

# PUNTO NEUTRO – Tipos de Comunicación y Estados del Proceso Comunicativo

Modalidades de Comunicación Certificada por correo electrónico disponibles en **PUNTO NEUTRO**.

## **BASIC** SENDtoCERT

**EMAIL con certificación de contenido y entrega.**

Es la modalidad más simple de **PUNTO NEUTRO**. Incluye las siguientes características:

- Se certifica el contenido del mail y de los archivos adjuntos.
- Se certifica la entrega en el servidor de correo del destinatario.
- Los archivos y documentos permanecen adjuntos al propio correo, pero no viajan encriptados.
- Modalidad disponible solamente para usarse desde el aplicativo de Punto Neutro para Outlook, para GMAIL, o desde el cliente de Punto Neutro para escritorio de Windows.

# BASIC+ **SENDtoCERT ACP**

**EMAIL con certificación de contenido, entrega y confirmación de lectura certificada.**

**Incluye las siguientes características:**

- Se certifica el contenido del mail y de los archivos adjuntos.
- Se certifica la entrega en el servidor de correo del destinatario.
- **Se incluye una confirmación de lectura voluntaria para el destinatario. En caso de que el destinatario la confirme, esta confirmación se certificará.**
- Los archivos y documentos permanecen adjuntos al propio correo, pero no viajan encriptados.
- Modalidad disponible solamente para usarse desde el aplicativo de Punto Neutro para Outlook, para GMAIL, o desde el cliente de Punto Neutro para escritorio de Windows.

# STANDARD **SENDtoYOU**

**EMAIL con descarga certificada de documentos mediante enlace.**

**Incluye las siguientes características:**

- Se certifica el contenido del mail y de los archivos adjuntos.
- Se certifica la entrega en el servidor de correo del destinatario.
- **Se certifica el acceso a la descarga de los documentos adjuntos en caso de que esta se produzca por parte del destinatario.**
- Los archivos y documentos se adjuntan como enlaces dentro del cuerpo del email y viajan encriptados. El destinatario deberá hacer clic en el enlace para descargarlos.
- Modalidad disponible tanto desde la web como desde los aplicativos de Punto Neutro para Outlook, para GMAIL, o desde el cliente de Punto Neutro para escritorio de Windows.

# ADVANCED UPtoSEND

EMAIL con descarga certificada de documentos mediante enlace protegido por contraseña.

Incluye las siguientes características:

- Se certifica el contenido del mail y de los archivos adjuntos.
- Se certifica la entrega en el servidor de correo del destinatario.
- Se certifica el acceso a la descarga de los documentos adjuntos en caso de que esta se produzca por parte del destinatario.
- **Se obliga al destinatario a realizar un registro previo para poder obtener su propio usuario y contraseña, que deberá especificar antes de la descarga.**
- Los archivos y documentos se adjuntan como enlaces dentro del cuerpo del email y viajan encriptados. El destinatario deberá hacer clic en el enlace para descargarlos.
- Modalidad disponible tanto desde la web como desde los aplicativos de Punto Neutro para Outlook, para GMAIL, o desde el cliente de Punto Neutro para escritorio de Windows.

# PREMIUM LOCKtoSEND

EMAIL con certificación plena y aceptación de archivos adjuntos por contrato electrónico con sello de tiempo específico.

Incluye las siguientes características:

- Se certifica el contenido del mail y de los archivos adjuntos.
- Se certifica la entrega en el servidor de correo del destinatario.
- Se crea un certificado de prueba de vida de los documentos adjuntos al eMail.
- Se certifica el acceso a la descarga de los documentos adjuntos en caso de que esta se produzca por parte del destinatario.

- **Se obliga al destinatario a realizar un registro previo para poder obtener su propio usuario y contraseña, que deberá especificar antes de la descarga.**
- **Se obliga al destinatario a firmar mediante contrato electrónico que acepta la recepción de los documentos adjuntos al email. Este contrato incluye un Sello de Tiempo que permite certificar el momento exacto de firma.**
- Los archivos y documentos se adjuntan como enlaces dentro del cuerpo del email y viajan encriptados. El destinatario deberá hacer clic en el enlace para descargarlos.
- Modalidad disponible tanto desde la web como desde los aplicativos de Punto Neutro para Outlook, para GMAIL, o desde el cliente de Punto Neutro para escritorio de Windows.

## DOCUMENTACIÓN RELATIVA A LOS DISTINTOS ESTADOS QUE PUEDEN OBTENER LAS COMUNICACIONES DE PUNTO NEUTRO

### 1. Seguimiento de una comunicación = Estados y flujos comunicativos.

Como usuarios de **PUNTO NEUTRO** podremos hacer un seguimiento de nuestros procesos comunicativos, gracias a un **sistema de Estados** que nos facilitarán enormemente esa faena.

Los estados de **PUNTO NEUTRO** se dividen en dos flujos comunicativos:



The screenshot shows an email interface with a header 'Correo electrónico - Enviado'. Below the header are four icons: an envelope with a plus sign, a magnifying glass, a document with a plus sign, and a printer. The main content is a table with three columns: 'Fecha', 'Asunto / Destinatarios', and 'Estado'. The first row shows the date '23/05/2019 16:54', the subject 'PUNTO NEUTRO - Ejemplo de comunicación certificada por correo electrónico.', and the status 'En proceso'. Below the subject, the recipients are listed: 'Para: info@puntoneutro.net' and 'CC: oficina@puntoneutro.net'. To the right of the table, there is a legend with three orange circles, each followed by the text 'En proceso'. Two blue arrows point from the legend to the 'Estado' column of the table row.

Fecha	Asunto / Destinatarios	Estado
23/05/2019 16:54	 PUNTO NEUTRO - Ejemplo de comunicación certificada por correo electrónico. Para: info@puntoneutro.net CC: oficina@puntoneutro.net	● En proceso

a) El flujo comunicativo **GENERAL** del proceso comunicativo.

b) El flujo comunicativo **ESPECÍFICO** para cada destinatario del proceso comunicativo.

Cada flujo comunicativo conlleva unos posibles estados que informarán al remitente de la comunicación del paso en el que se encuentra el proceso comunicativo.

### 2. Estados posibles de cada flujo comunicativo según modalidad de envío escogida.

# BASIC SENDtoCERT

b) El flujo comunicativo **ESPECÍFICO** para cada destinatario del proceso comunicativo.

**EN PROCESO** (Mientras el sistema esté intentando la entrega del correo al destinatario y no reciba una respuesta afirmativa por parte del servidor del destinatario).

**ENTREGADO** (Si tenemos el ok de entrega del servidor de correo de destino). Se marca en verde pues para esta modalidad de envío es el paso final, cuando se obtiene el certificado de entrega de correo electrónico.

**ABIERTO\*** (Si el destinatario ha abierto la imagen de seguimiento insertada dentro del cuerpo del mensaje del correo electrónico certificado). **\*\*NOTA IMPORTANTE:** El estado Abierto NO se certifica, es decir, es el único estado que no conlleva capacidad probatoria.

**ERROR** (Si ha habido algún error en el proceso comunicativo). **\*\*NOTA IMPORTANTE:** Este correo NO ha llegado al destinatario por lo que debe enviarse de nuevo o averiguar el motivo de error. Como usuarios de PUNTO NEUTRO recibiremos el mensaje de error por correo electrónico.

**a) El flujo comunicativo GENERAL del proceso comunicativo.**

**EN PROCESO** (Mientras alguno de los flujos comunicativos específicos de los destinatarios de la comunicación esté en estado **EN PROCESO**).

**INCIDENCIA** (Mientras alguno de los flujos comunicativos específicos de los destinatarios de la comunicación esté en estado **ERROR**).

**COMPLETADO** (Cuando TODOS los flujos comunicativos específicos de los destinatarios de la comunicación estén en estado **ENTREGADO** o **ABIERTO\***).

**COMPLETADO POR EL USUARIO** (Cuando nosotros como usuarios, marquemos el estado completado desde el panel de Correo Enviado al entender que hay un motivo específico para proceder de esta manera).

# BASIC+

**b) El flujo comunicativo ESPECÍFICO para cada destinatario del proceso comunicativo.**

**EN PROCESO** (Mientras el sistema esté intentando la entrega del correo al destinatario y no reciba una respuesta afirmativa por parte del servidor del destinatario).

**ENTREGADO** (Si tenemos el ok de entrega del servidor de correo de destino). Se marca en verde pues para esta modalidad de envío es el paso final, cuando se obtiene el certificado de entrega de correo electrónico.

**ABIERTO\*** (Si el destinatario ha abierto la imagen de seguimiento insertada dentro del cuerpo del mensaje del correo electrónico certificado). **\*\*NOTA IMPORTANTE:** El estado Abierto NO se certifica, es decir, es el único estado que no conlleva capacidad probatoria.

**LEÍDO** (Si el destinatario ha hecho clic en el botón de acuse de lectura ubicado dentro del cuerpo de mensaje). Este acuse de lectura, a diferencia del de OUTLOOK, conlleva capacidad probatoria inmediata.

**ERROR** (Si ha habido algún error en el proceso comunicativo). **\*\*NOTA IMPORTANTE:** Este correo NO ha llegado al destinatario por lo que debe enviarse de nuevo o averiguar el motivo de error. Como usuarios de PUNTO NEUTRO recibiremos el mensaje de error por correo electrónico.

**a) El flujo comunicativo GENERAL del proceso comunicativo.**

**EN PROCESO** (Mientras alguno de los flujos comunicativos específicos de los destinatarios de la comunicación esté en estado **EN PROCESO**).

**INCIDENCIA** (Mientras alguno de los flujos comunicativos específicos de los destinatarios de la comunicación esté en estado **ERROR**).

**COMPLETADO** (Cuando TODOS los flujos comunicativos específicos de los destinatarios de la comunicación estén en estado **ENTREGADO** o **ABIERTO\***).

**COMPLETADO POR EL USUARIO** (Cuando nosotros como usuarios, marquemos el estado completado desde el panel de Correo Enviado al entender que hay un motivo específico para proceder de esta manera).

# STANDARD SENDtoYOU

# ADVANCED UPtoSEND

# PREMIUM LOCKtoSEND

## b) El flujo comunicativo **ESPECÍFICO** para cada destinatario del proceso comunicativo.

**EN PROCESO** (Mientras el sistema esté intentando la entrega del correo al destinatario y no reciba una respuesta afirmativa por parte del servidor del destinatario).

**ENTREGADO** (Si tenemos el ok de entrega del servidor de correo de destino). Se marca en verde pues para esta modalidad de envío es el paso final, cuando se obtiene el certificado de entrega de correo electrónico.

**ABIERTO\*** (Si el destinatario ha abierto la imagen de seguimiento insertada dentro del cuerpo del mensaje del correo electrónico certificado). **\*\*NOTA IMPORTANTE:** El estado Abierto NO se certifica, es decir, es el único estado que no conlleva capacidad probatoria.

**ACCESO** (Si el destinatario ha hecho clic en el botón de descarga del documento adjuntado como enlace). **\*\*NOTA IMPORTANTE:** Se entiende que el acceso a la descarga es suficiente para demostrar el conocimiento por parte del destinatario. Es por este motivo por el que se marca en verde y permite marcar el estado GENÉRICO como **COMPLETADO**.

**DESCARGADO** (Si el sistema ha comprobado que el destinatario ha descargado de forma íntegra la documentación adjunta). **\*\*NOTA IMPORTANTE:** Si el destinatario reenvía el correo a un tercero y este clic en el enlace de descarga, la comunicación computará como descargada a todos los efectos, aunque el sistema recogerá la IP desde donde se ha ejecutado esa descarga.

**ERROR** (Si ha habido algún error en el proceso comunicativo). **\*\*NOTA IMPORTANTE:** Este correo NO ha llegado al destinatario por lo que debe enviarse de nuevo o averiguar el motivo de error. Como usuarios de PUNTO NEUTRO recibiremos el mensaje de error por correo electrónico.

**a) El flujo comunicativo GENERAL del proceso comunicativo.**

**EN PROCESO** (Mientras alguno de los flujos comunicativos específicos de los destinatarios de la comunicación esté en estado **EN PROCESO**).

**INCIDENCIA** (Mientras alguno de los flujos comunicativos específicos de los destinatarios de la comunicación esté en estado **ERROR**).

**COMPLETADO** (Cuando TODOS los flujos comunicativos específicos de los destinatarios de la comunicación estén en estado **ENTREGADO** o **ABIERTO\***).

**COMPLETADO POR EL USUARIO** (Cuando nosotros como usuarios, marquemos el estado completado desde el panel de Correo Enviado al entender que hay un motivo específico para proceder de esta manera).