

FORMACIÓN PROFESIONAL · COMUNICACIÓN EMPRESARIAL Y ATENCIÓN AL CLIENTE · UNIDAD 8

El archivo digital y las bases de datos

23 campos, 186 fichas repetidas y un correo de Kenza: «Quiero saber qué datos míos tienen».

PARA EMPEZAR

En esta unidad aprenderás a...

- Reconocer los soportes de archivo digital y lo que ofrecen las aplicaciones de archivo.
- Crear árboles de carpetas con reglas de nombre que todos entiendan.
- Archivar el correo y la información que se comparte dentro y fuera de la empresa.
- Reconocer la estructura y las funciones de una base de datos.
- Aplicar niveles de acceso, seguridad y protección de datos.

SITUACIÓN DE PARTIDA

«Quiero saber qué datos míos tienen»

Lunes 22/03/2027. La base de clientes de Templa tiene **23 campos** y **4.106 fichas para 3.920 clientes**: 186 están repetidas. Karla guarda una copia de toda la base en su portátil *«por si acaso»*.

A las 9:14 llega al buzón general: *«Quiero saber qué datos míos tienen. Kenza»*. Fuensanta: *«Esta semana ponemos orden»*.

Ayudarás a decidir qué campos se quedan, quién accede a qué y qué responde Templa a Kenza, y en qué plazo.

❓ ¿Encontrarías en un minuto una foto de tu móvil de hace dos años?

❓ ¿Tienes copia de tus fotos o trabajos? ¿Y si hoy perdieras el móvil?

❓ ¿Qué datos tuyos crees que tiene tu gimnasio, tu centro o tu compañía de teléfono?

❓ ¿Has compartido alguna vez una contraseña? ¿Qué riesgo tiene?

MAPA DE LA UNIDAD

Lo que vamos a ver

8.1 Soportes y aplicaciones

8.2 Árboles de carpetas y nombres de archivo

8.3 Archivar el correo y la información compartida

8.4 Las bases de datos de la empresa

8.5 Seguridad, acceso y protección de datos

Dónde se guarda lo digital

Soporte: lugar físico o virtual donde se guarda la información.

SOPORTE	VENTAJA	RIESGO	EN TEMPLA
Disco del ordenador	Rápido	Si falla o se roba el equipo, se pierde	Solo borradores de cada día
Disco externo o memoria USB	Se lleva a cualquier sitio	Se pierde con facilidad	Prohibido sacar datos de clientes
Servidor de la empresa	Todo en un sitio, con permisos	Si se estropea y no hay copia, se pierde todo	Carpeta compartida y base de datos
Nube (almacenamiento en internet)	Acceso desde cualquier lugar	Depende del proveedor y de la conexión	Copia de seguridad diaria

CLAVE

Cada soporte tiene su uso. Los datos de clientes no salen en una memoria USB.

Lo que ofrecen las aplicaciones de archivo



Búsqueda

Por nombre o por contenido.



Versiones

Volver a una anterior.



Permisos

Quién ve y quién cambia.



Registro de actividad

Quién abrió o borró algo.



Papelera

Recuperar lo borrado.



Digitalizar con criterio

Al escanear, nombre y carpeta según el cuadro.

CLAVE

Antes de destruir un original en papel, la empresa comprueba si puede hacerlo: no basta con tenerlo escaneado.

8.1 · DATO 2026

Copias de seguridad en las empresas

80

de cada 100 empresas españolas (10 o más personas) copiaban en otro lugar en 2024

79

de cada 100 en la Unión Europea

57

de cada 100 informaban a su plantilla de sus obligaciones de seguridad (UE: 60)

Fuente: Eurostat, tabla isoc_cisce_ra, actualizada el 15/06/2026.

CLAVE

Copia de seguridad: duplicado para recuperar los datos. Tres copias, en dos soportes y una fuera de la oficina.

El árbol de la carpeta compartida

SERIE	DENTRO, POR EJEMPLO
01_Clientes	C3355 (una carpeta por número de cliente)
02_Contratos	02.1_Mantenimiento › 2024-0388
03_Facturas_emitidas	2027 › 03
04_Facturas_recibidas	2027 › 03
05_Administracion	Ayuntamiento · Hacienda
06_Personal	Acceso restringido
07_Direccion_y_calidad	Actas · Procedimientos · Plantillas

CLAVE

Sigue al cuadro de clasificación (la 07 es solo digital). Tres o cuatro niveles como máximo.

8.2 · LA REGLA DE NOMBRE

AAAA-MM-DD_tipo_asunto_vNN

ANTES	CON LA REGLA DE TEMPLA
Nuevo documento (3) definitivo BUENO.docx	**2027-03-22_procedimiento_archivo-digital_v03.docx**
escaneo0001.pdf	**2019-03-04_contrato_mantenimiento_2019-0457_v01.pdf**

Fecha al principio, en orden año-mes-día: así se ordenan solos · tipo y asunto en pocas palabras, con guion entre palabras · sin espacios, tildes ni símbolos raros (ñ, %, !, /) · versión con dos cifras: v01, v02; nunca «definitivo», «bueno» ni «último» · el número de cliente, no su nombre.

CLAVE

Si no sabes dónde va un archivo, mira el cuadro antes de crear carpetas.

🙋 PREGUNTA PARA LA CLASE

Aritz te pasa «foto aviso.jpg»: foto de una avería del cliente 2207, del 19/03/2027. ¿Cómo la guardas?

A foto aviso 2207 definitiva.jpg

B 2027-03-19_foto_aviso_2207_v01.jpg

C 19-03-2027_foto_aviso_v1.jpg

✔ Fecha en orden año-mes-día, tipo y asunto, el número de cliente y la versión con dos cifras. Sin espacios ni «definitiva».

El correo, ordenado



Carpetas con las series

Las mismas series del árbol, también en el correo.



Reglas automáticas

Filtros que mueven los mensajes de un remitente o asunto a su carpeta.



Al expediente

Adjuntos importantes con nombre normalizado; el mensaje decisivo, en PDF (y el original si es prueba).



Enlace mejor que adjunto

Para un documento grande, un enlace con permisos.

CLAVE

Buzón compartido: cada mensaje, con su estado (pendiente, en curso, respondido) y quién lo lleva.

Intranet, extranet y documentos colaborativos

MEDIO	QUÉ ES	PARA QUÉ EN TEMPLA
Intranet	Red interna, solo para la plantilla	Procedimientos, plantillas, calendario de turnos, cuadro de clasificación
Extranet	Parte de la red abierta a clientes o proveedores, con usuario y contraseña	Área de clientes para descargar facturas; pedidos a proveedores
Documentos colaborativos	Un mismo archivo que editan varias personas, con historial de versiones	El manual de Templa Responde

Frases que funcionan: «Te mando el enlace a la carpeta del expediente; no hace falta adjuntarlo.» · «Lo he guardado en 05_Administracion con la fecha de hoy.» · «¿Quién lleva este correo? Lo marco como "en curso"».

CLAVE

Lo que se comparte, con permisos: la intranet, solo para la plantilla; la extranet, con usuario y contraseña.

Tabla, registro, campo y clave

Tabla

Datos de un mismo tipo: clientes, contratos, avisos.

Registro

Cada fila: un cliente.

Campo

Cada columna: un dato, como el teléfono.

Clave

Identifica cada registro sin repetirse: el n.º de cliente.

Tipo de campo

Texto, número, fecha, sí/no o lista cerrada.

Tablas relacionadas

Clientes, Contratos y Avisos se unen por el n.º de cliente.

CLAVE

Con una base se hacen consultas, formularios e informes.

8.4 · DOCUMENTO MODELO

La ficha mínima de cliente: 14 campos

CAMPO	TIPO	PARA QUÉ
N.º de cliente (clave)	Número	Identificar sin nombre
Nombre · Apellidos o razón social · NIF o NIE	Texto	Saber a quién se atiende · Facturar
Tipo de cliente	Lista: particular, empresa, comunidad	Tratar cada caso
Dirección de la instalación · Código postal · Localidad	Texto	Ir a la casa
Teléfono · Correo electrónico	Texto	Avisar y responder
Equipo instalado · Fecha de instalación	Lista · Fecha	Mantenimiento y garantía
N.º de contrato · Comunicaciones comerciales	Texto · Sí/no y fecha	Unir con Contratos · Saber si acepta publicidad

Si no sabes para qué es un dato, no lo pidas.

Lo más valioso no se lleva a casa

Niveles de acceso: cada persona entra con su usuario y ve solo lo que necesita para su trabajo, según una tabla de permisos: sin acceso, lectura o edición.

🔑

Contraseñas

Largas, propias y nunca en un pósit.

🖥️

Bloquear la sesión

Siempre que te levantas del puesto.

📱

Código en el móvil

Para entrar desde fuera de la oficina.

💽

Copias

Hechas y probadas.

🚫

Nada de datos fuera

Ni en memorias USB ni en portátiles sin protección.

La tabla de permisos que aprueba Fuensanta

DEPARTAMENTO	CLIENTES	CONTRATOS	FACTURACIÓN	AVISOS	PERSONAL
Dirección	Lectura	Lectura	Lectura	Lectura	Edición
Administración y Atención al Cliente	Edición	Edición	Edición	Lectura	Solo quien lleva personal
Comercial y Marketing	Lectura	Lectura	—	—	—
Técnico y Posventa	Lectura	Lectura	—	Edición	—
Compras y almacén	—	—	Solo facturas recibidas	Lectura	—
Alumnado en formación	Lectura, supervisada	—	—	—	—

CLAVE

«—»: sin acceso. Se revisa cada seis meses y cuando alguien cambia de puesto.

Lo necesario, con una base y en un mes



RGPD, art. 5.1.c: los datos serán «adecuados, pertinentes y limitados a lo necesario». Art. 12.3: se responde a una solicitud de derechos «en el plazo de un mes a partir de la recepción de la solicitud».

Reglamento General de Protección de Datos (DOUE del 04/05/2016), arts. 5.1.c, 6.1, 12.3 y 32 · LOPDGDD, art. 5 (consolidado del BOE actualizado el 27/12/2025)

SUJETO OBLIGADO

El responsable del tratamiento (Templa) y, en la seguridad (art. 32), también el encargado. El deber de confidencialidad (LOPDGDD, art. 5), a toda la plantilla y al alumnado en formación, también al terminar.

CLAVE

Art. 6.1: con los clientes, la base es el **contrato** y las **obligaciones legales** (facturas); no hace falta su consentimiento para atenderlos. Para publicidad hace falta otra base (unidad 4).

Seis derechos clave, gratis



Acceso

Saber qué datos tienen y obtener una copia.



Rectificación

Corregir lo que está mal.



Supresión

Que se borren.



Limitación

Que se limite su uso.



Oposición

Oponerse a un tratamiento.



Portabilidad

Llevarse sus datos.

CLAVE

La empresa responde en **un mes desde que recibe la solicitud** y puede pedir lo necesario para comprobar la identidad.

Quién decide y quién trata por encargo



Responsable del tratamiento

Decide para qué y cómo se tratan los datos: **Templa**. Documenta toda brecha y, salvo riesgo improbable, la comunica a la Agencia Española de Protección de Datos en **72 horas**.

VS



Encargado del tratamiento

Trata datos por cuenta de la empresa, con un contrato que dice qué puede hacer: **Kristian**, el técnico informático autónomo. Si detecta una brecha, avisa a la empresa.

CLAVE

Brecha de seguridad: incidente que destruye, pierde o altera datos personales, o permite que alguien acceda a ellos o los reciba sin autorización. No hace falta que se pierda nada.

🙋 PREGUNTA PARA LA CLASE

Karla pierde en el tren su portátil con una copia de la base de clientes. ¿Qué es lo correcto?

A No es una brecha si nadie ha usado todavía los datos

B Es una brecha: avisa enseguida; Templa la documenta y valora si debe comunicarla a la Agencia en 72 horas

C Basta con cambiar la contraseña de Karla

✔ Perder datos personales es una brecha. Quien la detecta avisa enseguida; Templa la documenta y, salvo que sea improbable que suponga un riesgo, la comunica a la Agencia en 72 horas como máximo desde que la conoce.

CASO RESUELTO · PASO A PASO

La respuesta a Kenza y la ficha de 14 campos



Fuensanta, Maialen y Kristian · Templa Hogar

Kenza (n.º 3355) escribe el 22/03/2027 desde un correo que no está en su ficha. Caso ficticio.

1. **Comprueba la identidad.** Kenza lo confirma el miércoles 24 desde el correo de su ficha. Límite: jueves 22/04/2027.
2. **Reúne sus datos.** Dos fichas repetidas, un contrato, cuatro facturas y dos avisos.
3. **Depura y pon permisos.** De 23 campos quedan 14; se fusionan las 186 repetidas. Fuensanta aprueba los permisos.
4. **Retira la copia de Karla.** Kristian la revisa y la borra; Fuensanta valora si hubo brecha y lo documenta.
5. **Responde.** Maialen hace el borrador; Fuensanta lo firma y lo envía el martes 30/03/2027.

✔ **Ficha de 14 campos, permisos y respuesta en ocho días.**

Un mes desde que se recibe

22/03/2027	24/03/2027	30/03/2027	22/04/2027
Recibe	**Confirma**	**Responde**	**Límite**
Lunes, 9:14: llega la solicitud. Empieza a contar el mes.	Kenza confirma su identidad desde el correo de su ficha.	Fuensanta firma y envía la respuesta: ocho días después.	Jueves: un mes desde la recepción (art. 12.3).

CLAVE

El mes se cuenta desde la recepción de la solicitud, no desde que se confirma la identidad.

REPASO

Ideas clave

- Cada soporte tiene su ventaja y su riesgo; los datos de clientes no salen en una USB.
- Copias: tres, en dos soportes y una fuera de la oficina.
- El árbol de carpetas sigue al cuadro de clasificación, con tres o cuatro niveles como máximo.
- Regla de nombre de Templa: AAAA-MM-DD_tipo_asunto_vNN. Nunca «definitivo», «bueno» ni «último».
- El correo también se archiva: carpetas con las series, reglas automáticas y enlaces.
- Base de datos: tablas, registros (filas), campos (columnas) y una clave que no se repite.
- Minimización (RGPD, art. 5.1.c): si no sabes para qué es un dato, no lo pidas. La ficha de Templa pasa de 23 a 14 campos.
- Cada persona ve solo lo que necesita. Solicitud de acceso: un mes desde que se recibe.



¡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**