 de <http://www.homecenter.com.co/homecenter-co/product/258548/Silla-Escritorio-con-Brazos-Negra?navAction=push>

Mesa de Juntas. Ref. Tonet. Fabricado en madera, 4 sillas, en paño o material sintético, En la misma línea escritorios tipo gerente, secretaria, etc. Precio \$900.000

Ilustración 11. Mesa de Juntas



Fuente: Tomado 20 de Mayo 2015 en <http://www.industriasromil.com/index.php/mesas-de-juntas.html>

Sillas auxiliares. Silla interlocutora isóceles azul Office Chair SKU: 60917. Material Nylon, relleno espuma, medidas 80 cm de alto, 50 cm de ancho, altura hasta el asiento 50 cm y Fondo 40 cm. Precio 65.900 und.

Ilustración 12. Silla auxiliar



Fuente: Tomado 15 de mayo de 2015 de <http://www.homecenter.com.co/homecenter-co/product/60917/Silla-interlocutora-isoceles-azul>

Teléfono. Teléfono alámbrico básico negro Panasonic, modelo Kxts 500, medida 21 cm de largo y 17 de ancho. Precio \$ 34.900 und.

Ilustración 13. Teléfono



Fuente: Tomado 20 de Mayo 2015 en <http://www.panasonic.com/co/consumo/telecomunicaciones/telefonos-inalambricos-dect/kx-tgh262.html>

Archivador aéreo. Archivador aéreo metálico negro Industrias Cruz SKU: 215117. Medidas 40 cm de alto, 90 cm de ancho, 32 cm de fondo, color negro, 1 puerta. Tiene una capacidad de 55 kilos por cajón. Precio 249.900 und.

Ilustración 14. Archivador Aéreo



Fuente. Tomado junio 15 de 2015 de <http://www.homecenter.com.co/homecenter-co/product/215117/Archivador-aereo-metalico-negro?navAction=push>

Archivador Metálico. Archivador SKU: 215088, con niveladores con protegidos con polipropileno para evitar ralladuras en el piso. Pintura electrostática, gavetas montadas sobre correderas independientes remachadas, sistema de seguridad tipo trampa, frentes en lámina cold rolled calibre 24. Medidas 136 cm alto, 47 cm ancho y fondo 60 cm, 4 cajones con capacidad 55 kilos por cajón carga distribuida. Tiene garantía de 1 año. Precio \$ 599.900 und.

Ilustración 15. Archivador Metálico



Fuente. Tomado junio 15 de 2015 de <http://www.homecenter.com.co/homecenter-co/product/215088/Archivador-metalico-4-gavetas-negro;jsessionid=2ldj7HA8Kc1vqI7wqxOMU8MC.node1?n>

Computador de Escritorio. PCsmart Pentium PDK-PS1901W

Características

Procesador: Intel Pentium Dual Core

Sistema Operativo: Windows 8

Memoria: 4 GB DDR3

Disco Duro: 500 GB

Pantalla: 21.5" LED

Wifi -TV y Radio

Precio \$1.270.000

Ilustración 16. Computador de escritorio



Fuente: Tomada mayo 10 de 2015 en <http://www.alkosto.com/computador-de-escritorio-pcsmart-pentium-pdk-ps1901w>

Impresora: Marca Epson ref. L555, Multifuncional con sistema original de Tanque de Tinta con Impresora, Copiadora, Escáner, Fax y Wi-fi, Escáner de 48 bits y 1200 x 2400 dpi para ampliaciones de fotos y documentos OCR. Envía fax de forma manual o automática con PC Fax. Precio \$580.000
Ilustración 17. Impresora multifuncional



Fuente: Tomada mayo 10 de 2015 en <http://global.latin.epson.com/Catalog/Epson-EcoTank-L555>

Portátil Asus_K550dp.jpg. Especificaciones Técnicas: Procesador AMD ® APU A4-5550 Quad Core, Memoria Ram: 8 GB DDR3 1600 Mhz, Disco Duro: 1 TB 5400 rpm, Pantalla 14" HD LED, Puertos: HDMI (1), USB 2.0 (1), USB 3.0 (1), Lector de tarjetas 3 -en-1 (SD/ MMC), HD Webcam, Peso: Desde 2.2 Kg y Sistema Operativo: Windows 8.1 64 Bits. Precio \$ 1.150.000 und.

Ilustración 18. Portátil ASUS



Fuente. Tomado junio 15 de 2015 en http://www.onlinecomputer.com.co/articulos/activos/imagenes/Asus_K550dp.jpg

Video Beam Epson. Ref. PowerLite S17, tecnología 3LCD de 3-chips, Brillo en Color: 2.700 lúmenes, Brillo en Blanco: 2.700 lúmenes, Lámpara duración de hasta 6000 horas. Precio \$1.300.000

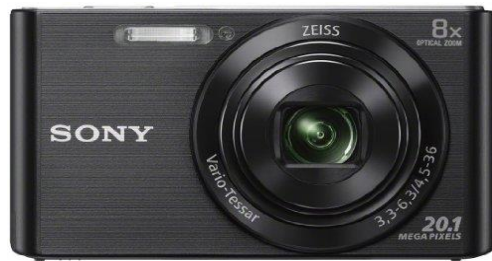
Ilustración 19. Video Beam



Fuente: Tomado 20 de Mayo 2015 en <http://global.latin.epson.com/Catalog/PowerLite-S17>

Cámara fotográfica. Cámara compacta W830 con zoom óptico de 8x DSC-W830, con 20.1 megapixels. Precio 349.000.

Ilustración 20. Cámara fotográfica



Fuente: Tomado 15 de mayo de 2015 en <http://www.sony.com.co/electronics/camaras-compactas-cyber-shot/dsc-w830>

Gancho Legajador: Marca Tritón plástico No. 3 x 20 Unid. Ref 00233 Precio \$1.885

Ilustración 21. Gancho legajador



Fuente: Tomada mayo 10 de 2015 <http://www.triton.com.co/gancho-legajador-100-plastico/315>

Perforadora: Marca Tritón, ideal para utilizar en la oficina, fácil de manipular y trabajar. Color: Negro, Dimensiones Ancho 7 cms, Altura 7 ms, Características: Práctica perforadora con dos agujeros para mayor funcionalidad, con regla milimétrica y base plástica para almacenar los residuos del papel. Precio \$8.630

Ilustración 22. Perforadora



Fuente: Tomada mayo 10 de 2015 en <http://www.triton.com.co/linea-comercial/perforadoras/20>

Grapadora: Ha sido diseñada para trabajo fuerte, por su cómodo tamaño. Color: Negro, Material: Metal, Marca: Tritón, Largo: 15 cms x Altura: 5 cms. Precio \$9.187

Ilustración 23. Grapadora



Fuente: Tomado 15 de mayo de 2015 en <http://www.triton.com.co/grapadora-metalica/311>

Ganchos para grapadora. Grapa Standar Galvanizada x 5000 unidades, la grapa 26/6 es la grapa más común del mercado. Fabricada con recubrimiento Galvanizado (Grapa Gold) según necesidades del cliente. Precio \$1.488

Ilustración 24. Grapas



Fuente: Tomado 15 de mayo de 2015 en <http://www.triton.com.co/linea-comercial/grapas/36>

Saca gancho: Presenta puntas afiladas para un mejor agarre de los ganchos y retiro del mismo. Material: Recubierto en plástico, Color: Negro Marca: Tritón, Tamaño: 6 cms de largo, Precio \$1.117

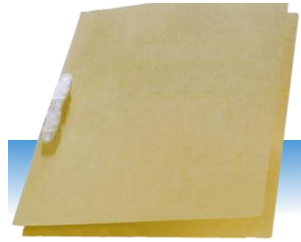
Ilustración 25. Saca gancho



Fuente: Tomado 15 de mayo de 2015 en <http://www.triton.com.co/linea-comercial/una-sacagrapas/47>

Carpeta: Carpeta en propalcote. Incluye: Pestaña al lado derecho de la carpeta para fácil identificación, Color: Azul, verde, blanco, violeta, etc., Tamaño: Oficio Referencia: 5367CA0018. Precio \$980

Ilustración 26. Carpeta legajadora



Fuente: tomada octubre 10 de 2014 de <http://www.carpetasparaarchivo.com/index.php/carpeta-legajadora-dos-tabas>

Carpeta AZ. Tamaño oficio, marca Tritón . Utilizados para archivar y clasificar la información de uso frecuente. Precio \$4.483

Ilustración 27. Carpeta AZ



Fuente: Tomado 20 de Mayo 2015 en <http://www.triton.com.co/linea-comercial/folder/108>

Hoja de adhesivos. Hoja adhesiva tamaño carta paquete x 25 unid. \$6.000

Ilustración 28. Hojas Adhesivas



Fuente: Tomado 15 de mayo de 2015 en <http://www.delex.es/carton-pluma/carton-pluma-adhesivo.html>

Carpeta Colgante. Hecho en polipropileno Keeperline, Color: Azul, Tamaño: Oficio. Referencia: K00502. Precio \$558

Ilustración 29. Carpeta Colgante



Fuente: Tomado 20 de Mayo 2015 en http://www.keepermate.com/Producto/F/folder_colgante_k0050

Ganchos clips y ganchos mariposa: ganchos clips presentación en caja de 100 unidades por valor de \$371 y clips metálico mariposa marca tritón en caja de 50 unidades por valor de \$1.430

Ilustración 30. Ganchos Clips



Fuente: Tomada mayo 10 de 2015 en <http://www.triton.com.co/linea-comercial/clips/37>

Sacapuntas eléctrico. Encendido y apagado automático, precisión, alta capacidad. Ref. SESK, marca Studmark. Precio\$15.898

Ilustración 31. Sacapuntas eléctrico



Fuente: tomado 20 de mayo de 2015 en <http://www.bocetospapeleria.co/script/productos/subgru.php?cod=41>

Lapiceros. Lapiceros marca BIC con tapa, color negro. Precio \$307

Ilustración 32. Lapiceros



Fuente: Tomado 15 de mayo de 2015 en <http://www.bicworld.com/es/productos/details/7/cristal>

Tinta para impresora. Tinta para impresora de ref L1555 original x 70 ml. Precio \$28.207

Ilustración 33. Tinta impresora



Fuente: Tomado 15 de mayo de 2015 en <http://www.linio.com.co/kit-Tintas-Epson-Negro--Amarillo-Cian--Magenta-1164477.html>

Bata. Bata de trabajo blanca con cierre de velcro. Un bolsillo de pecho interior. Unisex. Color blanco, 65% poliéster – 35% algodón. Normas técnicas armonizadas: EN340/03. Bata ideal para industria, fábricas, laboratorios, sanitarios, farmacéuticos, maestros, ópticos y médicos. Precio \$20.000

Ilustración 34. Bata



Fuente: Tomado 20 de Mayo 2015 en <http://www.equipamientolaboral.com/ropa-de-trabajo/bata-trabajo-cierre-velcro-bolsillo-workteam>

Tapabocas. Tapaboca Desechable Azul Individual X 50 Unidades. Elástico azul con empaque individual, filtración- 98% bacteriana. Precio \$7.500

Ilustración 35. Mascarilla facial



Fuente. Tomado mayo 20 de 2015 en <http://www.farmalisto.com.co/insumos-medicos/3277-tapaboca-desechable-azul-individual-.html>

Guantes. Guantes de protección Vinilo 100Und ref.540. Talla S/ 7 Circunferencia de la mano: 178 mm , Longitud: 171 mm. Talla M/ 8- Circunferencia de la mano: 203 mm, Longitud: 182 mm. Precio \$19.000

Ilustración 36. Guantes de vinilo



Fuente. Tomado mayo 20 de 2015 en <http://www.farmalisto.com.co/insumos-medicos/3277-guantesdevinilo-.html>

Tabla 12. Cantidades Recursos Físicos (papelería, equipos de oficina, muebles y enseres)

Descripción	Cantidades Requeridas	Valor Unidad	Valor Total
Escritorio	4	\$380.000	\$1.520.000
Silla giratoria	4	\$79.900	\$319.600
Mesa de juntas	1	\$900.000	\$900.000
Sillas auxiliares	6	\$65.900	\$395.400
Teléfonos	4	\$34.900	\$139.600
Archivadores aéreos	4	\$249.900	\$999.600
Archivador Metálico	1	\$599.900	\$599.900
Computador de escritorio	3	\$1.270.000	\$3.810.000
Impresora multifuncional	1	\$580.000	\$580.000
Portátil	3	\$1.150.000	\$3.450.000
Video beam	1	\$1.300.000	\$1.300.000
Cámara fotográfica	1	\$349.000	\$349.000
VALOR TOTAL			\$14.363.100

Tabla 13. Cantidad de herramientas básicas

Insumo	Cantidad	Vir unidad	Total
Ganchos Clips estándar x caja 100 unid	3	\$371	\$1.113
Ganchos Clips Mariposa x caja 50 unid	3	\$1.430	\$4.290
Saca ganchos Tritón	20	\$1.117	\$22.340
Sacapuntas eléctrico	2	\$15.898	\$31.796
Batas	12	\$20.000	\$240.000
Tapabocas x caja 50 unid	58	\$7.500	\$435.000
Guantes x caja 100 unid	58	\$19.000	\$1.102.000
Total			\$1.836.539

3.3.5.3 Recurso de insumos

Lápiz Mongol redondo N° 2, mediano 480 .Minas del mejor grafito para un trazo uniforme y suave, borrador pink Pearl que no mancha ni daña el papel. Madera de cedro californiano que proporciona mayor suavidad al sacar la punta
Precio \$450

Ilustración 37. Lápiz Mongol



Fuente: <http://www.bocetospapeleria.co/script/productos/subgru.php?cod=41>

Borradores. Borrador Miga de Pan 4B, Ref. BMDP4BSK. Precio \$ 50 pesos unidad.

Ilustración 38. Borrador Miga de Pan



Fuente: <http://www.bocetospapeleria.co/script/productos/subgru.php?cod=4>

Resma de papel. Materia prima natural, renovable, reciclable y 100% biodegradable. Alto Desempeño. Libre de polvillo. Resistente a altas temperaturas del proceso de fotocopiado a dos caras. Libre de Acido. La resma contiene 500 hojas. Precio \$9.280

Ilustración 39. Resma de papel



Fuente: <http://distrisuministros.com.co/Producto.aspx?P=64>

Tabla 14. Cantidad de insumos

Insumo	Cantidad	Vlr unidad	Total Anual
Resma de papel	8	\$9.280	\$74.240
Lápiz	2259	\$450	\$1.016.550
Borrador	602	\$50	\$30.100
Tinta	4	\$28.207	\$112.828
TOTAL			\$1.233.718

3.3.6 Análisis de proveedores. La selección de proveedores es un proceso de suma importancia para el efectivo desarrollo de cada operación, debido a la necesaria adquisición de bienes y servicios tales como insumos para la ejecución y administración del proyecto, también elementos de protección para el desarrollo del mismo, con el fin de brindar el mejor servicio con calidad y al menor costo posible.

Para la selección de los proveedores es necesario saber qué criterios utilizar, ya que se debe tomar en cuenta que tipo de impacto tendrán los productos que ofrecen de tal manera que sea positivo con la productividad, calidad y competitividad de la organización misma.

Descripción del proceso de selección

a) Búsqueda de Información: Es aquí donde se toma en cuenta todas las fuentes de información existentes para poder localizar dichas empresas, por ejemplo sitios web, recomendaciones, prensas, directorios telefónicos, etc.

b) Solicitud de Información: Teniendo lista una recopilación de los posibles proveedores se inicia el contacto directo o vía telefónica para solicitar citas con encargados de ventas o enviar correspondencia solicitando la información necesaria para nuestra selección de proveedores según los siguientes aspectos:

Calidad de los suministros: Para evaluar la calidad de los suministros, se tienen en cuenta los resultados de los controles de recepción y las posibles incidencias que el producto suministrado haya podido generar en el proceso de producción.

Fiabilidad del plazo de los suministros: Este criterio es importante en algunos casos, porque un retraso en una entrega de materia prima puede hacer parar el proceso productivo.

Flexibilidad del proveedor. Este criterio refleja el grado de adaptación del proveedor a las necesidades de la empresa.

Fiabilidad de la información: la calidad de sus ofertas, la fiabilidad de sus albaranes y facturas, el cumplimiento de plazos en la facturación.

Competitividad. Nivel de precios. Este criterio tiene en cuenta la relación entre el precio de los productos suministrados por el proveedor y su calidad, así como la comparación entre el precio del proveedor y los del resto de proveedores.²⁰

c) Evaluación y selección del proveedor: En este punto, se recomienda elaborar una ficha por proveedor, una base de datos y un cuadro comparativo de las condiciones de compra y sus características, de esta forma se puede tomar una decisión de manera más fácil para que el proveedor forme parte del panel de posibles proveedores de la organización.

d) Cumplimiento de Expectativas: En este momento verifica el encargado de compras si cumple las expectativas el proveedor en cuanto a los criterios solicitados por la organización pasa a formar parte en el registro en la base de datos de los posibles proveedores ya que es el momento de la decisión en la cual se termina la información del proveedor si no cumple las expectativas o pasa al proceso de registro de proveedores para seleccionar al que más conviene

e) Registro de Proveedores y elección de los más convenientes: Se coloca en la tarjeta del proveedor los puntos evaluados y en los cuales la organización está conforme con la información obtenida y se eligen los proveedores que nos pueden suministrar pueden ser mínimo 3 dependiendo del producto o servicio que necesitemos.

f) Creación de Base de Datos: Es la parte en la que tomamos la información de los proveedores seleccionados para completar con datos de empresa, productos que suministra, etc.²¹

En la ciudad de Bucaramanga existe una gran variedad de proveedores el cual se tuvieron en cuenta las características mencionadas anteriormente para así poder definir los proveedores que suministraran los materiales que se requieren.

Proveedores de equipos

²⁰ unidad 2 pág. 19 Disponible en <http://www.mcgraw-hill.es/bcv/guide/capitulo/8448147731.pdf>.consultado el 27-08-2014.

²¹ Pdf capítulo 3 importancia de la selección de proveedores, disponible en: <http://webquery.ujmd.edu.sv/siab/bvirtual/Fulltext/ADPS0000636/C3.pdf> , consultado el 19-09-2014.

- ✓ Coomultrasan telf..6434204
- ✓ American Computer telefonov6435600

Proveedores de muebles

- ✓ MaxiMuebles telf. 6711117
- ✓ Homecenter teléfono 6850980

Proveedores de insumos

- ✓ Papelería granero Oriental telf.: 428794
- ✓ Papelería Bocetos tel.: 6572885
- ✓ Dispapeles tel. 6347076

Proveedores de elementos de protección

- ✓ Soldeseg

Cuadro 29. Matriz proveedores de equipos

Variables	Coomultrasan	American Computer
Antigüedad	Más de 10 años en el mercado	Creada el 12 de Abril de 1995
Fortalezas	Respaldo y Garantía total en sus equipos	Variedad en su portafolio y excelente asesoría
Debilidades	No tienen los mejores precios del mercado	No identifica
Cobertura	Nacional	Nacional
Calidad	Excelente	Excelente
Tiempos de entrega	Inmediata	Inmediata

Fuente. Autoría propia con recopilación de diferentes fuentes de internet

Cuadro 30. . Matriz proveedores de muebles

Variables	Maxi muebles	Homecenter
Antigüedad	Más de 10 años en el mercado	Llega a Colombia en el año 1993
Fortalezas	Fabricante con precios a bajo costo.	Productos con excelentes precios y respaldo total con la calidad.

Debilidades	Por su materia prima económica, la calidad no es la mejor.	Portafolio limitado.
Cobertura	Nacional	Nacional
Calidad	Media	Excelente
Entrega	3 días hábiles	Inmediata

Fuente. Autoría propia con recopilación de diferentes fuentes de internet

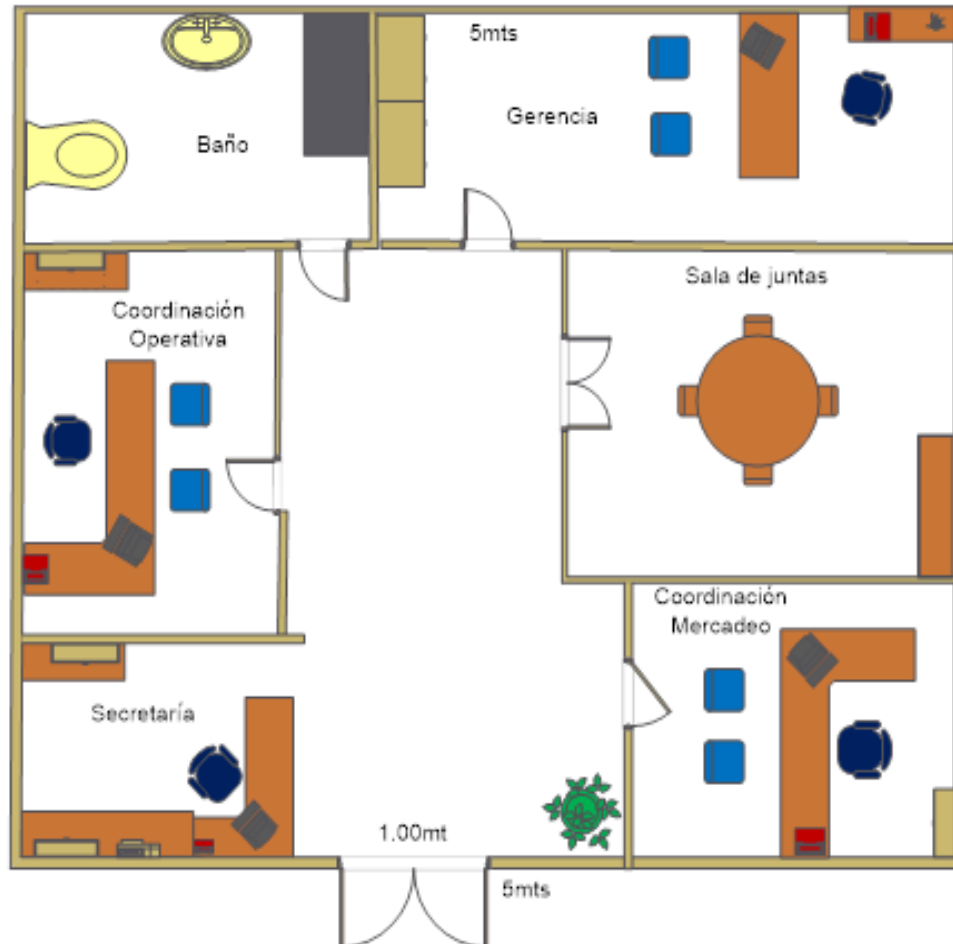
Cuadro 31. Matriz proveedores de insumos

Variables	Papelería Granero Oriental	Papelería Bocetos	Dispapeles
Antigüedad	Creada en Mayo 22 de 1993	Más de 30 años en el mercado	Creada desde el año 1970
Fortalezas	Excelentes precios y variabilidad en sus productos	Excelente el servicio al cliente y precios bajos.	Calidad y puntualidad con sus productos.
Debilidades	Demora en las entregas de los pedidos	Limitación en cobertura	No tiene los mejores precios del mercado.
Cobertura	Nacional	Local	Nacional
Calidad	Excelente		Excelente
Tiempos de entrega	De 1 a 2 días hábiles	Inmediata	Inmediata

Fuente. Autoría propia con recopilación de diferentes fuentes de internet

3.3.7 Distribución de planta

Ilustración 40. Distribución de planta



El diseño que se elaboró, es un conjunto de unidades administrativas propias de la empresa, que son necesarias para la realización de sus funciones, donde todos se coordinan con el fin de que la prestación del servicio se lleve a cabo. El objetivo es formar una unidad física de trabajo en la que el esfuerzo humano se emplee en trabajo productivo, que elimine posibles retrasos y establezca condiciones de calidad; que permita la buena utilización del espacio libre, de igual manera una reducción en costos.

Para el diseño y distribución de la planta de la empresa se tuvo en cuenta los siguientes factores: Pasillos amplios que eviten congestión y accidentes, ampliación de unidades funcionales, facilidad en la rotación al personal, proporcionar confort al personal y optimizar espacios.

4. ESTUDIO ADMINISTRATIVO

4.1 FORMA DE CONSTITUCIÓN

Se constituirá una sociedad SAS. que se hace por medio de un documento privado, que debe autenticarse por quienes participan en su suscripción e inscribirse en el Registro Mercantil de la Cámara de Comercio. Para ello es necesario cumplir los siguientes pasos:

1. Redactar el contrato o acto unilateral constitutivo de la SAS. Este documento debe incluir: nombre, documento de identidad y domicilio de los accionistas; razón social o denominación de la sociedad (seguida de la palabra Sociedad por Acciones Simplificada); el domicilio principal de la sociedad y el de las distintas sucursales; el capital autorizado, suscrito y pagado, la clase, número y valor nominal de las acciones; y la forma de administración y el nombre de sus administradores, especificando sus facultades.

2. Autenticar las firmas de las personas que suscriben el documento de constitución. La autenticación podrá hacerse directamente o a través de apoderado en la Cámara de Comercio del lugar en que la sociedad establezca su domicilio.

3. Inscribir el documento privado en el Registro Mercantil de la Cámara de Comercio. Adicionalmente, ante la Cámara de Comercio se diligencian los formularios del Registro único Empresarial (RUE), el Formulario de inscripción en el RUT y el pago de la matrícula mercantil, el impuesto de registro y los derechos de inscripción.

4.2 CULTURA ORGANIZACIONAL

4.2.1 Visión. En el año 2023 Alianza Documental S.A.S, será una empresa líder y reconocida en el ámbito de la organización de archivos, con la característica principal de brindar servicios con calidad y tecnología avanzada, al igual que el mejoramiento continuo en el cumplimiento de nuestra labor, generando soluciones a las necesidades de nuestros clientes con satisfacción total.

4.2.2 Misión. Contribuir en la conservación y organización del archivo documental de las empresas, ofreciendo servicios eficientes, seguros y oportunos enmarcados en los principios que sustenta la calidad y de acuerdo a

la normatividad vigente con el único propósito de obtener la satisfacción de nuestros clientes.

4.2.3 Objetivos

- ✓ Brindar servicios de archivo que le permitan al cliente la mejor organización documental y transparencia administrativa que mejore su nivel competitivo.
- ✓ Facilitar al cliente servicios de archivo flexibles que estén acordes a sus necesidades, y cumplan su objetivo primordial.
- ✓ Contribuir al crecimiento y desarrollo de la actividad económica y empresarial de la ciudad.
- ✓ Desarrollar constantemente nuevas estrategias de servicios de archivo innovadoras cumpliendo con las leyes vigentes.
- ✓ Ofrecer servicios de archivo contando con personal altamente calificado y motivado por el progreso de la empresa logrando la fidelización del cliente.
- ✓ Cumplir con los tiempos de entrega y calidad del servicio pactados con el cliente.
- ✓ Garantizar la seguridad del material documental que ha sido confiado, dando cumplimiento a la ética profesional del archivista.

4.2.4 Políticas. Alianza Documental se regirá por las normas y leyes establecidas por la gerencia y la junta directiva con relación al personal, las compras y las ventas.

- ✓ Enfocar la prestación del servicio al cliente con el propósito de satisfacer todas las necesidades y expectativas.
- ✓ Brindar un excelente servicio con calidad basándose en el mejoramiento continuo.
- ✓ El personal vinculado se caracterizara por el alto sentido de formación humana.
- ✓ Desarrollar con profesionalismo sus servicios con el propósito de que las empresas clientes mejoren su gestión administrativa.
- ✓ La información suministrada por los clientes se mantendrá bajo total discreción y confidencialidad.
- ✓ Cualquier servicio se prestar bajo las normas establecidas por la ley.

- ✓ Comprometidos con ética profesional del archivista, en cualquier servicio que sea confiado.

Políticas de personal, compras y ventas.

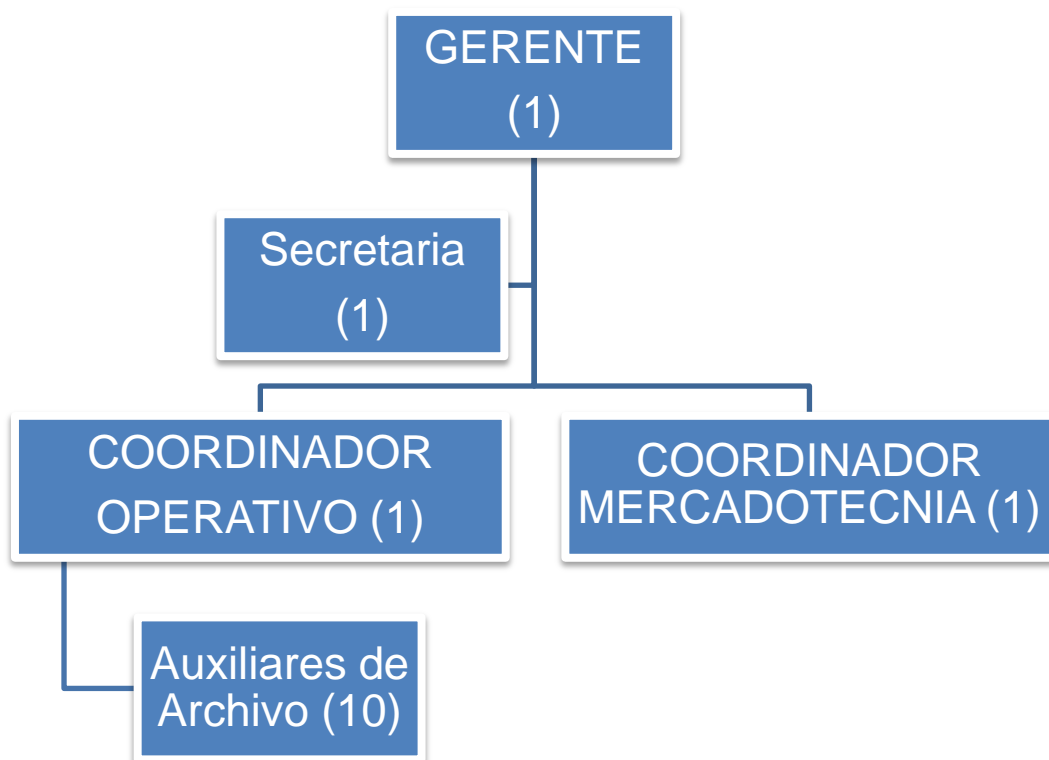
Cuadro 32. Política de personal compras y ventas

Personal	Compras	Ventas
<p>El personal requerido por la empresa Alianza documental debe estar preparado técnicamente y con un alto grado de experiencia laboral en el ámbito archivístico.</p> <p>El contador será contrato por prestación de servicios en el momento que se requiera.</p> <p>El reclutamiento de personal se hará por la bolsa de empleo del Sena.</p> <p>Para la selección del personal se realizará de la siguiente manera: Se revisarán las hojas de vida y se seleccionará el personal que cumpla el perfil.</p> <p>Se citarán los candidatos a una entrevista.</p> <p>Se realizarán pruebas de conocimientos.</p> <p>Se revisarán las pruebas y los mejores resultados se citaran para explicar las condiciones de contratación.</p> <p>Se procederá a firmar contrato por 3 meses de prueba, posteriormente a término indefinido para el personal administrativo, para el personal operativo el contrato laboral se hará por la duración del proyecto se vaya a ejecutar, se realizará contrato a término fijo inferior a un año.</p> <p>El sueldo se establecerá de acuerdo al perfil y a los estudios.</p>	<p>La política de Compras se tendrán en cuenta las siguientes factores en la selección de los proveedores:</p> <ul style="list-style-type: none"> Precio Calidad Plazo de entrega Nivel de servicio Cobertura geográfica Integridad Responsabilidad financiera Capacidad técnica y productiva. <p>-Velar por el cumplimiento de los requisitos legales aplicables en materia de derechos humanos, laborales y ambientales por parte de todos los intervinientes.</p> <p>Optimiza la relación con proveedores desde el punto de visto ético, económico y de calidad de servicio, fomentando la colaboración para garantizar el cumplimiento.</p>	<p>El pago de los servicios prestados se realizara en efectivo o en cheque verificado.</p> <p>Con las empresas que se firme contrato el cliente debe cancelar el 40% al momento de firmar contrato y el 60% restante se cancela al entregar el servicio a satisfacción, existen excepciones para los casos en que los contratos duren más de seis meses la cancelación de los servicios será mensual desde el inicio hasta la finalización del contrato.</p>

4.3 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

4.3.1 Organigrama. La estructura que se presenta tiene como característica que es lineal y está organizada por procesos. De igual forma se evidencian las relaciones que hay entre ellos, mostrando las líneas de autoridad para la toma de decisiones facilitando el desarrollo de las actividades en la empresa.

Ilustración 41. Organigrama



4.3.2 Descripción y perfil de cargos

Cuadro 33. Descripción cargo Gerente

DESCRIPCION DEL CARGO	FECHA: AÑO MES_ DIA_
1- IDENTIFICACION DEL CARGO	
Nombre o denominación: GERENTE	
Objetivo general del puesto de trabajo: Representar a la empresa y planear, organizar, controlar y ejecutar los requerimientos de los clientes.	
2- DESCRIPCION DE FUNCIONES	
Funciones Principales	
1. Ser el representante legal	
2. Planear las actividades futuras de la empresa, contando con un plan estratégico, proyecciones y presupuestos, de común acuerdo con la Junta Directiva.	
3. Dirigir las actividades de las diferentes áreas, de acuerdo a los planes	
4. Liderar y ejecutar los planes establecidos	
5. Controlar las actividades, el personal y la ejecución de los planes	
6. Obtener los recursos necesarios para el desarrollo y funcionamiento de los planes preestablecidos	
7. Programar los pagos oportunos a proveedores y acreedores	
8. Seleccionar el personal apropiado	
9. Propender por el bienestar de los empleados	
10. Desarrollar el objeto social de la empresa	
Funciones Secundarias	
Cualquier otra actividad de la organización que en su momento amerite la participación, o revisión de éste.	
3. ESPECIFICACIONES DEL CARGO	
Requisitos de educación: Profesional en Gestión Documental o Profesional en Gestión Empresarial con Especializaciones en Alta Gerencia o Gerencia Estratégica	
Requisitos de experiencia: Experiencia 2 años en la rama de la administración. Persona responsable, honesta con un gran sentido de pertenencia. Respeto por el derecho a la intimidad. Habilidad para el manejo de personal	
4. RESPONSABILIDADES POR	
Será el responsable de tomar los lineamientos de las propuestas a presentar a las empresas. Deberá responder por el buen desempeño y la buena gestión que se realice en cada empresa. En la determinación de tiempos en la ejecución de un trabajo archivístico.	
Contacto con el público: Debe manejar un buen servicio al cliente. Información: Debe manejar con total discreción y confiabilidad información de dicha empresa.	
Resultado Final del Proceso: Lograr ejecutar cualquier proyecto en el mejor tiempo posible, finalización de un proyecto archivístico con las norma de Colombia.	
Supervisión: Vigilancia y control en todos los procesos que maneje los coordinadores que tiene a su cargo directamente.	
5. NIVEL DE ESFUERZO	
Mental: Concentración en la lectura del documento, elaboración de propuestas con determinación de tiempo de duración, para presentar en la diferentes empresas.	
6- CONDICIONES AMBIENTALES	
Se labora a temperatura ambiente.	

Cuadro 34. Descripción cargo Secretaria

DESCRIPCION DEL CARGO	FECHA: AÑO MES_ DIA_
1- IDENTIFICACION DEL CARGO	
Nombre o denominación: SECRETARIA Objetivo general del puesto de trabajo: Organización y manejo de la información de la empresa.	
2- DESCRIPCION DE FUNCIONES	
Funciones Principales 1. Recibir y transferir las llamadas entrantes 2. Operar el correo electrónico: recibo y envío 3. Recibir toda la correspondencia, registrarla y distribuirla 4. Envío de correspondencia 5. Registrar los documentos entregados con el fin de mantener un control sobre la correspondencia que sale de la oficina 6. Cuando se requiere programar un envío a través de mensajería especializada programar con ellos la hora de recogida, e informar las características del paquete (cuántos paquetes, cuánto pesan y cuánto miden) 7. Revisar al final de la jornada que todos los teléfonos estén bien colgados y los computadores apagados. 8. Conservar el archivo administrativo debidamente organizado 9. Tramitar las pólizas requeridas para los contratos y propuestas 10. Solicitar certificaciones de todo tipo 11. Asistir a las capacitaciones y exámenes programados por la empresa 12. Realizar llamadas a los clientes. 13. Llevar los registros requeridos 14. Informar a cada una de las áreas correspondientes las observaciones realizadas por los clientes 15. Dar un buen trato a los clientes 16. Responder a los clientes las inquietudes presentadas. 17. Entregar Informe a Gerencia semestralmente. 18. Las demás que se le asignen.	
Funciones Secundarias Cualquier otra actividad de la organización que en su momento amerite la participación, o revisión de éste.	
3. ESPECIFICACIONES DEL CARGO	
Requisitos de educación: técnico profesional en secretariado con énfasis en sistemas. Requisitos de experiencia : Un año de experiencia, como secretaria	
4. RESPONSABILIDADES POR	
En el manejo de la comunicación El resultado final del proceso: excelente manejo de ortografía en la información que se elabore y prontitud en la consulta y entrega de informes. Contacto con el público: Excelente servicio al cliente y buena presentación personal. Información: Debe manejar con total discreción la información de dicha empresa. Información confidencial Deberá mantener en completa confidencialidad la documentación que legue a manejar.	
5. NIVEL DE ESFUERZO	
Mental: concentración Mental nivel bajo Físico: esfuerzo exige que este el 90% sentado y esfuerza constantemente oído y cuerdas bucales	
6- CONDICIONES AMBIENTALES	
Temperatura adecuada para el buen desempeño de las labores	

Cuadro 35. Descripción cargo Coordinador Operativo

DESCRIPCION DEL CARGO	FECHA: AÑO MES_ DIA_
1- IDENTIFICACION DEL CARGO	
<p>Nombre o denominación: COORDINADOR OPERATIVO</p> <p>Objetivo general del puesto de trabajo: Planear organizar y ejecutar actividades de gestión documental y administración archivística, según requerimientos de la empresa.</p>	
2- DESCRIPCION DE FUNCIONES	
<p>Funciones Principales</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Apoyar a los auxiliares operativos. 2. Presentar propuestas e informes sobre la ejecución de las actividades. 3. Seleccionar los documentos para realizar la respectiva depuración. 4. Organizar y plantear los procesos para el cumplimiento del servicio. 5. Leer constantemente los documentos. 6. Revisar el informe entregados por el personal operativo y dar visto bueno para el pago. 7. Organizar la logística de cada contrato evaluando las instalaciones donde se va ejecutar y la disponibilidad de recursos. 8. Realizar la visita técnica a la empresa que solicita algún servicio. 9. Dar un buen trato a los clientes. 	
<p>Funciones Secundarias</p> <p>Cualquier otra actividad de la organización que en su momento amerite la participación, o revisión de éste.</p>	
3. ESPECIFICACIONES DEL CARGO	
<p>Requisitos de educación: Título profesional en administración documental.</p> <p>Requisitos de experiencia: un año de experiencia progresiva de carácter operativo en el área de archivo y manejo de personal.</p> <p>Excelente presentación y manejo de público</p>	
4. RESPONSABILIDADES POR	
<p>Mantener relaciones excelentes con los demás compañeros permitiendo un ambiente laboral apto en el desarrollo de las actividades propuestas para el desarrollo de los objetivos propuestos.</p>	
5. NIVEL DE ESFUERZO	
<p>Mental: Emplear terminología archivística, enseñar y orientar a los auxiliares en logro de las metas.</p> <p>Físico: destreza para alzar cajas de gran tamaño.</p>	
6- CONDICIONES AMBIENTALES	
<p>Condiciones aptas de temperatura, buena ventilación.</p>	
7. RIESGOS	
<p>Factores de riesgo, probabilidades de ocurrencia y efectos en la salud: puede presentar problemas en la piel ya que la documentación puede tener algún tipo de hongos, de igual manera rinitis por el contacto constante con el polvo.</p> <p>Buena salud y disposición en todo momento</p>	

Cuadro 36. Descripción Cargo Auxiliar de Archivo

DESCRIPCION DEL CARGO	FECHA: AÑO MES_ DIA_
1- IDENTIFICACION DEL CARGO	
<p>Nombre o denominación: AUXILIAR DE ARCHIVO</p> <p>Objetivo general del puesto de trabajo: Apoyar en la parte operativa y en los procesos archivísticos que se lleven a cabo en la ejecución de un contrato con la empresa que solicite los servicios</p>	
2- DESCRIPCION DE FUNCIONES	
<p>Funciones Principales</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Organizar y responder por los documentos que le sean asignados. 2. Ordenar cronológicamente todo los documentos físicos. 3. Consultar los archivos en el momento que sea requerido un documento. 4. Entregar informes solicitados por cualquiera de las coordinaciones o gerencia. 5. Apoyar al coordinador en servicio al cliente en lo que se requiera 	
<p>Funciones Secundarias</p> <p>Cualquier otra actividad de la organización que en su momento amerite la participación, o revisión de éste.</p>	
3. ESPECIFICACIONES DEL CARGO	
<p>Requisitos de educación: Bachiller con curso de archivo de seis (6) meses de duración (nivel técnico Sena).</p> <p>Requisitos de experiencia Especifica: seis meses de experiencia progresiva de carácter operativo en el área de archivo y de oficina</p>	
4. RESPONSABILIDADES POR	
<p>Responsabilizarse por la parte de foliación y ordenación ya que cualquier problema será recargado sobre él.</p> <p>El resultado final del proceso.</p> <p>Debe entregar toda la documentación debidamente foliada y ordenada al jefe inmediato.</p> <p>Información: Debe manejar con total discreción la información que llegue a sus manos.</p> <p>Información confidencial: Deberá mantener en completa confidencialidad la documentación que se le confía.</p>	
5. NIVEL DE ESFUERZO	
<p>Mental: Requiere de mucha concentración</p> <p>Físico: Destreza para alzar cajas de gran tamaño, sedentarismo un 80%.del tiempo laboral.</p>	
6- CONDICIONES AMBIENTALES	
<p>Condiciones aptas de temperatura, buena ventilación.</p>	
7. RIESGOS	
<p>Factores de riesgo, probabilidades de ocurrencia y efectos en la salud: puede presentar problemas en la piel ya que la documentación puede tener algún tipo de hongos, de igual manera rinitis por el contacto constante con el polvo.</p>	

Cuadro 37. Coordinador de Mercadeo

DESCRIPCION DEL CARGO	FECHA: AÑO MES_ DIA_
1- IDENTIFICACION DEL CARGO	
Nombre o denominación: COORDINADOR DE MERCADOTECNIA Objetivo general del puesto de trabajo: Planear y ejecutar estrategias de mercadeo y publicidad, a través de preventa y posventa.	
2- DESCRIPCION DE FUNCIONES	
Funciones Principales 1. Planea y ejecuta estrategias de mercadeo. 2. Se encarga de la atención al cliente 3. Realiza preventa y posventa de cada servicio. 4. Investiga y analiza las necesidades de cada compañía. 5. Realiza estudios del comportamiento del mercado y sector.	
Funciones Secundarias Cualquier otra actividad de la organización que en su momento amerite la participación, o revisión de éste.	
3. ESPECIFICACIONES DEL CARGO	
Requisitos de educación: Tecnólogo en Gestión Empresarial o Tecnólogo en Mercadeo y Ventas. Requisitos de experiencia Especifica: 2 años en posicionamiento de marcas y estudios de mercados	
4. RESPONSABILIDADES POR	
Responsabilizarse por la parte de foliación y ordenación ya que cualquier problema será recargado sobre él. El resultado final del proceso. Debe entregar toda la documentación debidamente foliada y ordenada al jefe inmediato. Información: Debe manejar con total discreción la información que llegue a sus manos. Información confidencial: Deberá mantener en completa confidencialidad la documentación que se le confía.	
5. NIVEL DE ESFUERZO	
Mental: Requiere de creatividad estratégica. Físico: Destreza para hablar y excelente presentación personal.	
6- CONDICIONES AMBIENTALES	
Condiciones aptas de temperatura, buena ventilación.	
7. RIESGOS	

4.3.3 Asignación salarial. A continuación se detalla el sueldo devengado que se asignara al personal tanto administrativo como operativo de la empresa en la ejecución del trabajo y se describe el factor prestacional que se tuvo en cuenta en la determinación del salario (tabla 16).

Tabla 15. Asignación salarial

Mano de obra Administrativa y Operativa	Numero Personas	Sueldo Básico	Aux. Transporte	Asignación Mensual
Gerente	1	\$ 2.000.000		\$ 3.177.100
Secretaria	1	\$ 700.000	\$ 74.000	\$ 1.229.538
Coordinador mercadeo	1	\$ 1.200.000	\$ 74.000	\$ 2.023.813
Auxiliar de Archivo	10	\$ 644.350	\$ 74.000	\$ 11.411.357
Coordinador operativo	1	\$ 1.200.000	\$ 74.000	\$ 2.023.813
TOTAL				\$ 19.865.621

Fuente: Recopilación tomada de entrevista a colegas

Tabla 16. Factor Prestacional

Concepto	Factor
Cesantías	8,333%
Interés cesantías	1,000%
Vacaciones	4,167%
Prima	8,333%
Parafiscales	9,000%
Salud y pensión	20,500%
Dotación	7,000%
Riesgos profesionales	0,522%
Total Factor Prestacional	58,855%

5. ESTUDIO FINANCIERO

5.1. INVERSIONES

La inversión es fundamental para poner en marcha la ejecución del proyecto, por ende la determinación del monto es primordial para mantener la ejecución sin contratiempo, además permite conocer los recursos que se requiere y debe disponer para la rentabilidad del proyecto.

5.1.1. Inversión Fija. La inversión en este sentido corresponde a la adquisición de maquinaria y equipos, muebles, enseres y herramientas menores que requiere el proyecto para su ejecución.

5.1.1.1. Terreno. El tipo de proyecto que se ejecutará no requiere de terreno, debido a que las actividades se desarrollaran en la empresa que solicite el servicio, para el caso de atención del cliente se arrendara una oficina.

5.1.1.2. Construcción. Para la implementación del proyecto no requiere de construcciones por las razones que se explicaron anteriormente.

5.1.1.3. Maquinaria y Equipo. Las herramientas necesarias para poner en marcha las actividades del proyecto, a continuación donde se especifica cada uno de los equipos.

Tabla 17. Maquinaria y Equipo

Descripción	Cantidad	Valor unitario	Total
Portátil	3	\$1.150.000	3.450.000
Video beam	1	1.300.000	1.300.000
cámara fotográfica	1	349.000	349.000
Total		\$2.799.000	5.099.000

Fuente. Información tabla 12.

5.1.1.4. Muebles y enseres. En este rubro se relacionan los muebles y enseres que se requieren para las labores administrativas necesarias para el cumplimiento del servicio, a continuación se detallan por separado cada uno de estos elementos con IVA incluido.

Tabla 18. Muebles y Enseres

Descripción	Cantidad	Valor unitario	Total
Sillas auxiliares	6	\$65.900	395.400
Mesa de juntas	1	\$900.000	900.000
Escritorio	4	\$380.000	1.520.000
Silla giratoria	4	\$79.900	319.600
Archivadores aéreos	4	\$249.900	999.600
Archivadores metálicos	1	599.900	599.900
Total			4.734.500

Fuente. Información tabla 12

5.1.1.5 Equipo de Oficina. Es el equipo necesario para realizar las labores del personal.

Tabla 19. Equipo de Oficina

Descripción	Cantidad	Valor unitario	Total
Teléfonos	4	34.900	139.600
Computador de escritorio	3	\$1.270.000	3.810.000
Impresora multifuncional	1	580.000	580.000
TOTAL			4.529.600

Fuente. Información tabla 12

5.1.1.6 Herramientas. Materiales que son necesarios para realizar las actividades relacionadas con el servicio.

Tabla 20. Herramientas

Descripción	Cantidad	Valor Unitario	Total
Ganchos Clips estándar x caja 100 unid	3	371	\$ 1.113
Ganchos Clips Mariposa x caja 50 unid	3	1.430	\$ 4.290
Saca ganchos Tritón	20	1.117	\$ 22.340
Sacapuntas eléctrico	2	15.898	\$ 31.796
Batas	12	20.000	\$ 240.000
Tapabocas x caja 50 unid	58	7.500	\$ 435.000
Guantes x caja 100 unid	58	19.000	\$ 1.102.000
TOTAL			\$ 1.836.539

Fuente. Información tabla 13

5.1.1.7. Total Inversión Fija. A continuación se encuentra la suma de toda la inversión fija que requiere el proyecto.

Tabla 21. Total de Inversión Fija

Concepto	Valor
Maquinaria y Equipo	5.099.000
Muebles y Enseres	4.734.500
Equipo de Oficina	4.529.600
Herramientas	1.836.539
Total	16.199.639

Fuente. Información tabla 17,18,19 y 20

5.1.2. Inversión Diferida. Esta inversión está relacionado con los gastos de constitución, gastos notariales, publicidad y lanzamiento, adecuaciones y estudio de factibilidad de la empresa necesaria para legalizar y darle vida jurídica, estos conceptos se amortizan a los primeros cinco años de funcionamiento.

Tabla 22. Inversión Diferida

Descripción	Valor	Amortización Anual
Publicidad y lanzamiento	4.750.000	950.000
Gastos de constitución	600.000	120.000
Gastos Notariales	300.000	60.000
Adecuaciones	1.000.000	200.000
Estudio de Factibilidad	500.000	100.000
Total	7.150.000	1.430.000

Fuente. Información tabla 1, 14

5.1.3. Inversión de capital de trabajo. El capital de trabajo se determina según la demanda de 8.777.369 folios que tendrá un tiempo de ejecución de un año, para el cumplimiento del proyecto, este periodo está dado por la capacidad laboral de 10 auxiliares de archivo que ejecutaran las actividades del proyecto. Para mantener el efectivo y cubrir con los costos y gastos de funcionamiento normal en el periodo dado, es necesario un flujo de dinero mensual que permita cubrir los recursos y las obligaciones sin ningún contratiempo.

5.1.3.1 Costo de producción. Se establece de acuerdo a los insumos, mano de obra directa y materiales indirectos de fabricación necesarios para el desarrollo de las actividades en la etapa operativa.

5.1.3.1.1 Materias Primas. Para el cálculo de los insumos requeridos para cumplir con el servicio de organización de fondo acumulado, se tuvo en cuenta la cantidad de documentos en metros lineales para calcular el total de folios y los auxiliares que realizaran las actividades operativas.

Tabla 23. Materias Primas

Insumo	unids total	Cantidad de folios total	consumo unidad	valor unid	Costo Unitario	Costo Anual
resma papel	8	8.777.369	0,00000091	9.280	0,00846	74.240
Lápices	2259	8.777.369	0,00025737	450	0,11581	1.016.550
Borrador	602	8.777.369	0,00006859	50	0,00343	30.100
Tinta	4	8.777.369	0,00000046	28.207	0,01285	112.828
TOTAL						1.233.718

Fuente. Información tabla 14.

5.1.3.1.2 Mano de Obra Directa. A continuación relacionamos el personal operativo que se relaciona directamente con las actividades del servicio correspondiente a los 10 auxiliares de archivo y 1 coordinador operativo, en el cálculo está incluido las prestaciones sociales.

Tabla 24. Mano de obra directa

Cantidad mano de obra	Valor mensual	Valor anual
10 operarios directos	12.295.377	147.544.524
Total	12.295.377	147.544.524

Fuente. Información tabla 15 y 16

5.1.3.1.3 Costos indirectos de la prestación del servicio. La depreciación para los equipos de oficina 5 años, muebles y encerados se deprecia a 5 años y la maquinaria y equipo a 10 años, las herramientas no tienen depreciación.

Tabla 25. Depreciación del servicio

Descripción	Vida Útil	valor	Total depreciación
Muebles y enseres	5	4.734.500	946.900
Maquinaria y Equipo	10	5.099.000	509.900
equipo de oficina	5	4.529.600	905.920
Depreciación anual			2.362.720
Depreciación mensual			196.893
Valor salvamento			2.549.500

Tabla 26. Otros Costos Indirectos de servicio

Detalle	% Distribución	Valor Mes	Valor Año
mantenimiento	5%	14.000	168000
Seguros	10%	10.000	120000
agua	30%	33000	396000
luz	40%	64000	768000
teléfono internet	50%	47.500	570.000
arrendamiento	40%	400.000	4.800.000
Coordinador de Procesos Técnicos	100%	2.023.813	24.285.756
Depreciación maquinaria y equipo	100%	42.492	509.900
TOTAL		2.634.805	31.617.656

5.1.3.1.4 Total Costo del Servicio. A continuación se relaciona la materia prima, mano de obra y costos indirectos de fabricación con el correspondiente valor mensual y anual.

Tabla 27. Total de Costo Prestación del Servicio

Detalle	Valor mensual	Valor anual
Insumos	102.810	1.233.718
MOD	12.295.377	147.544.524
CIF	2.634.805	31.617.656
TOTAL	15.032.992	180.395.898

Fuente. Información tabla 23, 24 y 28

5.1.3.2 Gastos de Administración y Ventas. Se relaciona la nómina administrativa, depreciación administrativa y los gastos generales y de oficina.

Tabla 28. Gasto personal Administrativo con prestaciones sociales

Detalle	Valor mensual	Valor anual
Gerente	\$ 3.177.100	\$ 38.125.200
Coordinador Mercadeo	\$ 2.023.813	\$ 24.285.752
Secretaria	\$ 1.229.538	\$ 14.754.452
TOTAL	\$ 6.430.450	\$ 77.165.405

Fuente. Información tabla 15 y 16

Tabla 29. Depreciación administrativa

Descripción	Valor Total	Vida Útil en años	Total depreciación
Muebles y Enseres	4.734.500	5	946.900
Equipos de Oficina	4.529.600	5	905.920
Depreciación anual			1.852.820
Depreciación mensual			154.402
Valor salvamento			0

Fuente. Información tabla 25

Tabla 30. Gasto de oficina

Descripción	Cantidad Mes Año	Valor/unitario	Valor/Año
perforadora	3	8.630	25.890
Resmas	2	8.000	16.000
grapadora	3	9.187	27.561
ganchos grapadora	5	1.488	7.440
Sacaganchos	20	1.117	22.340
carpeta legajadora	50	980	49.000
AZ	3	4.483	13.449
Hojas Adhesivas	1	5.000	5.000
ganchos clips	3	371	1.113
Ganchos clips mariposa	3	1.430	4.290
Sacapuntas eléctrico	2	15.898	31.796
Carpeta Colgante	50	558	27.900
Tóner de color y blanco y negro	4	28.207	112.828
tapabocas	58	7.500	435.000
guantes	58	19.000	1.102.000
batas	10	20.000	200.000
Lapiceros	20	307	6.140
TOTAL	295	132.156	2.087.747

Tabla 31 Gastos de Administración

Detalle	% Distribución	Valor Mensual	Valor Anual
Gastos de oficina	100%	173.979	2.087.747
Depreciación Administrativa	100%	154.402	1.852.820
Seguros (0,6% AFEDEO)	90%	90.000	1.080.000
Amortización Activos Diferidos	100%	119.167	1.430.000
Mantenimientos activos admón.	95%	266.000	3.192.000
Arriendo	60%	600.000	7.200.000
Agua	30%	33.000	396.000
Energía	40%	64.000	768.000

Teléfono e internet	50%	47.500	570.000
Publicidad operativa	100%	0	0
Honorarios Contador	100%	400.000	4.800.000
TOTAL		1.948.047	23.376.567

Fuente. Información tabla 22, 25, 27 y 31

Tabla 32 Total Gastos administración y ventas

Detalle	Valor Mensual	Valor Anual
Nomina Administrativa	6.430.451	77.165.412
Gastos Administrativos	1.948.047	23.376.567
Total	8.378.498	100.541.979

Fuente. Información tabla 30 y 33

5.1.3.3 Gastos Financieros (intereses). Los gastos financieros corresponden a los intereses que se cancelan por el préstamo adquirido en la entidad financiera BBVA requerido para la inversión en la creación de la empresa. A continuación se encuentra tabla de amortización del crédito a una tasa de interés del 1.4 % efectivo anual. Estos cálculos fueron de acuerdo a las necesidades del crédito en un plazo establecido de 24 meses y un monto de 20.000.000 millones de pesos.

Tabla 33. Información Crédito

Valor a Prestar	\$ 20.000.000
Tiempo	24 meses
Tasa Mensual	1,40%
Efectivo Anual	18,16%
Valor Pago Mensual	\$ 986.924,37

Fuente. Ver anexo seis.

Tabla 34 Amortización Crédito

Cuota	Pago	Intereses	Abono A Capital	Saldo
0				\$ 20.000.000
1	\$ 986.924,37	\$ 280.000,00	\$ 706.924,37	\$ 19.293.075,63
2	\$ 986.924,37	\$ 270.103,06	\$ 716.821,31	\$

				18.576.254,32
3	\$ 986.924,37	\$ 260.067,56	\$ 726.856,81	\$ 17.849.397,51
4	\$ 986.924,37	\$ 249.891,57	\$ 737.032,80	\$ 17.112.364,71
5	\$ 986.924,37	\$ 239.573,11	\$ 747.351,26	\$ 16.365.013,45
6	\$ 986.924,37	\$ 229.110,19	\$ 757.814,18	\$ 15.607.199,27
7	\$ 986.924,37	\$ 218.500,79	\$ 768.423,58	\$ 14.838.775,69
8	\$ 986.924,37	\$ 207.742,86	\$ 779.181,51	\$ 14.059.594,18
9	\$ 986.924,37	\$ 196.834,32	\$ 790.090,05	\$ 13.269.504,13
10	\$ 986.924,37	\$ 185.773,06	\$ 801.151,31	\$ 12.468.352,82
11	\$ 986.924,37	\$ 174.556,94	\$ 812.367,43	\$ 11.655.985,39
12	\$ 986.924,37	\$ 163.183,80	\$ 823.740,57	\$ 10.832.244,82
13	\$ 986.924,37	\$ 151.651,43	\$ 835.272,94	\$ 9.996.971,88
14	\$ 986.924,37	\$ 139.957,61	\$ 846.966,76	\$ 9.150.005,12
15	\$ 986.924,37	\$ 128.100,07	\$ 858.824,30	\$ 8.291.180,82
16	\$ 986.924,37	\$ 116.076,53	\$ 870.847,84	\$ 7.420.332,99
17	\$ 986.924,37	\$ 103.884,66	\$ 883.039,71	\$ 6.537.293,28
18	\$ 986.924,37	\$ 91.522,11	\$ 895.402,26	\$ 5.641.891,02
19	\$ 986.924,37	\$ 78.986,47	\$ 907.937,89	\$ 4.733.953,12
20	\$ 986.924,37	\$ 66.275,34	\$ 920.649,02	\$ 3.813.304,10
21	\$ 986.924,37	\$ 53.386,26	\$ 933.538,11	\$ 2.879.765,99
22	\$ 986.924,37	\$ 40.316,72	\$ 946.607,64	\$ 1.933.158,34
23	\$ 986.924,37	\$ 27.064,22	\$ 959.860,15	\$ 973.298,19
24	\$ 986.924,37	\$ 13.626,17	\$ 973.298,19	\$ -0,00

Fuente. Ver anexo seis.

5.1.3.4 Total Capital de Trabajo. La inversión de capital de trabajo requerido corresponde al dinero en efectivo que se necesita para cubrir los gastos del primer mes de funcionamiento.

Tabla 35. Total capital de trabajo

Detalle	Valor por mes
Costos de prestación de servicio	\$ 15.032.992
Gastos de administración y venta	\$ 8.378.498
Gastos financieros	\$ 280.000
gravamen 4*1000	\$ 15.053,90
(-)Amortizaciones diferidos	
Total	\$ 23.706.544

Fuente. Información tabla 27 y 34

5.1.4 Inversión Total. La inversión total está relacionado con el capital requerido para el desarrollo del proyecto y conformado por la inversión fija, la inversión diferida y el capital de trabajo.

Tabla 36. Inversión Total

Descripción	Valor
Inversión fija	16.199.639
Inversión Diferida	7.150.000
Capital de Trabajo(1 mes)	23.706.544
TOTAL INVERSION	47.056.183

Fuente. Información tabla 21, 22 y 35

5.1.5 Fuentes de Financiación. Para obtener los recursos financieros para la puesta en marcha del proyecto es necesario la disponibilidad de recursos propios estará conformado por equipos y ahorros de las socias producto de las cesantías de los últimos tres años, todo esto suma \$ 26.115.308 siendo el 56,63% del total de la inversión, para que el restante sea por medio de crédito solicitado en el Banco BBVA que maneja una de las tasas más bajas del mercado. (Ver simulado Anexo 6).

Tabla 37. Fuente de financiación

Recursos	Valor \$	%
Recursos Propios	27.056.183	57,50%
Recursos Crédito	20.000.000	42,50%
Total	47.056.183	100%

Fuente. Información tabla 21, 22 y 35

Tabla 38. Financiación requerida

Año	Pagos	Intereses	Abono A Capital	Saldo
1	\$ 11.843.092,4	\$ 2.675.337,2	\$ 9.167.755,18	\$10.832.244,8
2	\$ 11.843.092,4	\$ 1.010.847,6	\$ 10.832.244,8	\$ -0,00
Total	\$23.686.184,84	\$ 3.686.184,84	\$ 20.000.000,00	

5.2 COSTOS Y GASTOS

Los costos y gastos son fundamentales para la gestión administrativa y evaluación en la calidad del servicio, de acuerdo a la eficiencia en la utilización de los recursos e insumos, además que se convierten en herramienta importante para evaluar, controlar y tomar decisiones.

5.2.1 Costos y gastos fijos. Estos valores no cambian durante la estabilidad de la empresa, siendo una herramienta útil en la gestión administrativa para reconocer las ventajas que tiene un sistema de costos real permitiendo analizar las variaciones de cada elemento cuando se presenten.

Tabla 39. Costos y gastos fijos

Descripción	Valor / Mes	Valor/Año
Primer Año		
Arriendo	1.000.000	12.000.000
Energía	150.000	1.800.000
Agua	80.000	960.000
Seguros (0,652% Del Activo Fijo de producción)	100.000	1.200.000
Depreciación operativa	42.492	509.900
Nomina administración y ventas	8.378.498	100.541.979
Coordinador de Procesos Técnicos	2.023.813	24.285.756

Honorarios Contador	400.000	4.800.000
Teléfono	47.500	570.000
Internet	0	0
Depreciación administrativa	154.402	1.852.820
Seguros (0,6% AFEDEO)		
Gastos de oficina	173.979	2.087.747
Amortización Activos Diferido	23.833	286.000
Mantenimiento adm	266.000	3.192.000
Publicidad operativa	0	0
TOTAL	12.840.517	154.086.202

Fuente. Tabla 24, 28 y 29.

5.2.2 Costos y gastos variables. Permite reconocer e identificar las ventajas y desventajas desde la visión administrativa y financiera, además permite reconocer la implicación que tiene sobre la utilidad operativa durante un periodo determinado.

Tabla 40. Costos y gastos variables

Insumo	Valor Unidad	Valor Año
MOD	12.295.377	147.544.524
Insumos	102.810	1.233.718
Mantenimiento activos operativos	168.000	3.192.000
Total	12.566.187	151.970.242

Fuente. Tabla 28 y 29

5.2.3 Costos y gasto total unitario. De acuerdo a la clasificación de costos y gastos anterior se obtiene el costo unitario según la capacidad utilizada que corresponde a 8.777.369 folios el valor de \$ 34.87 cada folio. A continuación se describe cada uno de los aspectos.

Tabla 41. Costos y gastos total unitario

Descripción	Valor / Mes	Valor/Año	Porcentaje	Capacidad/ año folios	Costos unitarios
Primer Año					
Costos fijos	12.840.517	154.086.202	50,35%	8.777.369	17,55

Costos variables	12.664.187	151.970.242	49,65%	8.777.369	17.31
TOTAL	25.504.704	306.056.444	100,00%		34.87

Fuente. Tabla 33 y 34

5.3 PRECIO DE VENTA

El precio de venta del servicio de organización de fondos acumulados, se determina multiplicando el costo unitario por el margen de utilidad que se espera, donde el objetivo primordial es buscar una rentabilidad conveniente para la empresa y ofrecer calidad al cliente de tal manera que el servicio prestado sea garantizado y responda a las necesidades de la empresa.

Precio de venta = Costo Unitario / 1 – margen de utilidad

Tabla 42. Precio de venta

Servicios	Costo Unitario	Margen Utilidad	Precio de venta
folios	34,87	33%	52.04

Fuente. Información tabla 43

El precio establecido por folio será de \$ 34.87 pesos para el sector ferretero y el precio de venta por metro lineal es de \$ 327.852 (6300 folios x \$ 52.04).

5.4 PROYECCIONES FINANCIERAS

5.4.1 Ingresos. Los ingresos de la empresa estarán determinados por capacidad utilizada y proyectada durante los cinco primeros años, teniendo presente el precio de venta de cada metro lineal durante el tiempo establecido de ejecución. Para la proyección del precio se tiene presente la tasa del Precio interno Bruto del año 2014 que fue del 4.2% = 0.042. La proyección de los folios y metros lineales se tomó de acuerdo a la tabla 9. Capacidad utilizada y proyectada.

Tabla 43. Ingreso proyectado

Detalle	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
No de folios	8.777.369	9.146.019	9.808.944	9.930.418	10.347.496
Precio	53	55	58	60	62
Total Ingresos	465.200.574	505.098.036	564.460.507	595.451.722	646.520.044

Fuente. Datos tomados de la tabla 9 y 44

5.4.2 Egresos. Los egresos están determinados por las salidas de dinero representados en los costos de producción en donde se encuentra la mano de obra directa, materia prima, costos indirectos de fabricación fijos y variables, gastos de administración que hace referencia a gastos de personal y gastos de administración y otros egresos como impuestos..

Tabla 44. Egresos proyectados

Detalle	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Costos y gastos fijos	154.086.202	160.557.822	172.195.435	174.327.904	181.649.676
Costo y gastos variables	151.970.242	158.352.992	169.830.793	171.933.978	179.155.205
Gastos Financieros	2.675.337	1.010.848	0	0	0
Abono a capital	9.167.755	10.832.245	0	0	0
TOTAL	317.899.536	330.753.907	342.026.227	346.261.882	360.804.881

Tabla 45. Relación de costos y gastos

Costo de ventas					
Detalle	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
MOD	147.544.524	153.741.394	164.884.935	166.926.871	173.937.800
Insumos	1.233.718	1.285.534	1.378.713	1.395.787	1.454.410
CIF	31.617.656	32.945.598	35.333.573	35.771.144	37.273.532
MOI	32.510.662	19.669.556	44.244.885	66.321.946	136.840.629
TOTAL	212.906.560	207.642.081	157.352.336	137.771.855	75.825.112
Gastos de administración y Ventas					
Detalle	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Nomina administrativa	77.165.412	80.406.359	86.234.403	87.302.330	90.969.028
Gastos generales	23.376.567	24.358.383	26.123.936	26.447.455	27.558.248
TOTAL	100.541.979	104.764.742	112.358.339	113.749.785	118.527.276

5.5 ESTADOS FINANCIEROS

5.5.1 Estados de Resultado Projectados a 5 años

Tabla 46. Estado de Resultados Projectados

D	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Ingresos operacionales	465.200.574	505.098.036	564.460.507	595.451.722	646.520.044
(-) Costos de prestación del servicio	212.906.560	207.642.081	157.352.336	137.771.855	75.825.112
Utilidad Bruta	252.294.014	297.455.955	407.108.172	457.679.867	570.694.932
(-) Gastos de Administración	100.541.979	104.764.742	112.358.339	113.749.785	118.527.276
Utilidad Neta Operacional	151.752.035	192.691.213	294.749.833	343.930.081	452.167.655
(-) Obligación Financiera	2.675.337	1.010.848	0	0	0
Utilidad Neta antes de Impuesto	149.076.698	191.680.365	294.749.833	343.930.081	452.167.655
Retención cree 9%	41.868.052	45.458.823	50.801.446	53.590.655	58.186.804
(-) Impuesto del 25%		12.298.828	31.627.260	72.950.584	113.496.927
Utilidad Liquida	107.208.646	133.922.714	212.321.127	217.388.843	280.483.924
(-) Reserva Legal (10%)	10.720.865	13.392.271	21.232.113	21.738.884	28.048.392
UTILIDAD DEL EJERCICIO	96.487.782	120.530.443	191.089.014	195.649.958	252.435.532

5.5.2 Flujo de Caja Projectado

Tabla 47. Flujo de Caja Projectado

Flujo de caja						
INGRESOS						
DETALLE	AÑO 0	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Aportes socios	27.056.183	0	0	0	0	0
Ingresos operacionales	0	465.200.574	505.098.036	564.460.507	595.451.722	646.520.044
Crédito bancario	20.000.000	0	0	0	0	0
TOTAL INGRESOS	47.056.183	465.200.574	505.098.036	564.460.507	595.451.722	646.520.044

EGRESOS						
Inversión fija	16.199.639	0	0	0	0	0
Inversión diferida	7.150.000	0	0	0	0	0
Costos y gastos fijos	0	154.086.202	160.557.822	172.195.435	174.327.904	181.649.676
Costo y gastos variables	0	151.970.242	158.352.992	169.830.793	171.933.978	179.155.205
Gastos Financieros	0	2.675.337	1.010.848	0	0	0
Abono a capital	0	9.167.755	10.832.245	0	0	0
Impuesto a la Renta	0	0	12.298.828	31.627.260	72.950.584	113.496.927
Impuesto cree	0	0	41.868.052	45.458.823	50.801.446	53.590.655
TOTAL EGRESOS	23.349.639	317.899.536	384.920.786	419.112.311	470.013.911	527.892.463
INGRESOS - EGRESOS	23.706.544	147.301.037	120.177.250	145.348.197	125.437.811	118.627.581
Recuperación de capital de trabajo						23.706.544
Valor de salvamento						2.549.500
Saldo neto de caja	23.706.544	147.301.037	120.177.250	145.348.197	125.437.811	118.627.581
Saldo inicial	0	23.706.544	171.007.581	291.184.831	436.533.027	561.970.838
SALDO EN CAJA	23.706.544	171.007.581	291.184.831	436.533.027	561.970.838	680.598.419

5.5.3 Balance General inicial y proyectado

Tabla 48. Balance General inicial y proyectado

Balance general						
ACTIVO	AÑO 0	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
CORRIENTE						
Caja y Bancos	23.706.544	171.007.581	291.184.831	436.533.027	561.970.838	680.598.419
TOTAL ACTIVOS CORRIENTES	23.706.544	171.007.581	291.184.831	436.533.027	561.970.838	680.598.419
ACTIVOS FIJOS						
Maquinaria y equipo	5.099.000	5.313.158	5.536.311	5.937.596	6.011.127	6.263.594
Muebles y enseres	4.734.500	4.933.349	5.140.550	5.513.149	5.581.424	5.815.844
Equipos de oficina	4.529.600	4.719.843	4.918.077	5.274.550	5.339.871	5.564.145

Herramientas	1.836.539	1.913.674	1.994.048	2.138.581	2.165.065	2.255.998
(-) Depreciación acumulada		4.215.540	8.431.080	12.646.620	16.862.160	21.077.700
TOTAL ACTIVOS FIJOS	16.199.639	12.664.484	9.157.905	6.217.256	2.235.327	-1.178.119
ACTIVOS DIFERIDOS	7.150.000	7.450.300	7.763.213	8.325.909	8.429.017	8.783.035
(-)Amortizaciones		1.430.000	2.860.000	4.290.000	5.720.000	7.150.000
TOTAL ACTIVOS DIFERIDOS	7.150.000	6.020.300	4.903.213	4.035.909	2.709.017	1.633.035
TOTAL ACTIVO	47.056.183	189.692.365	305.245.948	446.786.192	566.915.182	681.053.336
PASIVOS						
Impuesto a la renta				31.627.260	72.950.584	113.496.927
Impuesto cree		41.868.052	45.458.823	50.801.446	53.590.655	58.186.804
Obligaciones financieras a corto plazo	9.167.755	10.832.245				
TOTAL PASIVO CORRIENTE	9.167.755	52.700.296	45.458.823	82.428.706	126.541.239	171.683.731
PASIVO NO CORRIENTE						
Obligaciones financieras a largo plazo	10.832.245	0	0	0	0	0
TOTAL PASIVO NO CORRIENTE	10.832.245	0	0	0	0	0
TOTAL PASIVO	20.000.000	52.700.296	45.458.823	82.428.706	126.541.239	171.683.731
PATRIMONIO						
Cápita social	27.056.183	29.783.422	29.376.629	31.505.917	31.896.086	33.235.722
Reserva Legal acumulada	0	10.720.865	13.392.271	21.232.113	21.738.884	28.048.392
Utilidad del ejercicio anteriores acumuladas	0		96.487.782	120.530.443	191.089.014	195.649.958
Utilidad del ejercicio	0	96.487.782	120.530.443	191.089.014	195.649.958	252.435.532
TOTAL PATRIMONIO	27.056.183	136.992.068	259.787.125	364.357.486	440.373.943	509.369.605
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	47.056.183	189.692.365	305.245.948	446.786.192	566.915.182	681.053.336

6. EVALUACION DEL PROYECTO

El proyecto de creación de una empresa de organización de fondos documentales del sector ferretero, trae múltiples beneficios para el desarrollo cultural, ambiental y tecnológico del país; debido a que la administración de la información es la actividad de especial cuidado y mayor demanda. Los fondos documentales se han convertido en el tesoro más preciado de todas las organizaciones que merecen una atención especial y mayor seguridad, sobre todo para aquellos que por su contenido son de vital privacidad, y además como patrimonio cultural sus archivos hablan por sí solos de la historia de un país.

El horizonte del proyecto está determinado de cinco años, que se espera contribuir positivamente en el desarrollo social y económico del área metropolitana de Bucaramanga, pero sobre todo en el mejoramiento continuo de las ferreterías, ya que al disponer de un archivo organizado está aportando no solo al desarrollo, sino a la transparencia que el estado viene rescatando en todas las empresas públicas y privadas por medio de sus organismos de control.

6.1 EVALUACION SOCIAL Y LOS ASPECTOS CLAVES DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

Este proyecto de inversión responde a las necesidades empresariales de sector empresarial que no sabe qué hacer con tanta información que a diario deben conservar, para responder a los requerimientos de la DIAN y otros organismos que realizan control al sector ferretero.

En cuanto a lo social, este proyecto hace un llamado a culturizar en la medida que se sensibiliza a los responsables de los archivos y a los que custodian la información contenida en los documentos. Si se logra tener una mayor aceptación de la importancia de los documentos como evidencia viva para responder ante cualquier ente de control, los archivos se van a ver desde otra perspectiva y entenderán la responsabilidad que tienen sobre su seguridad y conservación para que en el momento que una persona pueda acceder a ellos lo haga con total libertad y confianza, respetando así el derecho a su intimidad como a estar informado.

El aspecto clave que tienen los fondos documentales del sector ferretero es responder con total transparencia las peticiones solicitadas por entes de control y clientes, salvaguardar los documentos y velar por su conservación es responsabilidad social y a la vez empresarial porque hace que los sectores compartan experiencia y generen estrategias positivas en la región

minimizando el uso del papel, en la medida que conservan más árboles en nuestro planeta.

6.2 EVALUACION AMBIENTAL

El proyecto está diseñado para ser totalmente un aporte a la ecología, en parte el color verde del logo se hace en honor a la naturaleza, llamando la atención de personas que están interesadas a contribuir en el mejoramiento del medio ambiente. El impacto ambiental radica en la reducción del papel, y con ella minimizaron su fabricación y posterior desecho, como se puede apreciar en la ilustración 42, donde se detalla los factores que intervienen en la elaboración de 3.1 billones de hojas de papel los cuales necesita 243 millones de árboles que implica otros insumos y donde sus desechos influyen en la contaminación del entorno.

La mayoría de residuos de papel pueden ser reutilizados o reciclados, esto contribuiría a mejores prácticas en su uso. La separación de papel para su reciclaje puede reducir los costos de eliminación de residuos y reducir las cargas ambientales asociadas con el vertido o la incineración. Aunque el objetivo primordial es contribuir con la minimización del uso del papel, que disminuye la tala de árboles evitando el calentamiento global, ya que cuando los arboles realizan el proceso de fotosíntesis, toman el dióxido de carbono junto con el agua para transformarlo en oxígeno. El dióxido de carbono que se encuentra en las capas inferiores de la atmosfera es transparente a la luz solar, pero atrapa la radiación infrarroja como calor y lo irradia a la superficie terrestre produciendo lo que se conoce como efecto invernadero.

Por lo general los árboles que se talan para la producción de papel son los más grandes, siendo esos los necesarios para conservar un hábitat agradable, protegiendo el suelo de la erosión ocasionada por el viento y la lluvia que pueden deformar la capa superficial, perdiendo sus nutrientes y la capacidad de retención de agua, dejando de ser apto para el desarrollo de la vida vegetal y animal.

Ilustración 42. Impacto en el medio ambiente a causa de la fabricación y desecho del papel



Fuente: Sexto Seminario, Actualización en Gestión Documental. Iniciativa Cero Papel por John Alexander Pulido.

6.2.1 Matriz de evaluación de impactos. Esta herramienta permite identificar los elementos de servicio que determina el proyecto relacionadas con la interacción con el medio ambiente, el cual permite valorar el impacto e interpretarlo cualitativa o cuantitativamente a través de variables con escalas de valor fija, importante para identificar atributos del impacto, permitiéndolo clasificar en rangos de importancia alto, moderado o bajo.

Esta valoración es significativa para unificar la relevancia del impacto ambiental, dando la posibilidad para concretar proyectos y acciones enmarcadas en un plan de gestión ambiental con el fin de elaborar iniciativas que contribuyan con el mejoramiento del entorno y reduzca costos administrativos que benefician un ambiente saludable.

La información debe ser completa para identificar los impactos ambientales que puede causar el proyecto, las cuales no son tan relevantes porque sus actividades no necesitan un análisis exhaustivos en la valoración del ambiente, en el establecemos el juicio de valor que tiene cada impacto.

Cuadro 38. Matriz impacto ambiental

Impacto Actividad	Agotamiento del recurso energético			Desecho solidos			Aprovechamiento de material reciclado		
	alto	moderado	bajo	alto	moderado	bajo	alto	moderado	bajo
Elaboración factorización			x			x		x	
Elaboración nomina			x			x		x	
Organización fondos acumulados			x		x		x		
Venta Software			x			x	x		

El impacto ambiental respecto al agotamiento del recurso energético según las actividades más significativas del proyecto tienen una valoración baja, debido a que el consumo de energía no hay excesos, pues la productividad mayor se realiza en los lugares donde se presta el servicio, es decir donde el cliente disponga. Si se llegara a generar un mayor consumo se presentan medidas preventivas para mantener minimizado su impacto.

Las actividades que generan altos desechos sólidos, es cuando se presta el servicio de organización de fondos acumulados, ya que cuando se organiza el archivo en una empresa el 50% por lo general es para eliminar y sumado al papel están las cajas, carpetas, ganchos legajado res, ganchos clic y ganchos de cosedora en mal estado, que también se presenta en grandes cantidades según el volumen de documentos a organizar. Pero que se les da un tratamiento adecuado el cual se clasifica y se vende en algunas ocasiones. Este impacto también permite crear conciencia ecológica en el cliente, en el proveedor y en el personal operativo para contribuir con estrategias ambientales óptimas y permanentes.

Por consiguiente el aprovechamiento de material reciclado genera un impacto positivo, en las empresas que nos contratan, permiten al cliente sensibilizarse en la racionalización del uso del papel, minimizando la tala de árboles y aprovechando las nuevas tecnologías que se ofrece como alternativa para la producción de información, que en la medida que aporta a un ambiente sano, el

cliente obtiene beneficios económicos y administrativos que harán a la empresa más productiva.

6.2.2 Plan de mitigación. El plan que seguirá ya establecida ALIANZA DOCUMENTAL, como empresa dedicada a las asesorías archivísticas y ejecución de proyectos documentales en el sector ferretero de Bucaramanga y su área metropolitana, se fundamentara en crear conciencia del adecuado manejo de los recursos naturales, se manifiesta que la preservación del medio ambiente forma parte prioritaria de su estrategia corporativa y en consecuencia la Gerencia de la empresa aprueba las siguientes directrices de comportamiento ambiental:

Implementar y mantener un Sistema de Gestión Ambiental, Estableciendo objetivos y metas progresivos para desarrollar y promover mejoras ambientales sustentables, comprometiéndose con el mejoramiento continuo del sistema.

Prevenir la contaminación destinando los recursos, necesarios para el sostenimiento y el control del Sistema de Gestión Ambiental con la intención de mitigar el impacto sobre el medio ambiente provocado por sus actividades.

Influir sobre el personal, proveedores, clientes y comunidad en general, transmitiéndoles nuestro compromiso con el cuidado del medio ambiente.

Priorizar los temas ambientales dando a estos tal importancia como a las metas operacionales y comerciales.

Capacitar al personal desarrollando actividades destinadas a los miembros de la empresa tendientes a lograr un uso racional de los recursos naturales utilizados y un mejor desempeño ambiental.

Gestionar correctamente los residuos generados por sus actividades proporcionando a los mismos un tratamiento adecuado.

Compromiso de mejorar continuamente el Sistema de gestión ambiental implementado para lograr una efectiva prevención de la contaminación.

Revisión periódica por la Gerencia del cumplimiento de los objetivos y metas ambientales.

Difundir esta política ambiental a todo el personal de la empresa y motivar y sensibilizar ambientalmente a todo el personal sin distinción de cargos.

Poner esta política ambiental a disposición de las partes interesadas que así lo soliciten, así como responder a las comunicaciones ambientales relevantes que hagan llegar a la empresa.

6.3 EVALUACION FINANCIERA

Evaluar financieramente el proyecto es una estrategia que presenta criterios con el fin tomar decisiones, pues los recursos son limitado y por tal razón tenemos que tener prioridades, por lo tanto se necesita ser dinámicos y flexibles ante imprevistos que pueden opacar el horizonte de la nueva empresa. Por lo tanto conocer y mantener el equilibrio del proyecto, en la medida que se analiza su viabilidad permite que enfocar objetivos de tal manera que genere beneficios que permitan crecer poco a poco generando valor sin perder el horizonte.

6.3.1 Valor Presente neto. Es el valor equivalente en valores actuales de todos los ingresos y egresos, presentes y futuros que constituyen el proyecto, en su valor medido en dinero de hoy. Se halla de acuerdo a la resta del flujo de caja neto Vs la inversión, mide rendimiento del proyecto frente a la inversión con respecto a las variables económicas y financieras del mercado con una tasa mínima de oportunidad (TIO) a la tasa mínima atractiva del entorno.

El VPN, se obtendrá mediante la siguiente fórmula matemática:

$$VPN = \sum (x) (1+i)^{-t}$$

A continuación se determina el flujo de caja con precios:

Tabla 49. Valor Presente Neto

	Periodos	TIO	Flujo de caja	VPN x Año
P0	0	0,17	-47.056.182,65	-47.056.182,65
P1	1	0,17	145.361.037,40	11.745.021,09
P2	2	0,17	172.322.648,76	17.320.869,98
P3	3	0,17	220.266.278,33	24.603.463,59

P4	4	0,17	246.994.990,02	26.932.072,85
P5	5	0,17	283.428.128,76	28.315.054,65
VALOR PRESENTE NETO				61.860.299,51

Aplicando y reemplazando se obtiene el siguiente valor:

$$\text{VPN} = \$61.860.299,51$$

Si el valor presente neto es positivo o mayor que cero es un indicativo de que el proyecto será rentable (es factible desde el punto de vista financiero) y por tal razón la decisión que se debe tomar según este resultado es la de ejecutar esta iniciativa. Se llega a esta conclusión, sencillo: un VPN positivo quiere decir que el proyecto es capaz de generar suficiente dinero para que se recupere lo invertido en él y además quedaría una ganancia.

De acuerdo a este resultado se puede afirmar que el proyecto es factible, porque su valor presente neto corresponde a \$61.860.299,51, está dando más que lo que ha pedido, es atractiva la idea.

6.3.2 Tasa Interna Retorno TIR. En la tasa de descuento, actualización o equilibrio que aplicaba a flujo de caja del proyecto produce un valor presente neto igual a cero y como indicador muestra la rentabilidad del proyecto bajo supuesto de que todos los ingresos son invertidos directa y automáticamente a la misma tasa.

La TIR se obtiene mediante la siguiente fórmula matemática:

$$\text{VPN} = \sum (x) (1+r)^{-t}$$

VPN= 0

X= Flujo neto de caja para cada año (0 al 5)

R= TIR?

T= periodos de 0 a 5 años

Aplicando y reemplazando estos valores en fórmula se obtiene por calculadora programable, que la TIR del proyecto es el siguiente:

Tabla 50. Calculo TIR

Año 0	-47.056.182,65
Año 1	11.745.021,09
Año 2	17.320.869,98
año 3	24.603.463,59
Año 4	26.932.072,85
Año 5	28.315.054,65
TIR	30,45%

6.3.3 Periodo de recuperación

Es el tiempo promedio estipulado donde los flujos netos efectivos sin actualizar cubren el monto total de la inversión.

Tabla 51. Periodo de Recuperación

Año	Recuperación	Inversión	Saldo
0		-47.056.182,65	-47.056.182,65
1	145.361.037,40		98.304.854,75
2	172.322.648,76		270.627.503,51
3	220.266.278,33		490.893.781,84
4	246.994.990,02		737.888.771,87
5	283.428.128,76		1.021.316.900,63

6.4 PUNTO DE EQUILIBRIO

Se determina al momento en el cual las ventas cubrirán exactamente los costos, expresándose en porcentaje y/o unidades, además muestra la magnitud de las utilidades o perdidas de la empresa cuando las ventas excedan o caen por debajo de este punto, de tal forma que este viene a ser un punto de referencia a partir del cual un incremento en los volúmenes de venta generará utilidades, pero también un decremento ocasionará perdidas, por tal razón se deberán analizar algunos aspectos importantes como son los costos fijos, costos variables y las ventas generadas.

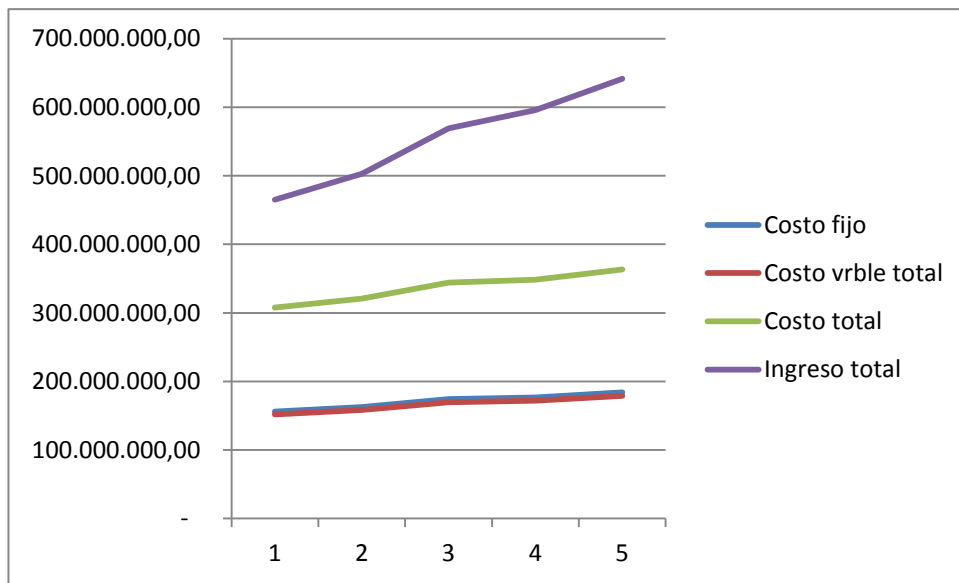
Para el cálculo del punto de equilibrio para la empresa, que el servicio de organización de fondos documentales, se tiene en cuenta lo siguiente:

$$Q_u = CF / (P_{vu} - C_{vu})$$

Tabla 52. Calculo punto de equilibrio

	Unidades	Costo fijo	Costo vrble total	Costo total	Ingreso total
año 1	8.777.369,00	156.026.202,04	151.970.242,00	307.996.444,04	465.200.557,00
año 2	9.146.018,50	162.579.302,53	158.352.992,16	320.932.294,69	503.031.017,39
año 3	9.808.943,98	174.363.436,27	169.830.792,90	344.194.229,17	568.918.751,01
año 4	9.930.417,63	176.522.753,83	171.933.978,18	348.456.732,01	595.825.057,71
año 5	10.347.495,17	183.936.709,49	179.155.205,27	363.091.914,76	641.544.700,47

Ilustración 43. Punto de Equilibrio



7. CONCLUSIONES

El estudio de factibilidad para la creación de una empresa de gestión documental en el sector ferretero, se considera que cumple con los estudios de investigación del sector para considerarse favorable y rentable para contribuir con el desarrollo económico de la región.

El estudio de mercados permitió cuantificar la demanda insatisfecha en folios y saber la cantidad de ferreterías que no han implementado Gestión Documental, en el sector. También la elaboración de la encuesta se obtuvo información fundamental para el desarrollo del trabajo de grado descubriendo que el servicio que más requieren es la organización de fondos acumulados, a su vez conociendo en que unidad de conservación se encuentran, permitió determinar la cantidad de folios que tienen las ferreterías sin organizar.

Un aspecto significativo fue la identificación de la competencia en el sector y obtener conocimiento de los servicios fue importante para saber cómo operan en el mercado, y así estar preparados para tener las herramientas necesarias para superar con estrategias de venta tentativas para el cliente.

La empresa se constituirá como una sociedad por acciones simplificada SAS, con un organigrama vertical de cuatro cargos; contratadas con contrato de trabajo a término fijo, con todas las prestaciones de ley, es elemental que el personal tenga conocimientos en Gestión Documental.

El proyecto presenta una alternativa de generación de empleo y desarrollo integral de las personas, aportando a la sociedad en su economía y desarrollo social. En cuanto al medio ambiente se quiere contribuir a minimizar el uso de papel, concientizando a nuestros clientes sobre cómo gestionar proyecto que contribuyan al ahorro del papel, y los demás elementos que se suman a esta iniciativa como las tintas.

8. RECOMENDACIONES

Tener un grupo de empresas con alto volumen de ingresos anuales, de tal manera que sea viable la presentación del portafolio.

Diseñar una estrategia que sensibilice al empresario ferretero en el costo beneficio que logrará en el momento de implementar un sistema de gestión documental.

Disponer de una tabla de precios estándar dependiendo de los metros lineales y clasificados según la unidad de conservación, el tipo de empresa y el número de años a organizar.

Determinar el valor documental de la información que contiene el archivo de las ferreterías.

El personal que debe estar a cargo de las actividades de la empresa debe ser profesional en el tema, de tal manera que se cumpla con el objetivo del servicio que se contrata.

Es necesario que el lugar donde se ejecute el trabajo cumpla con todas los requisitos de seguridad del personal y conservación de los documentos.

BIBLIOGRAFÍA

ALCALDÍA DE BUCARAMANGA. (s.f) Historia. Recuperado el 2 de marzo de 2014 de: <http://www.bucaramanga.gov.co/Contenido.aspx?Param=8>

ALCALDÍA DE BUCARAMANGA. (s.f). *Datos generales*. Recuperado el 2 de marzo de 2014 de: <http://www.bucaramanga.gov.co/Contenido.aspx?Param=9>

Banrepcultural (abril 20 de 2015). Artículos de la Constitución. Recuperado en: <http://www.banrepcultural.org/blaavirtual/constitucion/diversidad-etnica-y-cultural/articulos-relacionados>

COLOMBIA, ARCHIVO GENERAL DE LA NACION. “Boletín del sistema nacional de archivos de Colombia”. Junio – Julio de 2003. Número 59.

COLOMBIA, ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN. (2014). *Informe de Gestión 2010-2014*. Recuperado el 22 de noviembre de 2014 de: <http://www.archivogeneral.gov.co/sites/all/themes/nevia/PDF/Transparencia/INFORMEDGECUATRIENIOV10.1PDF.pdf>

COLOMBIA, ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN. (s.f). *Leyes*. Recuperado el 20 de noviembre de 2014 de: <http://www.archivogeneral.gov.co/leyes>

COLOMBIA, ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN. (s.f). *Política archivística*. Recuperado el 20 de marzo de 2014 de: <http://www.archivogeneral.gov.co/politica-archivistica>

COLOMBIA, ARCHIVO GENERAL DE LA NACION. Circular Externa 002 de 2012 (6, marzo, 2012). Adquisición de herramientas tecnológicas de Gestión Documental. Bogotá. Disponible en: <http://190.26.215.130/?idcategoria=6336#>

COLOMBIA, ARCHIVO GENERAL DE LA NACION. Instructivo para elaborar el cuadro general de clasificación archivística (16, abril, 2012), Dirección Sistema Nacional de Archivos. Bogotá. Disponible en: <http://www.agn.gob.mx/menuprincipal/archivistica/pdf/instructivoCuadroClasificacion06072012.pdf>

COLOMBIA, ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN. (17 de agosto de 2014). Instrumentos Archivísticos. Recupero el 17 de agosto de 2014, de <http://www.archivogeneral.gov.co/instrumentos-archivisticos>.

COLOMBIA, ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN. (18 de agosto de 2014). Procesos de la Gestión Documental. Recupero el 18 de agosto de 2014, de <http://www.archivogeneral.gov.co/procesos>

COLOMBIA, ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN. (1 de agosto de 2015). ¿Cómo afecta el Decreto 1080 la normatividad archivística? Recuperado el 1 de agosto de 2015, de <http://www.archivogeneral.gov.co/noticias/%C2%BFc%C3%B3mo-afecta-el-decreto-1080-la-normatividad-archiv%C3%ADstica>

COLOMBIA, ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN. (8 de mayo de 2015). Programa de Gestión Documental. Recuperado el 8 de mayo de 2015, de <http://www.archivogeneral.gov.co/pgd>

COLOMBIA, ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN. (s.f). Normativa. Recuperado el 28 de agosto de 2014, Disponible en: <http://www.archivogeneral.gov.co/normativa>

COLOMBIA. ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN. Acuerdo 003 de 2013 (15, marzo, 2013). Por el cual se reglamenta parcialmente el decreto 2578 de 2012, se adopta y reglamenta el comité evaluador de Documentos del Archivo General de la Nación y se dictan otras disposiciones. Bogotá D.C.

COLOMBIA. ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN. Acuerdo 004 de 2013 (15, marzo, 2013). Por el cual se reglamenta parcialmente el decreto 2578 y 2609 de 2012 y se modifica el procedimiento para la elaboración, presentación, evaluación, aprobación e implementación de las Tablas de Retención Documental y las Tablas de Valoración Documental. Bogotá D.C

COLOMBIA. ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN. Acuerdo 005 de 2013 (15, marzo, 2013). Por el cual se establecen los criterios básicos para la clasificación, ordenación y descripción de los archivos en las entidades públicas y privadas que cumplen funciones públicas y se dictan otras disposiciones. Bogotá D.C

COLOMBIA. PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA. Directiva presidencial 04. Eficiencia administrativa y lineamientos de la política de cero papel en la administración pública. Bogotá D.C. Disponible en: http://www.mintic.gov.co/portal/604/articles-3647_documento.pdf

COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPÚBLICA. LEY 594 DE 2000 (14, julio, 2000) “por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos y se dictan otras disposiciones”. Bogotá D.C: El Congreso, 2000. Recuperado en <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=4275>

COLOMBIA. MINISTERIO DE CULTURA. DECRETO 2609 DE 2012. 'Por el cual se reglamenta el Título V de la Ley 594 de 2000, parcialmente los artículos 58 y 59 de la Ley 1437 de 2011 y se dictan otras disposiciones en materia de

Gestión Documental para todas las Entidades del Estado". Bogotá D.C, 14 de diciembre de 2012. Recuperado en <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=50958>

D'Alòs Moner, Adela. (2006). La gestión documental: aspectos previos a su implementación.. *El profesional de la información*, 15, (3), 222 -226. Recuperado el 18 de agosto de 2015 de la base de datos de la Universidad del Quindío.
http://www.uniquindio.edu.co/biblioteca/publicaciones/bases_de_datos_pub

FERNÁNDEZ VALDERRAMA, Luis D. (2001). *Gestión documental. Trabajo: IESA Instituto de Estudios Superiores en Administración. (Caracas-Venezuela)*. Recuperado el 17 de agosto de 2015 de <http://www.sociedadelainformacion.com/12/Gestion%20Documental.pdf>

GODOY LOZANO, Julia de y LOPEZ AVILA, María Imelda. Cartilla de clasificación documental, Archivo General de la Nación. Bogotá: Editores gráficos de Colombia Ltda., 2001. [Citado 28, agosto, 2015]. Disponible en <http://190.26.215.130/index.php?idcategoria=4395#>

ICONTEC. Normas Icontec Actualizadas [en línea]. Disponible en: <http://normas-icontec.com/normas-icontec-actualizadas>

JAIMES, Sánchez Luis Ernesto. "Pautas para diagnóstico integral de archivos" Bogotá. Imprenta Nacional de Colombia. 2003

JIMENEZ GONZALEZ, Gladys. Cartilla Ordenación Documental, Archivo General de la Nación. Bogotá: Editores gráficos de Colombia Ltda., 2003. [Citado 28, febrero, 2014]. Disponible en: <http://190.26.215.130/?idcategoria=2329>

MENDEZ, Álvarez Carlos Eduardo. "Metodología Diseño y Desarrollo del Proceso de Investigación con énfasis en Ciencias Empresariales". Bogotá: Limusa. Pág. 144-260.

MIRANDA M., Juan José. Gestión de Proyectos. MB Editores, Santafé de Bogotá, 2001.

Nullvalue. (2001, 12 de octubre). Archivista, Protegiendo el pasado. *El tiempo*, sección otros. Recuperado en <http://www.eltiempo.com/archivo/documento/MAM-691345>.

Quevedo Ricaurte, Hugo Ariel & Horta Díaz, María consuelo (2007). Universidad la Salle, Proyecto diseño técnico para la organización de las unidades de correspondencia de Enertolima S.A. ESP. Bogotá. Recuperado en

<http://repository.lasalle.edu.co/bitstream/handle/10185/2054/88062212.pdf?sequence=2>

Vanguardia liberal. (Mayo 8 de 2013). *33 Empresas de Santander entre las mil más grandes del país*. Recuperado el 20 de febrero de 2014 de: <http://www.vanguardia.com/economia/local/207356-33-empresas-de-santander-entre-las-mil-mas-grandes-del-pais>.

YOUTUBE (Productor) & Reyes Méndez, Graciela. (Director). (18, Noviembre 2013). Acuerdo 060 [Video]. Recuperado en <https://www.youtube.com/watch?v=-tJa4ltdXEc>

YOUTUBE (Productor) & cmbetanjurr. (Director). (10, Marzo 2009). Procedimientos presentación. Procedimientos Unidad de Correspondencia. [Video]. Recuperado en <https://www.youtube.com/watch?v=3dkoVENTAZ8>

ZAPATA, C.C. (s.f). *Las asociaciones de archivistas en Colombia: algunos Apuntes sobre su desarrollo y prospectiva*. [eprints.rclis.org]. Recuperado de http://eprints.rclis.org/9892/1/Asociaciones_Profesionales.pdf

ZAPATA CÁRDENAS, Carlos Alberto. Relación entre la capacitación y el nivel de participación de los archivistas en el desarrollo del programa de gobierno en línea de Bogotá. *Revista Interamericana de Bibliotecología*, 2012, vol. 35, no. 2 pp. 121-132.

ANEXOS

Anexo A. Formato de encuesta

**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER
INSTITUTO DE PROYECCIÓN REGIONAL Y EDUCACIÓN A DISTANCIA
GESTIÓN EMPRESARIAL**

En el marco del desarrollo del programa Gestión Empresarial de la Universidad Industrial de Santander se adelantan estudios para la factibilidad de crear ideas de negocios. Por tal razón solicitamos su colaboración para brindar la siguiente información, que contribuye a la materialización de tal idea.

Empresa: _____

Nombre: _____ Cargo: _____

Dirección _____ Teléfono _____

Sector: _____ Fecha: _____

1. ¿Cuántos años lleva su archivo sin organizar?

1 – 4 años 5 – 8 años 9 – 12 años 13 - 18 años 19 años en adelante

2. ¿En qué unidad de conservación se encuentra el archivo que esta sin organizar?

- a. Estantería Metálica fija _____
- b. Estantería metálica móvil _____
- c. Cajas de cartón en el piso _____
- d. Archivadores verticales _____
- e. Gabinetes _____
- f. Otro _____

3. Especifique el número de cajas, estantes o archivadores ocupados con el archivo de la empresa sin organizar.

Cajas _____ Estantes _____ Archivadores _____

4. La empresa tiene establecido un manual de proceso que indique como se realiza las actividades de Gestión documental?

Sí _____ No _____

5. ¿Conoce alguna empresa que se encargue de la organización documental?

Sí _____ No _____

cual _____

6. ¿Ha utilizado los servicios de gestión documental por parte de una empresa externa?

Sí _____ No _____ Si la respuesta es sí ¿Qué clase de servicios?

Si respondió la pregunta 6 conteste la siguiente.

7. Como califica el servicio brindado por la empresa que les presto los servicios en Gestión Documental?

Excelente _____ Bueno _____ Regular _____ Deficiente _____

8. Cuando hay un requerimiento de un documento físico ya sea para un cliente interno o externo, ¿Cuánto tiempo demora el personal de archivo atendiendo la solicitud?

1 – 4 Horas 5 – 8 horas 8 – 12 horas más de un día
 No se encuentra

9. ¿Conoce las leyes y sanciones que regulan el mantenimiento de los archivos?

Sí _____ No _____

10. ¿Conoce la ley 594 del año 2.000, ley general de archivos y el decreto 2609 de 2012 sobre lineamiento y aplicación de instrumento en la gestión documental?

Sí _____ No _____

11. De acuerdo a los siguientes ítems, ¿cuáles creen que sean los servicios que necesita su empresa con urgencia?

Organización de Archivos anterior del año 2.000 _____

Organización de archivos posterior al año 2.000 _____

Digitalización de los archivos _____

Instrumento que facilite la organización y control de los archivos _____

Diagnóstico que valore el estado de los documentos _____

Capacitación archivística _____

Software de Gestión Documental _____

12. Si maneja software de Gestión Documental. ¿Cómo se llama? Y ¿Qué funcionalidad tiene?

13. ¿Porque medio de comunicación le gustaría recibir información sobre los servicios de gestión documental?

a) Portafolio de servicios _____ c) Email _____ b) Información telefónica _____

d) Página Web _____ e) Otro _____ cuál _-

14. ¿Considera necesario invertir en la organización de sus documentos de archivo?

Sí _____ No _____

Si la respuesta es no porque?

15. ¿Cuánto estaría dispuesto a pagar por un servicio de gestión documental?

- a. \$200.000 a \$500.000
- b. \$500.001 a \$1.200.000
- c. \$1.200.001 a \$2.000.000
- d. \$2.000.001 a \$4.000.000
- e. \$4.000.001 a \$9.000.000
- f. Más de \$ 9.000.001

16. ¿Cómo prefiere usted que se le preste el acompañamiento para la implementación del servicio en gestión documental?

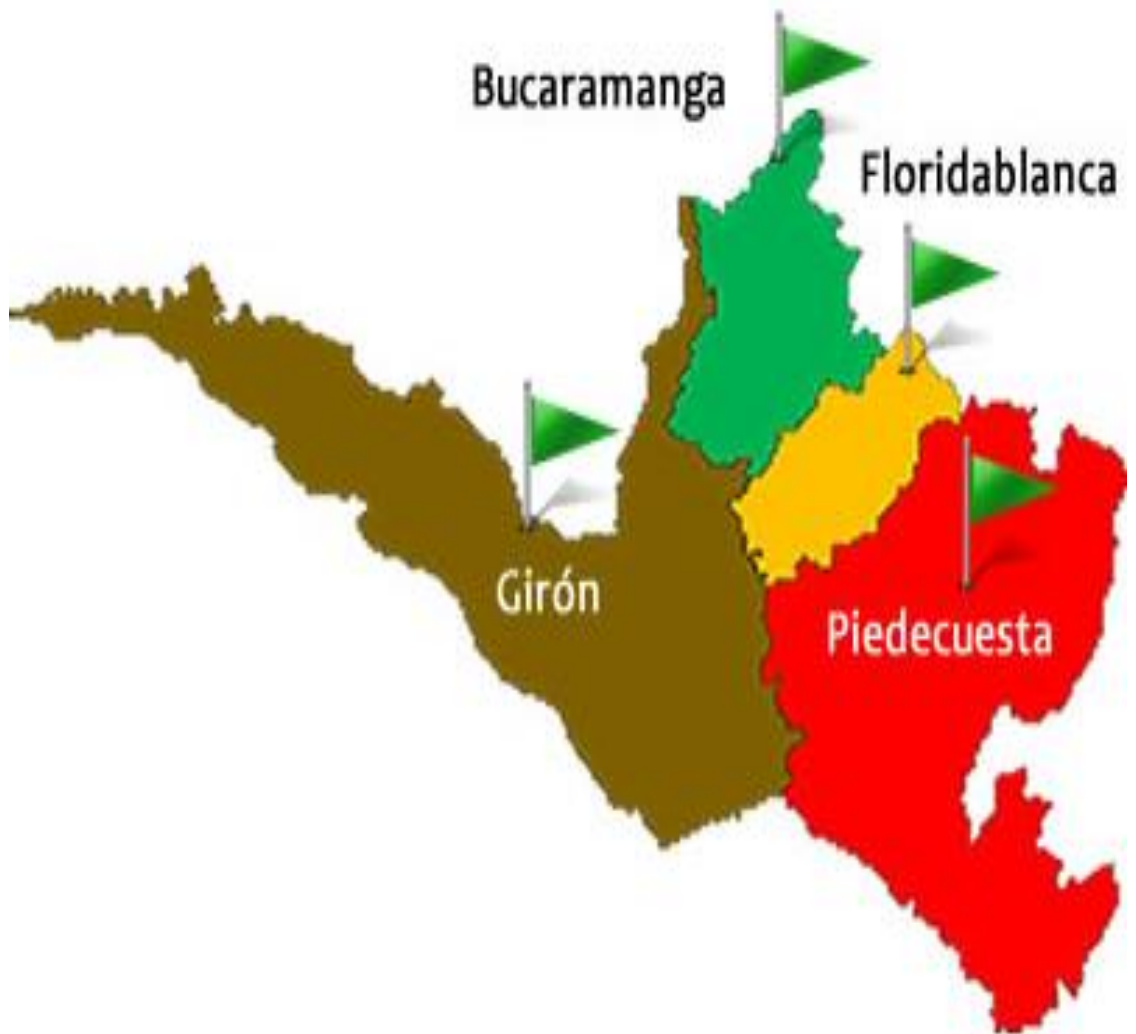
Vía Web _____ personalizado _____ otro _____

Les agradecemos el tiempo que dispuso para responder la encuesta y esperamos que sus respuestas sean fuente importante para el desarrollo de una gran idea, que contribuya con el desarrollo de la región.

ELABORADO POR:

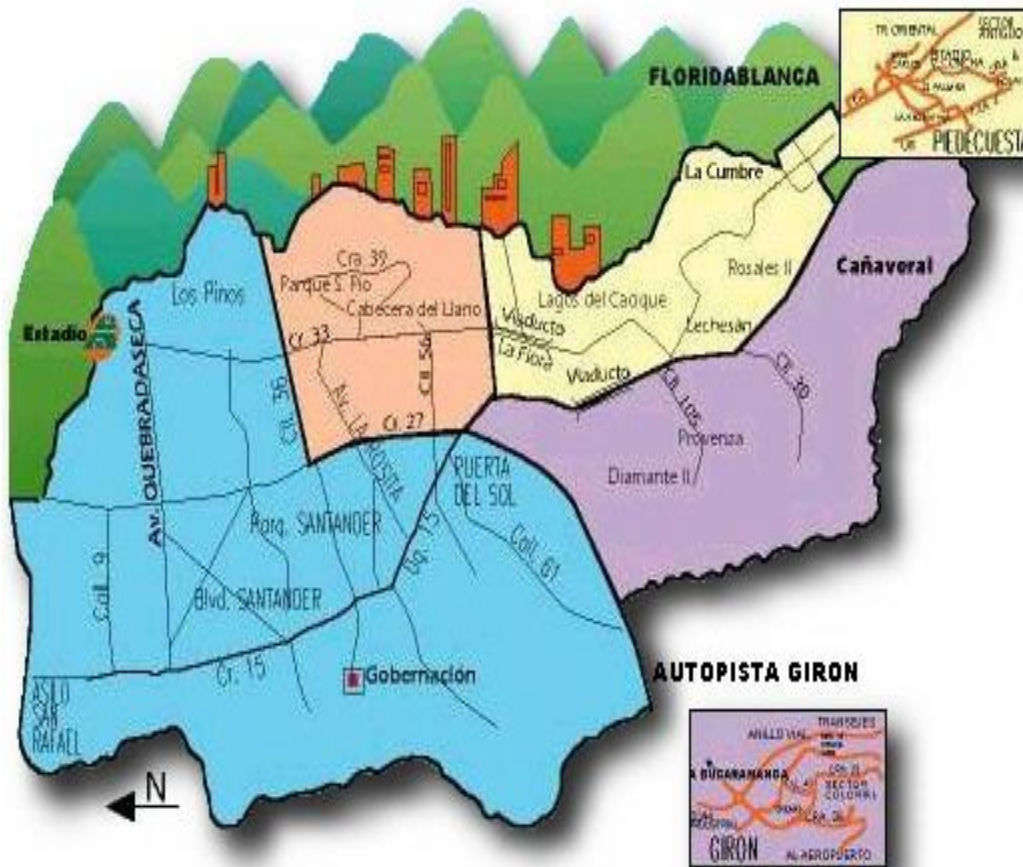
Angélica Flórez Ramírez y Saiby Karina Calderón Santos

Anexo B. Macrolocalización



http://www.amb.gov.co/observatorio2/mapeo_social/mapas_data/map_data-amb.jpg

Anexo C. Microlocalización



<http://www.ocieties.org/southbeach/boardwalk/Boardwalk/5580/images/mapa.jpg>

Anexo D. Cotización Bocetos



GLADYS ESPERANZA LEAL PEÑUELA

COTIZACIÓN
CT006612

NIT: 63288229

NET: 9999

Cliente: 000001 **CLIENTES CONTADO** Direc: N
Sucursal: FOR. PAGO: **CONTADO** FECHA: 04/08/2015 09:54:00
TEL: N 10:04:12

CODIGO	DESCRIPCION	EMPAQUE	CANT	IVA	VALOR UNIT	COSTO TOTAL
0010938	GANCHO CLIPS STANDARD POR 100 UNIDADES TRITON™	UNIDADES	3.00	154	320	961
0010945	GANCHO MARIPOSA POR 50 UNIDADES No 2 TRITON™	UNIDADES	3.00	592	1,233	3,699
0012580	SACAGANCHO TRITON, REF: 2600™	UNIDADES	23.00	3,542	963	22,138
00202471	LAPIZ MONGOL No 2	UNIDADES	132.00		450	59,400
0022118	SACAPUNTAS ELECTRICO STUDMARK REF 6903 - 06900 06921	UNIDADES	2.00	13,705	42,828	85,655
0020089	SECADOR STUDMARK NEGRO Y AMARILLO SLAVE 3001 48 30025™	UNIDADES	30.00	1,540	321	9,622
0121208	RESMA CARTA BOND 75 GRS REPROGRAF	UNIDADES	2.00	2,560	8,000	16,000
0010414	GANCHO LEGAJADOR TRITON PLASTICO X 20 UND PLASTICO TRANSPARENTE	UNIDADES	3.00	780	1,625	4,876
0012284	PERF 2 HUECOS TRITON METALICA PARA 13- 15 HOJAS REF 120™	UNIDADES	3.00	3,571	7,440	22,320
0010772	COSEDOORA TRITON REF 2610 TIRA COMPLETA PARA 20 HOJAS™	UNIDADES	3.00	3,802	7,920	23,760
0010951	GANCHOS COSEDOORA POR 5000 UNIDADES No 2998 TRITON GALVANIZADO™	UNIDADES	3.00	616	1,283	3,849
0121181	CARTULINA LEGAJADORA X 50 JUEGOS FABRIFOLDER	UNIDADES	1.00	1,200	7,500	7,500
0010449	CARPETA COLGANTE AZUL OFICIO CARTON KRAFF FABRIFOLDER™	UNIDADES	50.00	3,850	481	24,063
0010612	CARPETA AZ OFICIO ULTRA COLORAZUL NORMA™	UNIDADES	2.00	1,237	3,865	7,730
0021130	BOL BIC NEGRO CRISTAL CON TAPA,™	UNIDADES	12.00	509	265	3,180
0030093	TINTA EPSON ORIGINAL BOTELLA COLORES SURTIDOS L20070ML	UNIDADES	4.00	15,563	24,316	97,266

Dirección :CARRERA 27 No 9-22
Página Web :http://www.sbocweb.com

Tel:6455594
Email :ventas@bocetospapeleria.co

CANTIDAD	DESCUENTOS	GRAVADO	EXCLUIDO	IVA 16%	TOTAL
276	0	332,619	59,400	53,221	445,240

OBSERVACIONES
ASESORA YENNIS DIAZ

VERIFICAR CANTIDAD

Anexo E. Cotización American Computer S.A.



Bucaramanga, Agosto 05 de 2015

AC-150841204

Señor
Atn. SAIBY CALDERON
Ciudad

Cordial saludo

De acuerdo a solicitud realizada el día de hoy envió cotización del siguiente producto:

CANTIDAD	PRODUCTO	PRECIO CONTADO
1	PC ESCRITORIO ARGOM INTEL CORE I3 Memoria 4GB DDR3 SDRAM /Disco Duro 1TB/ Sistema Operativo: Linux/ Puerto HDMI/ Monitor 19.5"/ Teclado/ Mouse/ Unidad Lectora: Super Multi/ Garantía 1 Año directamente con el centro de Servicios.	\$1.270.000
1	PORTATIL DELL INSPIRON 14-3000 CORE I3 3442 Memoria 4GB DDR3 / Sistema operativo: Linux/Disco duro 1TB/ Pantalla de 14" HD no táctil/ Batería de 6 celdas/ Puerto HDMI. Garantía 1 año directamente con el centro de servicios.	\$1.150.000

Nota; Validez de la cotización 3 días hábiles Entrega: 2 días

Cordialmente,

ANDREA JULIANA ARDILA
AMERICAN COMPUTER

AMERICAN COMPUTER S.A CRA 34 N° 48-109 Bucaramanga PBX 6435600

Anexo F. Simulador Crédito Banco BBVA

B B V A					
FECHA : 2015-08-11		HORA : 16:30:59		OFICINA: 0197	
USUARIO: C341235		TERMINAL: T348		TRANSAC: 0880	
SIMULACION FINANCIERA PRODUCTOS					
PRODUCTO : 96	SUBPRODUCTO: CCONMED12C		- 3288		
CAPITAL SOLICITADO : 20,000,000.00	CUOTA :		0.00		
TIPO INTERES NOMINAL : 19.214%	TASA EFECTIVA ANUAL :		21.000%		
COSTO EFECTIVO ANUAL : 0.000%	MONEDA : COP: PESO COLOMBIANO				
CONVENCION TOTAL: 24 MESES - 2024	FECHA DE NACIMIENTO : 01-01-2015				
PERIODICIDAD PAGO EN GRACIA :	DURACION GRACIA :		-		
INTERESER :	DURACION GRACIA :		-		
PERIODICIDAD PAGO EN AMORTIZACION :	CAPITAL :		MENSUAL - 201		
INTERESER : UN MES - 201	VALOR DE ADQUISICION :		% COBERTURA: 0%		
<p style="text-align: right;"><i>20 millones A 24 Meses. Credito Min A</i></p>					
VENUTO.	AMORTIZACION	INTERESES	PRIMA SEGURO	CUOTA	SALDO
11032015	690,015.29	320,236.67	0.00	1,010,254.96	19,309,981.71
11102015	701,066.75	309,188.21	0.00	1,010,254.96	18,608,914.96
11112015	712,292.12	297,962.84	0.00	1,010,254.96	17,896,622.84
11122015	723,691.22	286,557.74	0.00	1,010,254.96	17,172,925.62
11132016	735,284.94	274,970.02	0.00	1,010,254.96	16,437,640.68
11022016	747,058.20	263,196.76	0.00	1,010,254.96	15,690,582.48
11032016	759,019.97	251,234.99	0.00	1,010,254.96	14,931,562.51
11042016	771,173.27	239,081.69	0.00	1,010,254.96	14,160,389.24
11052016	783,521.17	226,733.79	0.00	1,010,254.96	13,376,868.07
11062016	796,066.78	214,188.18	0.00	1,010,254.96	12,580,801.25
11072016	808,813.27	201,441.69	0.00	1,010,254.96	11,771,988.02
11082016	821,763.85	188,491.11	0.00	1,010,254.96	10,950,224.17
11092016	834,921.80	175,333.16	0.00	1,010,254.96	10,115,302.37
11102016	848,299.42	161,964.04	0.00	1,010,254.96	9,267,011.95
11112016	861,873.11	148,381.85	0.00	1,010,254.96	8,405,138.84
11122016	875,673.28	134,581.68	0.00	1,010,254.96	7,529,465.56
11012017	889,694.41	120,560.55	0.00	1,010,254.96	6,639,771.15
11022017	903,940.05	106,314.91	0.00	1,010,254.96	5,735,831.10
11032017	918,413.79	91,841.17	0.00	1,010,254.96	4,817,417.31
11042017	933,119.28	77,135.68	0.00	1,010,254.96	3,884,298.03
11052017	948,060.23	62,194.73	0.00	1,010,254.96	2,936,237.80
11062017	962,240.41	47,014.55	0.00	1,010,254.96	1,972,997.39
11072017	976,663.65	31,591.31	0.00	1,010,254.96	994,333.74
11082017	991,333.74	15,921.11	0.00	1,010,254.85	0.00
20,000,000.00		4,246,118.93	0.00	24,246,118.93	

Anexo G. Evidencia Fotográfica Archivo VIMACOR y FERRASEG



