

FORMACIÓN PROFESIONAL · COMUNICACIÓN EMPRESARIAL Y ATENCIÓN AL CLIENTE · UNIDAD 7

El archivo en papel

48 cajas, 2.880 expedientes y un contrato que tarda dos días en aparecer: archivar es poder encontrar.

PARA EMPEZAR

En esta unidad aprenderás a...

- Explicar para qué se organiza y se archiva la información en una empresa.
- Aplicar el proceso de archivo: registrar, clasificar, ordenar y distribuir.
- Elegir el sistema de clasificación y ordenación adecuado a cada tipo de documento.
- Organizar la consulta y el préstamo de expedientes sin perder ninguno.
- Conservar, purgar y destruir documentos con seguridad, aplicando las 3R.

SITUACIÓN DE PARTIDA

«Todo lo de antes de 2020, al contenedor»

Martes 16/03/2027. Jamal, cliente de **Templa Hogar**, necesita para el lunes una copia de su **contrato de mantenimiento de 2019**. En el sótano hay **48 cajas** y unos **2.880** expedientes: unas cajas van por años; otras, por clientes; cuatro dicen «varios». El contrato aparece el jueves, en «2019 varios».

Reinaldo quiere hacer sitio: *«Todo lo de antes de 2020, al contenedor»*. Estefanía le para los pies y Fuensanta pide una propuesta: ¿qué **sistema de clasificación** y qué **calendario de conservación**?

❓ **¿Cuánto tardas en encontrar un certificado o una factura en tu casa? ¿Dónde los guardas?**

❓ **¿Has pedido alguna vez una copia de un documento a una empresa o a tu centro? ¿Cuánto tardaron?**

❓ **¿Ordenas tus cosas por fecha, por tema o por nombre? ¿Por qué?**

❓ **¿Qué crees que hay que hacer con unos papeles con datos de personas que ya no sirven?**

MAPA DE LA UNIDAD

Lo que vamos a ver

7.1 Para qué se archiva

7.2 El proceso de archivo

7.3 Sistemas de clasificación y ordenación

7.4 Tipos de archivo, consulta y préstamo

7.5 Conservar, purgar y destruir

Archivar no es meter papeles en una caja

Archivar es guardar los documentos de forma ordenada para encontrarlos, usarlos y conservarlos. **Archivo** es también el lugar y el conjunto de documentos guardados.



Documento

Cada papel con información: un contrato, una factura, una carta.



Expediente

La carpeta con todos los documentos de un asunto o cliente. El de Jamal: su contrato, sus renovaciones y sus facturas de mantenimiento.



Serie

El grupo de expedientes del mismo tipo: todos los contratos, todas las facturas recibidas.

CLAVE

Un archivo se mide por lo que tardas en encontrar algo.

Para qué sirve un buen archivo

PARA QUÉ	EN TEMPLA	SI FALLA…
Encontrar rápido	Dar a Jamal su copia el mismo día	Dos días de búsqueda
Probar	El contrato demuestra qué se pactó	No se puede demostrar una garantía o un pago
Cumplir	Hay plazos para guardar documentos (7.5)	Problemas con Hacienda o en un juicio
Proteger	Datos de clientes y del personal, a salvo	Datos personales a la vista
Decidir	Saber cuántos contratos hay y cuándo vencen	Se decide a ciegas

CLAVE

El coste de no encontrar: dos personas buscando casi dos días y un cliente con mala imagen. Un buen archivo ahorra tiempo, espacio y errores: es **eficiencia**.

Un archivo sin sistema

48
cajas en el sótano, con unos 60 expedientes cada una

2.880
expedientes en total

8,3 %
de las cajas (4 de 48) dicen «varios»: no tienen serie

2 días
para encontrar el contrato de Jamal, en una caja de «2019 varios»

Unas cajas van por años; otras, por clientes; cuatro, «varios». Caso ficticio del libro.

Cinco pasos hasta quedar guardado

Si te saltas uno, el documento se pierde aunque esté en el sótano.

1

Registrar

Anotar que existe: número, fecha y asunto. Lo que llega de fuera ya está en el libro de entrada (unidad 6).

→

2

Clasificar

Decidir a qué serie y a qué expediente pertenece.

→

3

Ordenar

Colocarlo dentro de su serie con un criterio fijo: número, fecha o nombre.

→

4

Archivar y custodiar

Guardarlo en su sitio y responder de él: que nadie lo pierda, lo cambie o lo vea sin permiso.

→

5

Distribuir

Hacer llegar el documento, o una copia, a quien lo necesita; a veces, antes de archivarlo.

CLAVE

Antes de archivar, completa. Captar es reunir todo lo de un asunto: comprueba firmas, anexos y fechas, y quita clips y notas adhesivas.

La portada del expediente

CAMPO	EJEMPLO
Serie	02 Contratos · 02.1 Mantenimiento
N.º de expediente	2019/0457
Titular	Cliente n.º 1873
Fechas extremas	04/03/2019 – 05/03/2027
Contenido	1 contrato, 8 renovaciones, 8 facturas de mantenimiento
Ubicación · Responsable	Archivo de oficina, armario 2, cajón 3 · Estefanía (Administración)
Conservar	Mientras esté en vigor y seis años desde el cierre del año en que termine

La **etiqueta** lleva el código de la serie, el número del expediente y las fechas del primer y del último documento. El nombre del cliente no va en el lomo: basta su número.

🙋 PREGUNTA PARA LA CLASE

Llega la renovación del contrato de Jamal. Estefanía decide que va a la serie **02.1 Mantenimiento**, dentro del expediente **2019/0457**. ¿Qué paso del proceso está haciendo?

A Registrar

B Clasificar

C Distribuir

✔ Clasificar es decidir a qué serie y a qué expediente pertenece. Registrar es anotar que existe (número, fecha y asunto); distribuir, hacer llegar una copia a quien la necesita.

Cada serie necesita su sistema

SISTEMA	CÓMO ORDENA	ÚTIL PARA	VENTAJA	INCONVENIENTE
Alfabético	Por el nombre	Proveedores, personal	Fácil	Nombres parecidos
Numérico	Por el número del expediente	Contratos, clientes	Rápido y confidencial	Necesita un índice
Cronológico	Por fecha	Facturas, actas	Muestra la historia	Hay que saber la fecha
Geográfico	Por lugar	Obras, delegaciones	Útil por zonas	Necesita otro orden dentro
Por materias	Por asunto	Escritos de la Administración	Reúne cada tema	Un papel puede ir en dos temas
Alfanumérico	Letras y números (C-1873)	Códigos de clientes	Muchas combinaciones	Hay que aprender el código
Decimal	Niveles: 02, 02.1, 02.1.3	Cuadros de clasificación	De lo general a lo concreto	Con muchos niveles, lío

Seis reglas que todos aplican igual



1. Personas

Primer apellido, segundo apellido y nombre: «Ordóñez Gil, Janire».



2. Partículas

De, del, de la pasan detrás del nombre y no cuentan: «Fuente Marín, Jerónimo de la».



3. Apellidos con guion

Una sola palabra: «Ruiz-Ocaña Tena, Jaume».



4. Empresas

Tal como se escriben, sin el artículo inicial (al final, entre paréntesis) ni la forma jurídica: «Chopera Hostal (La), S.L.».



5. Letra a letra

«Nada antes que algo»: «Sanz» antes que «Sanz Ortega». Sin tildes; ñ después de n; ch y ll, dos letras.



6. Números

Como si se escribieran con letras: «3 Robles» se ordena como «Tres Robles».

7.3 · APRENDE CON LA IA

Donde suele fallar un asistente

Ordena tú antes los 15 nombres ficticios de la actividad con las reglas de 7.3 y anota qué regla no aplica el asistente.

NOMBRE	ERROR HABITUAL	CON LAS REGLAS DEL LIBRO	REGLA
La Almazara Cooperativa	En la L	Almazara Cooperativa (La): en la A	4
El Faro Instalaciones, S.A.	En la E	Faro Instalaciones (El), S.A.: en la F	4
A. del Río Sanz	En la D	Río Sanz, A. del: en la R	2
3 Robles Asesores, S.L.	El primero, por ser número	Tres Robles Asesores, S.L.: en la T	6
Álvarez Núñez, C.	Aparte, por la tilde	Después de «Alvarado Ruiz, B.»	5
Peña Castro, M.	Antes de «Pena Alonso, L.»	Después: la ñ va detrás de la n	5

Ojo con la IA: no conoce las reglas de tu empresa. Nunca le des listas reales de clientes ni documentos internos. Quien archiva eres tú, y la persona responsable revisa.

🙋 PREGUNTA PARA LA CLASE

¿Qué orden es correcto con las reglas del libro?

A Sanz Ortega, J. · Sanz, I. · Tres Robles Asesores, S.L.

B 3 Robles Asesores, S.L. · Sanz, I. · Sanz Ortega, J.

C Sanz, I. · Sanz Ortega, J. · Tres Robles Asesores, S.L.

✔ «Nada antes que algo»: «Sanz» va antes que «Sanz Ortega». Y «3 Robles» se ordena como si se escribiera con letras: «Tres Robles», en la T.

Tres etapas del archivo

Lo de hoy está a mano; lo de hace años, en el sótano.



Activo o de oficina

Lo que se consulta a menudo: asuntos abiertos y año en curso. En Templa, los armarios de Administración.



Semiactivo

Asuntos cerrados que aún hay que conservar. En Templa, las cajas del sótano.



Histórico

Lo que tiene valor para la historia de la empresa: una estantería con fotos y la primera factura del taller, de 1989.

CLAVE

Centralizado: todo en una unidad, un criterio y más control, pero pedir lleva tiempo. **Descentralizado**: cada departamento lo suyo, más rápido, pero cada uno a su manera. Templa combina.

7.4 · DOCUMENTO MODELO

La ficha de préstamo o testigo

El expediente se pide a la persona responsable. Quien se lo lleva deja en su lugar un **testigo**: qué falta, quién lo tiene y cuándo vuelve.

CAMPO	EJEMPLO
N.º de expediente	2023/0812
Contenido	Contrato e instalación de aerotermia
Lo lleva	Aritz (Posventa)
Sale	17/03/2027
Vuelve	19/03/2027
Firma · Devuelto	(firma) · Sí

CLAVE

«Me llevo el expediente 2019/0457; dejo el testigo con mi nombre y la fecha.»

Seis años para los papeles del negocio



Los empresarios conservarán «los libros, correspondencia, documentación y justificantes concernientes a su negocio, debidamente ordenados, durante seis años, a partir del último asiento realizado en los libros», salvo otras disposiciones.

Código de Comercio, art. 30.1 · consolidado del BOE a 09/05/2023

SUJETO OBLIGADO

Código de Comercio: los empresarios (también Templa). Ley General Tributaria (consolidado del BOE a 21/12/2024): quien tiene obligaciones tributarias.

CLAVE

LGT: conservar «las facturas, documentos y justificantes» (art. 29.2.e); los derechos de Hacienda «prescribirán a los cuatro años» (art. 66). Al menos seis años, y a veces más: cada empresa fija su calendario.

Los datos personales, no «por si acaso»



*RGPD, art. 5.1.e: los datos personales se mantienen «durante no más tiempo del necesario». LOPDGDD, art. 32: antes de suprimirlos se **bloquean** y, pasado ese plazo, se destruyen.*

RGPD (DOUE del 04/05/2016), art. 5.1.e · LOPDGDD, art. 32, consolidado del BOE a 27/12/2025

SUJETO OBLIGADO

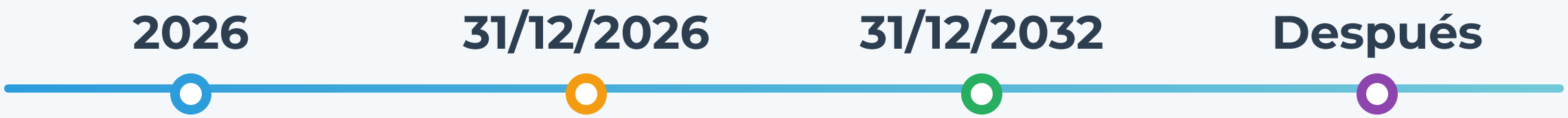
Quien decide sobre los datos (el responsable).

CLAVE

Bloquear es dejar los datos apartados, solo para jueces, fiscales y autoridades, mientras se puedan exigir responsabilidades.

Seis años desde el cierre del año

Templa cuenta los seis años desde el cierre del año: lo de 2026, como mínimo, hasta el 31/12/2032.



Se emite

Una factura de Templa, de cualquier día de 2026.

Cierre del año

Desde aquí se cuentan los seis años.

Fin del mínimo

Hasta este día se conserva, como mínimo.

Purga

Se separa lo que ha cumplido su plazo y se destruye con firma y certificado.

CLAVE

No se cuenta desde el día de la factura: una emitida el 15/06/2024 se guarda hasta el 31/12/2030, no hasta el 15/06/2030.

Cuánto se guarda cada serie

Es una decisión de la empresa, revisada por su asesoría.

SERIE	EN LA OFICINA	CONSERVAR COMO MÍNIMO	DESPUÉS
01 y 02	Mientras el contrato esté en vigor	Seis años desde el cierre del año en que termina	Bloqueo de datos y destrucción con certificado
03 y 04	Año en curso y anterior	Seis años desde el cierre del año (lo de 2026, hasta el 31/12/2032)	Destrucción con certificado
05	Mientras el asunto esté abierto	Seis años desde el cierre del año en que se cierra	Revisión con la asesoría
06	Mientras dure la relación	Lo que indique la asesoría laboral	Destrucción con certificado

CLAVE

En Templa, nada se destruye sin comprobar el calendario y sin la firma de la persona responsable. La **purga** o expurgo es separar lo que ha cumplido su plazo.

Un papel roto a mano se recompone

Lo poco se tritura en la oficina con una destructora de corte cruzado; lo mucho, una empresa que entrega un **certificado de destrucción**.



Reducir

Una sola copia por expediente; no imprimir correos para archivarlos.



Reutilizar

Cajas, carpetas y guías en buen estado, con etiqueta nueva.



Reciclar

El papel triturado y el cartón roto, al contenedor o al gestor de papel.

CLAVE

Certificado n.º 2027/0318 · 24/03/2027 · 6 cajas de facturas de 2016 a 2019 (66 kg) · triturado ante una persona de Templa · destino: reciclaje · firma por Templa: Fuensanta.

CASO RESUELTO · PASO A PASO

El cuadro de clasificación de Templa



Maialen y Elías · viernes 19/03/2027

Presentan a Fuensanta el inventario del sótano y una propuesta revisada por Estefanía: 48 cajas y 2.880 expedientes. Caso ficticio.

1. **Haz el inventario.** Cajas y expedientes por serie: 4 de las 48 cajas (8,3 %) son «varios».
2. **Elige el sistema.** Contratos, por número; facturas, por fecha; personal, por nombre y con llave. «Varios» desaparece.
3. **Pon el calendario.** Decisión de la empresa, revisada por su asesoría: seis años desde el cierre del año.
4. **Para lo de Reinaldo.** Los contratos en vigor no se tocan. Las facturas de 2016 a 2019 se destruyen el 24/03/2027 con certificado.
5. **Atiende a Jamal.** Su expediente pasa a la serie 02 (n.º 2019/0457). Recibe la copia en mano el jueves 18.

✔ Seis series con código decimal, un sistema por serie, testigos y un calendario firmado por Fuensanta. Nada se destruye sin calendario, firma y certificado.

REPASO

Ideas clave

- Un archivo se mide por lo que tardas en encontrar algo.
- Documento, expediente (un asunto o cliente) y serie (expedientes del mismo tipo).
- Registrar, clasificar, ordenar, archivar y custodiar, y distribuir.
- Cada serie, su sistema: contratos por número, facturas por fecha, personal por nombre.
- Seis reglas alfabéticas que la empresa fija y todos aplican igual.
- Quien se lleva un expediente deja un testigo: qué falta, quién y hasta cuándo.
- Seis años desde el cierre del año: lo de 2026, hasta el 31/12/2032.
- Nada se destruye sin calendario, firma 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**