

FORMACIÓN PROFESIONAL · COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE · UNIDAD 7

Entradas, registro y archivo del expediente

1.874 asientos, 31 duplicados, una serie sin año y ocho cajas que Reinaldo quiere destruir.

PARA EMPEZAR

En esta unidad aprenderás a...



Organizar la recepción, el registro y la distribución de lo que entra por canales telemáticos y en papel.



Elegir el medio de transmisión según urgencia, coste y seguridad, y justificarlo.



Elegir el soporte del registro y del archivo, auditarlo con indicadores y decidir su numeración.



Aplicar y mejorar un cuadro de clasificación y mantener el archivo en orden.



Organizar la consulta, la conservación y el expurgo con excepciones, niveles de acceso y 3R.

SITUACIÓN DE PARTIDA

«Todo lo de 2020 y 2021, fuera»

Martes 21/03/2028. Telma y Estefanía auditan el primer año del libro registro de **Templa Hogar**: 1.874 entradas en 2027, 31 repetidas y 12 sin departamento. Y desde el 3 de enero se sigue la serie de 2027: nadie lo decidió.

Reinaldo quiere destruir ocho cajas: *«Todo lo de 2020 y 2021, fuera»*. En una está el contrato de 2021, aún en vigor, que **Umbelina** necesita hoy. **Fuensanta** quiere una propuesta para el martes.

❓ **Si alguien te dice «está registrado», ¿qué esperas poder comprobar?**

❓ **¿Te han dado alguna vez un número de registro? ¿Para qué te sirvió?**

❓ **¿Mandarías la copia de tu contrato de alquiler por correo normal? ¿Y por una aplicación de mensajería?**

❓ **Antes de destruir una caja de hace siete años, ¿qué preguntarías?**

MAPA DE LA UNIDAD

Lo que vamos a ver

7.1 Recibir, registrar y distribuir por cualquier canal

7.2 Elegir el medio de transmisión: urgencia, coste y seguridad

7.3 El libro registro: soporte, auditoría y numeración

7.4 Clasificar y mantener el archivo

7.5 Consultar, conservar y expurgar con seguridad

Cinco puertas, un solo registro

PUERTA	QUIÉN	¿AL LIBRO REGISTRO?
Sede electrónica	Estefanía, 9:00 y 13:00; suplente, Telma	Siempre, con la puesta a disposición y el acceso
Buzón general	Telma, 8:30, 12:00 y 16:00; suplente, Amina	Solo los **escritos con efectos**: reclamación, solicitud, baja, cambio de titular, documento firmado
Correo postal	Estefanía	Todo, salvo publicidad
Mensajería	Reinaldo cuenta; Estefanía registra	Sí, con hora y daños
Mostrador	Melania recibe y da copia sellada	Sí

CLAVE

Un documento, un asiento. Antes de registrar se busca por remitente y asunto en los últimos quince días. Si es el mismo escrito, se anota en el primero: «copia en papel recibida el 27/03».

Registrar y distribuir con constancia



Notificación en la sede

Organismo, asunto, fecha de puesta a disposición (de ella cuentan los diez días) y hora de acceso.



Escrito que Templa presenta

El número del justificante de la sede va al libro de salida. Un correo enviado no es un registro.



Distribuir el papel

Con acuse interno: «recibí» con fecha. Los sobres «personal», cerrados.



Distribuir el buzón

Reenviado en dos horas al departamento que decide.

CLAVE

Lo que no está registrado no se encuentra; lo registrado dos veces no se puede contar.

Diez días naturales



Art. 14.2.a: se relacionan electrónicamente con las Administraciones «las personas jurídicas». Art. 43.2: la notificación obligatoria «se entenderá rechazada cuando hayan transcurrido diez días naturales desde la puesta a disposición» sin acceder.

Ley 39/2015 · consolidado del BOE, 06/11/2024

SUJETO OBLIGADO

Los arts. 14 y 43, a Templa. El art. 16.3 (número, epígrafe, fecha y hora de cada asiento), a las Administraciones.

NO OBLIGA A…

Con carácter general, ninguna norma obliga a una empresa privada a llevar un libro registro: es una buena práctica que Templa copia porque funciona.

CLAVE

Por eso la sede se revisa dos veces al día y tiene suplente.

🙋 PREGUNTA PARA LA CLASE

Una notificación obligatoria se pone a disposición en la sede el jueves 23/03/2028 y nadie accede. ¿Qué día se entiende rechazada?

A El jueves 06/04/2028

B El domingo 02/04/2028

C Nunca, mientras nadie la abra

✔ 23/03 + 10 días naturales = domingo 02/04/2028: cuentan sábados, domingos y festivos (Ley 39/2015, art. 43.2). El 06/04 saldría contando hábiles.

El mejor medio llega a tiempo

MEDIO	VENTAJA	INCONVENIENTE
Certificado con aviso de recibo	Prueba de envío y entrega	Días; coste medio
Certificación del contenido con acuse	Prueba de qué se envió y de la entrega	Coste alto
Mensajería	Rápida, con albarán	Coste medio o alto
Correo con adjunto	Inmediato, casi gratis	Se reenvía sin control
Correo con PDF cifrado (contraseña por teléfono)	Rápido y protegido	Hay que llamar
Enlace a carpeta con permiso y caducidad	Controla quién y hasta cuándo	El destinatario necesita acceso
Sede o registro electrónico	Justificante con número, fecha y hora	Solo con la Administración

Correo ordinario: barato, lento y sin prueba. Nunca por mensajería personal.

Primero se filtra, después se compara

1

¿La ley fija el medio?

Entonces no se elige: a una Administración, por registro electrónico (el de su sede o el de otra Administración).

→

2

¿Qué seguridad pide?

Con datos personales o bancarios, o si hay que probar el envío, se descartan los medios que no lo garantizan.

→

3

Entre los que quedan

El que llega a tiempo con menos coste.

CLAVE

Ejemplo. El inventario de las cajas para la asesoría no es urgente, lleva datos fiscales y no necesita prueba de entrega: enlace de lectura que caduca en siete días, no adjunto.

El soporte, según volumen y control

SOPORTE DEL REGISTRO	CONVIENE SI…	RIESGO
Libro en papel	Pocas entradas, una persona	Búsqueda lenta
Hoja de cálculo compartida	Volumen medio, varias personas	Se borra una fila si no se protege
Aplicación de registro	Mucho volumen o muchas personas	Coste y formación

Templa (nueve entradas al día, dos puestos) usa una hoja compartida con la numeración protegida.

CLAVE

En el archivo, el soporte lo marca el **original**: lo firmado a mano, en papel; lo electrónico, en digital. Una copia se marca como copia.

La auditoría, con números

COMPROBACIÓN	2027 (1 A 1.874)	2028 HASTA EL 20/03
Asientos	1.874 en 214 días (8,8 al día)	488 (1.875 a 2.362) en 55 días
Saltos o repetidos	Ninguno	Ninguno
Duplicados	31 (1,7 %)	6 (1,2 %); 3 del buzón
Sin departamento	12 (0,6 %)	2 (0,4 %)
Recuperación	8 de 10 en menos de 5 min; los 2 fallidos, sin departamento	—
Numeración	—	Sigue la de 2027: nadie lo decidió

CLAVE

% de duplicados = duplicados ÷ asientos × 100 → 31 ÷ 1.874 × 100 = 1,7 %.

Cuatro opciones, una imposible

OPCIÓN	A FAVOR	EN CONTRA
A. Seguir la serie (2.443…)	No cambia nada	El número no dice el año
B. E-2028-0001 desde el 03/04	Formato limpio	Deja fuera de la cuenta 568 entradas de 2028
C. Renumerar lo de 2028	Todo igual	**Imposible:** nada se borra y hay justificantes con esos números
D. Formato anual desde el 03/04 siguiendo la cuenta (E-2028-0569, S-2028-0187), con diligencia	Año visible; ningún número cambia	Un trimestre con dos formatos, explicado

Diligencia de equivalencia (31/03/2028, firma Fuensanta): n.º de 2028 = n.º antiguo − 1.874; salidas, − 598.

🙋 PREGUNTA PARA LA CLASE

La confirmación escrita de la asesoría entró el lunes 27/03 con el asiento 2.401. Con la diligencia de equivalencia, ¿qué número de 2028 le corresponde?

A E-2028-0527

B E-2028-2401

C Ninguno: se renumera y se borra el 2.401

✔ 2.401 − 1.874 = 527 → E-2028-0527. No se hace un asiento nuevo ni se borra nada: la diligencia solo explica la equivalencia.

Lo nuevo del cuadro v2

CÓDIGO	SUBSERIE NUEVA	ORDENACIÓN
01.2	Reclamaciones (RC-AAAA-NNN)	N.º de reclamación
02.3	Contratos con proveedores y encargados del tratamiento	Alfabética
05.2	Ayudas y subvenciones (un expediente por ayuda)	Cronológica
07.1	Actas y circulares (también escrituras y libros oficiales)	Cronológica
07.2	Procedimientos, registro y archivo	Materia y versión
07.3	Calidad (carta de servicios, indicadores, encuestas)	Cronológica
07.4	Correspondencia de dirección	Cronológica

CLAVE

Aprueba Fuensanta (31/03/2028). Subserie nueva, solo si se repite o pide **plazo** o **acceso** propios.

Un calendario de mantenimiento

Cada día

Archivar

Con el código del cuadro.

Cada viernes

Testigos

Se revisa lo que ha salido.

Cada enero

Transferencia

Lo cerrado baja al sótano con relación de entrega; lo reactivado sube.

Cada marzo

Expurgo

E inventario.

Siempre

Cuidado

Cajas lejos del suelo y de tuberías, etiquetas sin nombres, lo confidencial con llave.

CLAVE

Lo que falló: 84 de los 120 contratos de las cajas «02.1 · 2021» siguen en vigor. La transferencia se hizo por año de firma, no por estado.

Conservar como mínimo...

SERIE	CONSERVAR COMO MÍNIMO	DESPUÉS
01.1 y 02	En vigor; luego, datos bloqueados y seis años desde el cierre del año en que termina	Destrucción con certificado
01.2 Reclamaciones	Seis años desde el cierre del año en que se cierra	Destrucción con certificado
03 y 04 Facturas	Seis años desde el cierre del año (las de 2028, hasta el 31/12/2034)	Destrucción con certificado
05.1 y 05.2	Mientras esté abierto o pueda comprobarse; luego, seis años y lo que diga la asesoría	Revisión con la asesoría
07.1 Actas, escrituras, libros	Permanente	Archivo histórico
Resto de 07	Seis años desde el cierre del año	Revisión cada marzo

06 Personal: lo que indique la asesoría laboral, y destrucción con certificado.

Seis años, y algo más



Código de Comercio, art. 30.1: conservar libros, correspondencia, documentación y justificantes «durante seis años». LGT: facturas (art. 29.2.e); prescripción de cuatro años (art. 66). Ley General de Subvenciones, art. 14.1.g: los justificantes de una ayuda, mientras pueda haber comprobación y control.

BOE: Código de Comercio, 09/05/2023; LGT, 21/12/2024; Subvenciones, 03/10/2026

SUJETO OBLIGADO

Templa, como empresaria, contribuyente, beneficiaria y responsable de datos. RGPD, art. 5.1.e: datos personales, «no más tiempo del necesario»; LOPDGDD, art. 32: al suprimirlos, se bloquean y después se destruyen.

CLAVE

Cuatro años es la prescripción tributaria; el mínimo para conservar es de seis.

Seis excepciones que paran un expurgo



1. Contrato

En vigor o terminado hace menos de seis años.



2. Procedimiento abierto

Inspección, comprobación o ayuda.



3. Reclamación o litigio

O una garantía en curso.



4. Original que justifica algo

Una factura de una ayuda.



5. Valor histórico

La factura de 1989: lo histórico no se expurga.



6. Personal

Nada sin la asesoría laboral.

CLAVE

Si hay duda, por escrito.

🙋 PREGUNTA PARA LA CLASE

Un contrato de mantenimiento se firmó en 2021 y terminó en 2024. Con el calendario v2, ¿hasta cuándo se conserva como mínimo?

A Hasta el 31/12/2027

B Hasta el 31/12/2030

C Para siempre

✔ Un contrato cuenta desde que termina, no desde que se firmó: seis años desde el cierre de 2024 = 31/12/2030.

Iguales en papel y en digital

NIVEL	QUIÉN	EJEMPLO
Público	Cualquiera (oficina y web)	Carta de servicios
Interno	Toda la plantilla (intranet de lectura)	Circulares, manual de estilo
Restringido	Los puestos que lo necesitan; permiso por puesto	Clientes, contratos, facturas, reclamaciones, ayudas
Confidencial	Personas nombradas: sobre cerrado o llave	Personal; lo que Dirección marca confidencial

Variante AD: en la 07.4, quién ve cada nivel lo decide Valentín. Copia a un tercero, solo con autorización escrita del titular.

CLAVE

Custodiar no es consultar: Reinaldo mueve las cajas, pero no abre los expedientes.

Una propuesta de una página



Telma prepara · decide Fuensanta

Del martes 21 al martes 28/03/2028. N/Ref. CAC/2028-041. Caso ficticio.

1. **Audita (martes 21).** 37 duplicados y 14 sin departamento en trece meses; 2028 sigue la serie de 2027.
2. **Pide tiempo y datos (miércoles 22).** «Todavía no lo sé»: pide el inventario de cada caja.
3. **Cruza tres fuentes.** Contratos: 84 en vigor y 36 terminados. Registro: la comprobación de la ayuda sigue abierta (1.402).
4. **Atiende a Umbelina (viernes 24).** PDF cifrado y certificado sin datos bancarios, que firma Amina (S-769).
5. **Confirma y escribe corto (lunes 27).** La asesoría lo confirma por escrito (asiento 2.401). El informe de ocho páginas queda en una.

✔ Martes 28/03, decide Fuensanta: opción D con diligencia, 5 cajas destruidas tras sacar 3 facturas de la ayuda y 3 salvadas. Certificado 2028/0291 (29/03).

REPASO

Ideas clave

- Cinco puertas, un registro: se registran los escritos con efectos; un documento, un asiento.
- El medio, en tres filtros: ley, seguridad y, entre lo que queda, urgencia y coste.
- Un registro se audita con indicadores: 31 duplicados de 1.874 = 1,7 %.
- Subserie nueva solo si se repite o necesita plazo o acceso propios; nunca «varios».
- La notificación obligatoria sin abrir se entiende rechazada a los diez días naturales de la puesta a disposición.
- Soporte del registro por volumen y control; del archivo, por el original.
- Un número comunicado no se cambia: se explica con una diligencia (opción D).
- Expurgo: calendario, seis excepciones, asesoría, firma de Fuensanta y certificado.



¡Ahora te toca a ti!

Repasa, practica y comprueba lo que has aprendido.

📝 **Resumen**

✅ **Test**

👆 **Interactivos**

Libro, presentaciones, resúmenes y tests gratis en **josesande.com**