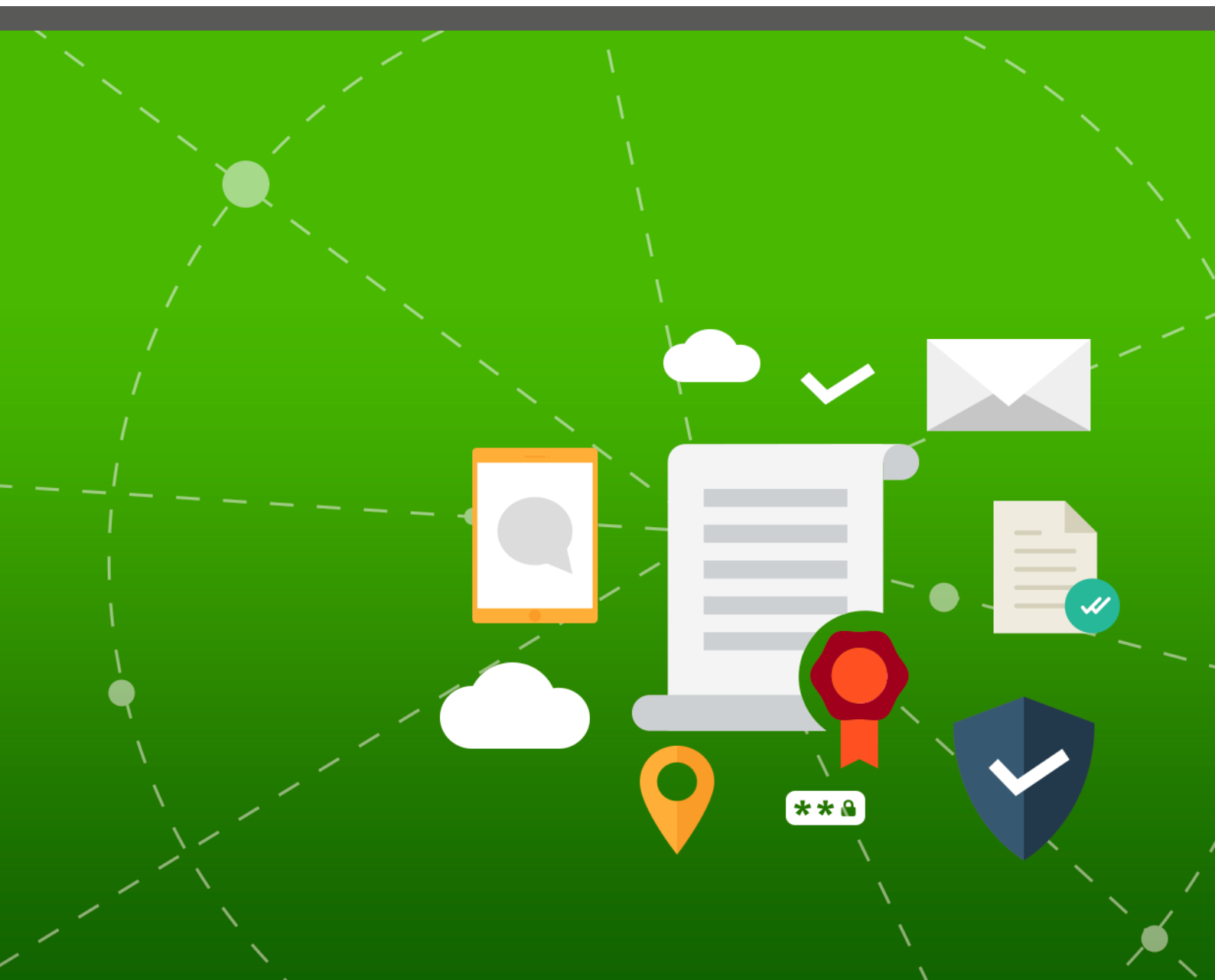


Comunicaciones Certificadas



Índice

1. Cuando hablamos de comunicación fehaciente, ¿a qué nos referimos?	 3
2. ¿Qué es una comunicación electrónica certificada?	 4
3. Los principales beneficios que ofrece la certificación electrónica	 4
4. ¿En qué consiste el proceso de certificación?	 5
5. No necesitas certificar todas las comunicaciones, ¿cuándo certificar?	 6
6. Caso de éxito de comunicación certificada	 7
7. ¿Por qué elegir Customer Comms para tus comunicaciones certificadas?	 9

En la Edad Media, se utilizaba un sello que además de garantizar la confidencialidad de un mensaje, daba fe de su autenticidad. Cada ciudad tenía su propio sello con un motivo suficientemente complicado como para no poder ser plagiado. Las comunicaciones fehacientes con un sello de confianza han sido una necesidad histórica en la gestión eficaz de las comunicaciones comerciales.



1. Cuando hablamos de comunicación fehaciente ¿a qué nos referimos?

No podemos considerar la **carta certificada** o el **fax** como comunicaciones fehacientes porque **dejan una evidencia débil del proceso de comunicación**. Del mismo modo, otras comunicaciones electrónicas convencionales como el **e-mail**, son **fácilmente manipulables**, lo que supone que sea muy sencilla su impugnación en un procedimiento judicial, que es una de las principales razones por las que se requiere de la certificación de comunicaciones.

Por tanto, antes de las comunicaciones electrónicas certificadas, las únicas alternativas para realizar una comunicación fehaciente eran el **burofax** y el **acta notarial**, que aunque tenían validez legal, suponían **costes y tiempos de gestión muy elevados**.

La **certificación de las comunicaciones por vía electrónica** permite cubrir la necesidad de certificación, ofreciendo **innumerables ventajas** con respecto a los soportes utilizados en el pasado:

- La **agilidad** propia de las comunicaciones por vía electrónica: email, SMS, web...
- Su capacidad de **ubicuidad y asincronismo**.
- El **ahorro de costes** en papel y tiempos de gestión.
- Supone una **prueba documental** en un posible litigio.
- Y sobre todo la presencia de un **testigo del proceso, llamado tercero de confianza**, que además **custodia las evidencias, es decir los documentos y sus trazas**, dando fe ante un juez de la veracidad a petición de ambas partes: emisor y receptor de las comunicaciones.

Un **tercero de confianza** acredita el contenido y el momento de la comunicación, certificándolo todo en un documento que es firmado electrónicamente, asegurando su integridad durante al menos cinco años, periodo que dura la custodia electrónica de los mismos.

Un **tercero de confianza** acredita el contenido y el momento de la comunicación, certificándolo todo en un documento que es firmado electrónicamente



2. ¿Qué es una comunicación electrónica certificada?

Es una comunicación electrónica **enviada a través de un canal digital** (habitualmente email y SMS), **asociada a un proceso de certificación** que mediante un informe detallado **recoge información** relativa al **origen** de la comunicación, el **destino**, el **contenido** y el **momento** en el tienen lugar todos estos eventos, dejando constancia **a través de un sello de tiempos cualificado**.

La certificación es generada por un **tercero de confianza**, a través de un informe firmado electrónicamente que asegura la integridad de la información recogida en el documento electrónico, así como los sellos de tiempos de los eventos ocurridos durante el proceso de comunicación. Ésto ofrece la certeza sobre el instante (fecha y hora) en el que se ocurren los eventos dentro del proceso.

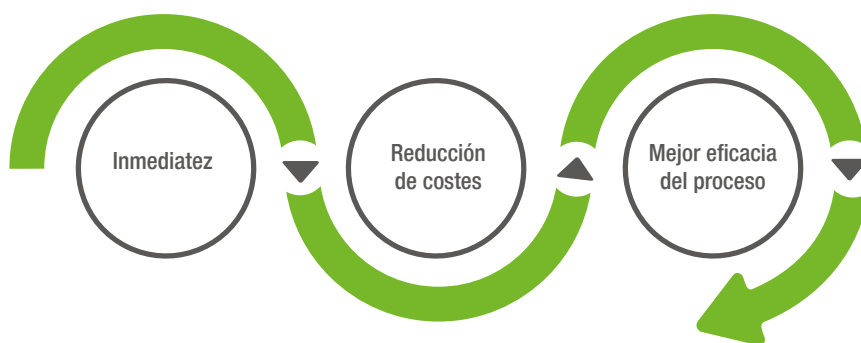
Este servicio aparece en el [reglamento europeo 910/2014 \(eIDAS\)](#) dentro de los servicios que puede ofrecer un prestador de servicios electrónicos de confianza como “servicios de entrega electrónica certificada”.

3. Inmediatez y bajo coste, los principales beneficios que ofrece la certificación electrónica

La aplicación del servicio de certificación de las comunicaciones por vía electrónica está calando en todos los sectores empresariales y de la administración debido a las fuertes ventajas que ofrece:

- Gran **inmediatez**, en cuestión de segundos podemos certificar un envío sin tener que desplazarnos.
- Enorme **reducción de costes**, de hasta 30 veces inferior al de un burofax tradicional. Es decir, si el coste de un burofax ronda entre 15 y 25 euros, el coste por este medio certificado puede ser entre 0,6 y 1 euro.

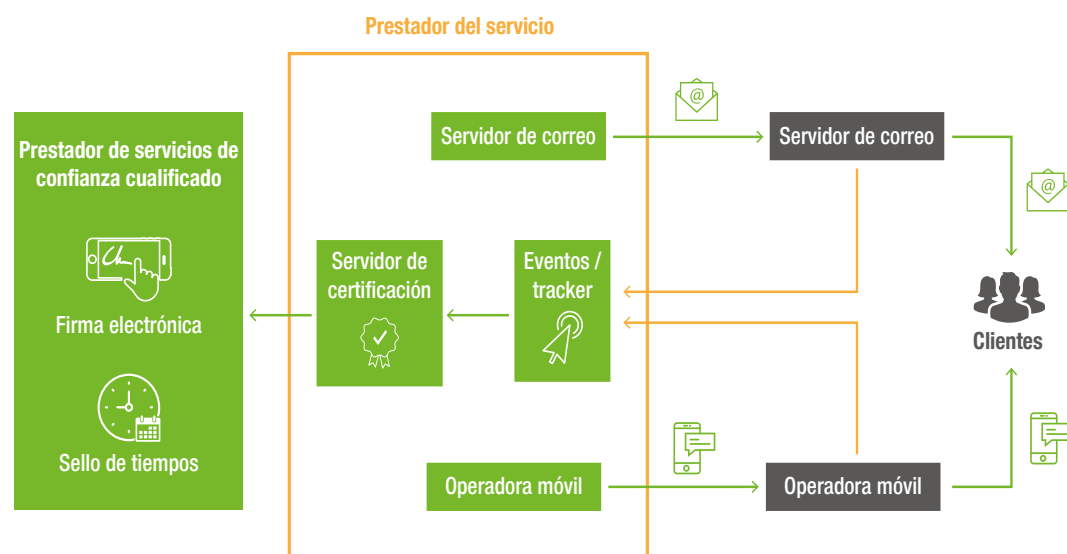
Todo esto lleva consigo una considerable **mejora de la eficacia del proceso de comunicación** que revertirá en un fortalecimiento de la imagen de marca de la empresa usuaria.



4. ¿En qué consiste el proceso de certificación?

Las comunicaciones electrónicas certificadas, establecidas principalmente por email o SMS, se basan en la participación de un tercero ajeno a la comunicación, **una empresa prestadora de servicios certificados**, que da fe de que la comunicación se ha producido.

El funcionamiento para el usuario es el mismo que en una comunicación habitual por vía telemática; recibirá un email o un SMS. Antes el prestador de los servicios procesa el mensaje y realiza un **sello de tiempo** de la comunicación establecida que certifica el **origen**, el **contenido**, el **destino** y el **momento** en el que produce la comunicación. Toda esta **información custodiada** por el prestador como **tercero de confianza**, serviría como prueba documental en un posible juicio.



El proceso se realiza de la siguiente manera:

- El prestador del servicio envía un correo electrónico, a través de un servidor de correo a la dirección electrónica del cliente; o un SMS a un teléfono móvil, a través de un operador de telefonía.
- En el mensaje se incluyen mecanismos para detectar si se ha abierto o se ha hecho click sobre una url, esta información será recogida por el servidor de eventos, también llamado tracker.
- A través del servidor de correos se detectan y gestionan las direcciones de correos no existentes y otros rebotes (buzón lleno, servidor no disponible, bloqueado por adjunto...)
- El servidor de certificación realiza el sellado de tiempos de la puesta a disposición del mensaje y de los eventos importantes que han sido detectados en la fecha y hora en la que ocurrieron. Para los SMS se certifica la información retornada por el operador de telefonía.
- Finalmente se genera un certificado con firma electrónica cualificada para preservar su integridad y se custodia electrónicamente durante cinco años.

Cuando las comunicaciones electrónicas requieren un **valor legal**, se necesita la certificación de un prestador de servicios electrónicos de confianza homologado.



5. No necesitas certificar todas las comunicaciones, ¿cuándo certificar?

Cuando las comunicaciones electrónicas requieren un **valor legal**, se necesita la certificación de un prestador de servicios electrónicos de confianza homologado. Es el caso de los emails y sms certificados, la contratación electrónica con o sin firma electrónica... etc.

Se recurre a este servicio para transmitir información de la que se pueda necesitar una **prueba de entrega y certificación de contenido**, para su uso en procesos de reclamación o trámites legales.

Existen dos circunstancias que principalmente llevan al cliente a tener la necesidad de certificar comunicaciones:

- Salvaguardar sus intereses ante un posible **conflicto legal** con sus propios clientes en casos como: reclamación de cobros, contratos, notificaciones de servicio...
- Previa solicitud de un **organismo regulador como CNMV, DGS, BdE...** que solicita la fehaciencia de algún tipo de comunicación como avisos de renovación, fondos, SEPA...

En la práctica podemos ver la aplicación de este servicio a todos los ámbitos empresariales en distintos momentos del proceso de comunicación, a continuación detallamos algunos ejemplos:

■ Gestión de reclamaciones sobre factura

Cuando se produce un impago, con una llamada o un e-mail no tendríamos una evidencia suficiente si tuviéramos que emprender una acción judicial; sin embargo, el envío de un burofax podría ser excesivo. La forma más rápida y económica de hacer una reclamación y obtener una evidencia sin que el deudor pueda alegar desconocimiento, es realizar una comunicación electrónica certificada.

Muchas empresas habilitan servicios de entrega garantizada y trazabilidad de las facturas, para asegurar la recepción de la comunicación por parte del cliente y evitar un problema legal posterior.

■ Contratación electrónica

Sectores como el asegurador y el financiero certifican gran parte de las comunicaciones con sus clientes a lo largo de todo su ciclo de vida. Desde la contratación, con el envío de contratos por vía electrónica, incluyendo firma y el mandato SEPA, hasta los cambios en las condiciones contractuales iniciales o la renovación de primas.

Para verificar la recepción de ciertas comunicaciones por parte del cliente es necesaria la integración de canales electrónicos e impresos. Por ejemplo, cuando se dispone de la dirección postal, el proceso más eficiente consiste en enviar las comunicaciones por email o SMS y si éstos son rechazados o no han sido abiertos, generar automáticamente una comunicación postal como carta certificada o burofax. Por tanto, es fundamental la combinación de distintos canales en el proceso de comunicación para la contratación electrónica.

■ **Solicitud de consentimiento del cliente**

Existen negocios como talleres de automóviles que necesitan el consentimiento del cliente para realizar trabajos solicitados o poner en marcha pedidos. Es imprescindible, para evitar problemas legales, certificar la comunicación por la que el cliente consiente el desarrollo de estas tareas.

■ **Envíos de comunicaciones oficiales**

En el sector jurídico la entrega de comunicaciones oficiales es un asunto fundamental. Hoy en día, la gestión de comunicaciones certificadas es una tarea crítica para asesorías de empresas o despachos de abogados cuyos envíos deben tener un claro valor legal.

■ **Comunicaciones fiables**

Para las empresas que trabajan con cita previa, como los hospitales, es importante mantener comunicaciones fiables con sus clientes, asegurándose que han sido entregadas al destinatario en el momento adecuado.

■ **Notificaciones de impagos**

Junto con el informe de impagos a clientes se realiza una notificación mediante una comunicación certificada dejando fehaciencia de que el documento de reclamación ha sido puesto a disposición del cliente.

■ **Desistimiento**

Para dar respuesta a la obligación, por la *Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios*, sectores como el retail, el asegurador o el financiero necesitan conseguir de los clientes el desistimiento de uso de comunicaciones postales para comunicar electrónicamente.

6. Caso de éxito de comunicación certificada

En Customer Comms contamos con una amplia experiencia en la gestión integral del proceso de comunicaciones certificadas tanto postales como electrónicas. Queremos compartir contigo un caso de éxito, aplicable a cualquier sector, basado en la puesta en marcha de un servicio integral de generación, notificación certificada multicanal con custodia cualificada de documentos de reclamación de cobros.

Necesidad de nuestro cliente:

Contar con un servicio integral para la gestión de las **comunicaciones certificadas**, que incluya trazabilidad verificada de las notificaciones y documentos de **reclamación de cobros a empresas, autónomos y particulares**, emitidos por entidades de distintos sectores: **financieras y de crédito al consumo, aseguradoras, telcos y utilities**.

Solución Customer Comms:

Facilitar un sistema automatizado de generación de comunicaciones bajo demanda: **composición, certificación - verificación y distribución multicanal (postal, email, SMS y web)** de documentos de **reclamación de cobro** a empresas, autónomos y particulares, con sus **notificaciones certificadas** asociadas.

A través de nuestra solución de gestión integral, soportada en nuestro producto *Communicalia (CommsCert)*; ofrecemos la posibilidad a nuestro cliente de **acceder al tracking** de las comunicaciones, automatizando la activación de circuitos recordatorios por **cualquier de los canales disponibles**.

Incluye un **servicio de custodia cualificada** de las comunicaciones de cinco años con posibilidad de ampliar por períodos sucesivos.

Resultado:

- **Reducción del 30% de los costes** de comunicación, gracias al control integrado de las notificaciones certificadas postales y electrónicas.
- **Time to Market:** puesta en marcha del servicio integral en tiempo muy reducido, sin necesidad de desarrollos e integraciones complejas.
- **Legalidad del proceso:** garantía total del cumplimiento de diversas normativas legales vigentes y requerimientos de las entidades regulatorias.
- **Certificado avanzado:** certificado electrónico de cada comunicación generada mediante la firma electrónica y el sello de tiempos de un prestador de servicios de confianza cualificado reconocido por el Ministerio de Industria, Energía y Turismo.
- **Automatización del proceso:** automatización de un gran volumen de notificaciones. Actualmente 100.000 informes y sus notificaciones asociadas al año con proyección de llegar a más de 500.000 informes al año.
- **Proveedor único:** cobertura total del proceso de gestión de comunicación de recobro con un único proveedor, incluyendo canales offline (postal) y online (email, sms y web).

Descarga aquí nuestro
caso de éxito



Tiempo de implantación:
3 MESES



Prestación del servicio:
DESDE JULIO DE 2015

7. ¿Por qué elegir Customer Comms para tus comunicaciones certificadas?

Customer Comms forma parte de en la relación de prestadores de servicios electrónicos de confianza por el Ministerio de Industria, Energía y Turismo, atendiendo a los requisitos establecidos por la Ley 59/2003 relativa a la firma electrónica. De este modo, la compañía se convierte en **prestador oficial de servicios de certificación electrónica**.

Cumpliendo con el [Reglamento Europeo número 910/2014](#), que se refiere a la identificación electrónica y los servicios de confianza para las transacciones electrónicas (conocido como eIDAS), Customer Comms se integra en el marco jurídico único europeo para los servicios de **entrega electrónica certificada**, la **contratación electrónica** y los servicios de **custodia digital de las evidencias**, pasando a formar parte de las primeras empresas españolas que conforman la lista del Ministerio de Industria, Energía y Turismo de empresas de confianza.

Como ventaja diferencial, Customer Comms incluye estos servicios dentro del proceso de **gestión integral de las comunicaciones omnicanal con clientes a lo largo de todo su ciclo de vida**. Esto permite certificar las comunicaciones, cuando se consideren necesarias, durante el customer journey de las comunicaciones entre la empresa y sus clientes, simplificando el proceso y ahorrando costes.

Con la plataforma Communicalia de Customer Comms se toma el **control del proceso** de comunicación con los clientes indicando, en cada fase de su ciclo de vida, qué **contenido** certificar, a qué **cliente** en concreto, por medio de qué **canal** y en qué **momento** preciso.

Gracias al módulo CommsCert de Communicalia, se **automatiza el proceso de certificación** durante el proceso de comunicación con el cliente, eligiendo para ello cualquier **canal online y offline**, y contando con el **tracking** posterior que permite un **análisis integrado de todo el proceso y su completa certificación**.

Debido a la integración de este servicio en un único proveedor, el **proceso de gestión se simplifica** considerablemente, **evitando integraciones** innecesarias con otros proveedores de comunicaciones y consiguiendo finalmente **ahorrar tiempo y costes adicionales**.

Confía en **Customer Comms** para mejorar tus procesos de gestión de **comunicación omnicanal certificada** en el camino de la **transformación digital**.

Customer Comms se integra en el marco jurídico único europeo para los servicios de entrega electrónica certificada, la contratación electrónica y los servicios de custodia digital de las evidencias



customer
comms 
cross-channel communications

www.customercomms.com

Avenida de la Recomba 14. P.E. La Laguna
28914 Leganés - Madrid
Tel. +34 916 895 665