

FORMACIÓN PROFESIONAL · COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE · UNIDAD 6

Correo, web y firma con datos protegidos

1.930 direcciones, un asunto que no dice que es publicidad y ninguna baja: antes de enviar, la lista.

PARA EMPEZAR

En esta unidad aprenderás a...

- Elegir el soporte de cada documento por rapidez, seguridad y confidencialidad.
- Llevar el correo de la empresa con estados, carpetas y registro, y medirlo.
- Gestionar y mantener libretas de direcciones y listas de envío.
- Aplicar la protección de datos, las reglas del correo comercial y la conservación en cada envío, con información por capas y 3R.
- Publicar en la web y en redes sin exponer datos, y valorar qué acredita una firma, un sello y una evidencia de envío.

SITUACIÓN DE PARTIDA

«Lo mandamos desde atención al cliente: esos correos sí los abren»

Lunes 13/03/2028. Leonor quiere mandar el correo de renovación *«a todos los que tienen correo: 1.930»*, con **640 que nunca contrataron** y sin baja.

Zulema: *«No me manden más publicidad»*. Zeferino publica en redes su reclamación y su dirección. Un proveedor manda un contrato con la **imagen de su firma pegada**. Fuensanta quiere reglas el viernes.

❓ ¿Qué haces con un correo de una tienda en la que compraste una vez? ¿Sabes darte de baja?

❓ ¿Has visto alguna vez tu dirección de correo junto a la de cientos de personas?

❓ Si alguien comenta en redes tu número de pedido y tu calle, ¿qué debería contestar la empresa?

❓ ¿Firmarías un contrato pegando una foto de tu firma? ¿Y lo aceptarías de otra persona?

MAPA DE LA UNIDAD

Lo que vamos a ver

6.1 Elegir el soporte: rapidez, seguridad y confidencialidad

6.2 El correo de la empresa, organizado y registrado

6.3 Libretas de direcciones y listas de envío

6.4 Datos protegidos en cada envío

6.5 Publicar en la web y en redes

6.6 Firma, sello y evidencias: qué acredita cada pieza

Los soportes de Templa en 2028

SOPORTE	RAPIDEZ	SEGURIDAD	CONFID.	PARA QUÉ LO USA TEMPLA
Papel	Baja	Alta (original)	Media	Contratos firmados a mano
Correo	Alta	Media	Baja sin cifrar	Avisos, consultas, campañas
PDF cifrado	Alta	Media-alta	Alta	Datos bancarios o de contrato
Área de cliente	Alta	Alta	Alta	Facturas
Formulario web	Alta	Media	Media	Avisos y consultas
Móvil de guardia	Muy alta	Baja	Baja	Solo avisos urgentes
Teléfono	Inmediata	Sin prueba	Media	Lo urgente; contraseñas

Las aplicaciones de mensajería personales no sirven para documentos de la empresa: no se sabe dónde se guardan ni quién los reenvía.

El soporte se decide por lo que lleva

1

¿Lleva datos personales, bancarios o confidenciales?

Si es que sí, descarta los soportes de confidencialidad baja.

→

2

¿Hace falta prueba de quién firma o de que llegó?

Si es que sí, original firmado, firma electrónica o envío con prueba (6.6).

→

3

Entre los que quedan, el más rápido

El coste y la urgencia del envío los verás en la unidad 7.

CLAVE

Rapidez sin seguridad es un riesgo; seguridad sin rapidez, un cliente esperando. El soporte se decide por lo que lleva el documento, no por costumbre.

Un buzón que se entiende en un minuto

atencion@ (Coordinación desde el 24/01), administracion@, calidad@ y, desde esta unidad, comercial@. Telma revisa el buzón a las 8:30, a las 12:00 y a las 16:00.

ESTADO	QUÉ SIGNIFICA	CUÁNDO CAMBIA
Nuevo	Llegado, sin leer por quien lo lleva	En la revisión siguiente
Reenviado	Pasado al departamento que decide, sin copia al cliente	**Antes de 2 horas**
En curso	Hay una gestión pendiente (visita, comprobación)	Al responder por escrito
Respondido	Se ha contestado por escrito	—
Cerrado	Archivado con su código	—

CLAVE

Al libro registro, solo los escritos con efectos: reclamación, solicitud, baja, cambio de titular, documento firmado. Lo que Templa emite con efectos va al libro de salida.

El indicador de reenvío

Reenviados en 2 horas ÷ reenviados × 100

2027	—	**89,0 %**
Semana del 6 al 10/03/2028	128 ÷ 140 × 100	**91,4 %**
Otra semana (actividad 4)	132 ÷ 150 × 100	**88,0 %**

Carpetas con los códigos del cuadro de clasificación (01 Clientes, 02 Contratos…) y una «Pendiente» que se vacía cada día. Los filtros mueven boletines, pero nunca deciden un estado.

CLAVE

Fuensanta encarga a Telma el indicador de reenvío **cada semana**.

6.2 · DOCUMENTO MODELO

El correo de Zulema, anotado

Lunes 13/03/2028, 11:10. Zulema (cliente 4187): «No quiero publicidad. Pero los avisos de la revisión, sí, por favor».

LO QUE HACE TELMA (12:00)	POR QUÉ
Estado «En curso»; asiento 2.313 en el libro registro	Es una solicitud con efectos y tiene plazo: un mes
La quita hoy de la lista del correo y avisa a Kaled y Karla	«Publicidad» vale para todos los canales; la campaña telefónica sigue hasta el 31/03
Anota en su ficha: «Comunicaciones comerciales: no, por ningún canal (13/03/2028, correo)»	Para que el «no» dure y se pueda demostrar
Prepara la respuesta; la firma Amina el martes 14/03 (S-745)	Telma no firma por Templa
Lo apunta como fallo de Templa	Un aviso de servicio no debió llevar publicidad

Frase que funciona: «Ya no le enviaremos publicidad por ningún canal. Seguirá recibiendo los avisos de su revisión y sus facturas, que no son publicidad».

Quién ve a quién y qué se guarda



Para

Quien tiene que actuar.



CC

Quien debe estar informado y se conoce con los demás.



CCO

Destinatarios que no se ven entre sí.



Combinación

Un correo por persona: la forma de Templa para clientes.



Cada contacto

Origen, base y oposición por canal, con fecha.



Cada trimestre

Duplicados, rebotes y comentarios personales, fuera.

CLAVE

Antecedente 2027: 412 clientes en «Para» y una clienta respondió a todos.

Tener el correo no da permiso



LSSI, art. 20.1: «claramente identificables como tales». Art. 21: prohibida la publicidad por correo no autorizada, salvo a quien tuvo un contrato, por productos «similares», con oposición en cada envío. LOPDGDD, art. 23.4: «previamente consultar los sistemas de exclusión publicitaria», salvo consentimiento.

Ley 34/2002 (BOE, consolidado de 23/01/2025) · LOPDGDD (27/12/2025)

SUJETO OBLIGADO

Templa, como empresa que envía publicidad y como responsable de los datos.

CLAVE

Art. 22.1: se revoca «con la simple notificación». Y las campañas salen de comercial@, no de atención al cliente (TRLGDCU, art. 21.2).

6.4 · DOCUMENTO MODELO

La lista de Leonor, depurada

PASO	QUIÉN QUEDA	DIRECCIONES
Lista inicial «todos con correo»	1.290 clientes con contrato + 640 contactos sin contrato	**1.930**
1. ¿Hay base?	Los 640 (feria de 2026, jornada de 2027 y presupuestos no aceptados), sin contrato ni consentimiento: fuera	1.290
2. ¿Se opuso?	46 opuestos al correo comercial (45 antes y Zulema hoy): fuera	1.244
3. ¿Está en un sistema de exclusión sin haber consentido?	12 en la Lista Robinson para correo: fuera	**1.232**

Los 248 clientes con contrato sin correo pueden estar en la campaña telefónica, con sus propios filtros (unidad 4). Producto similar: la renovación del mismo contrato (168,19 € con IVA en aerotermia).

CLAVE

Los 640 no reciben nada. Si Leonor quiere contactarlos, primero ha de pedirles el consentimiento por una vía que lo permita.

Un anuncio lo cambia todo



Mensaje de servicio

Sirve para cumplir lo contratado: aviso de revisión, factura, respuesta a una consulta. No necesita base para la publicidad.

VS



Comunicación comercial

Ofrece o recuerda algo para vender o renovar. Necesita base, se identifica como comercial y lleva baja en cada envío.

CLAVE

Si un aviso de servicio lleva un anuncio, pasa a ser comercial. Por eso Templa separa: los avisos, sin publicidad. El de Zulema llevaba placas solares; Kristian quitó el anuncio de la plantilla.

🙋 PREGUNTA PARA LA CLASE

Un cliente consintió en su contrato recibir ofertas de Templa y está inscrito en la Lista Robinson para correo. ¿Le llega el correo de renovación?

A No: la Lista Robinson manda siempre

B Sí: consintió a Templa, y la consulta previa del art. 23.4 se exceptúa en ese caso

C Solo si antes se le llama desde el 400

✔ La LOPDGDD, art. 23.4, obliga a consultar los sistemas de exclusión salvo que la persona haya dado su consentimiento a quien envía. Consultarla igualmente no es un error.

Informar en cuatro líneas y guardar lo justo

1️⃣

Capa 1

Responsable, finalidad, derechos y dónde ampliar: 30 palabras al pie.

2️⃣

Capa 2, en la web

Bases, destinatarios, plazo, derechos y origen (LOPDGDD, art. 11).

🗄️

Conservar y minimizar

Correspondencia, seis años; datos, solo mientras hacen falta.

🚨

Si sale mal

Es una brecha: se avisa enseguida a Amina y a Fuensanta.

CLAVE

Variante AF: cobro a Zebenzui sin «IMPAGO», IBAN con cuatro dígitos, sin adjunto ni copia.

Zeferino, miércoles 15/03/2028



Zeferino · 8:05

«Reclamación RC-2028-006, puesta el 7 de marzo. Calle [su calle y número], Valdeluz. Una semana sin agua caliente y nadie me contesta.»

«Hola, Zeferino. Ya vemos la RC-2028-006. Simón va mañana a las 10 a su casa de la calle…» (No se publica.)



Borrador de Gadea · 8:40



Respuesta publicada · 10:30

«Sentimos mucho las molestias. Le escribimos ahora por mensaje privado para revisar su caso. Le recomendamos no publicar sus datos personales en comentarios abiertos.»

CLAVE

Ni el número, ni la calle, ni el técnico, ni la hora, ni si es cliente: que él los publicara no autoriza a Templa a repetirlos. A las 11:00, Telma le llama al teléfono de su ficha.

Quién publica, quién aprueba

1 → 2 → 3 → 4 → 5 → 6

1 Quién

Publica Gadea; aprueba Leonor lo promocional, Valentín lo institucional y Amina las respuestas a clientes.

2 Responder

En 4 horas laborables, con la misma frase de paso a privado.

3 No publicar nunca

Caras, casas, matrículas ni direcciones sin autorización escrita.

4 Ocultar solo

Insultos o datos de otras personas, con la regla publicada. Las críticas se quedan.

5 Accesible

Texto alternativo en cada imagen y vídeos con subtítulos.

6 Imagen

La de la guía de identidad, con el lenguaje del manual de estilo.

CLAVE

La foto de Oier con el número de la casa y la clienta en la puerta vuelve a Gadea: se repite sin la casa ni la clienta, o con autorización escrita de ella.

«Está firmado» puede significar mucho



Simple

Un nombre al pie, una casilla, una imagen pegada. Prueba muy poco.



Avanzada

Vinculada al firmante, lo identifica y detecta cualquier cambio.



Cualificada

Equivale a la firma manuscrita (Reglamento 910/2014, art. 25.2).



Sello electrónico

De la empresa: origen e integridad. No sustituye la firma de quien decide.

CLAVE

Por una empresa firma su representante, con certificado de representante. Templa no tiene sello electrónico.

Qué acredita cada pieza

PIEZA (17/03, ZACARÍAS)	QUÉ ACREDITA	QUÉ NO ACREDITA
Correo de las 9:40	Que llegó desde esa cuenta, ese día y a esa hora	Que lo escribiera él
PDF con imagen de firma	Que alguien puso una imagen	Quién la puso; que el texto no cambió
Asiento 2.348	Que Templa lo recibió el 17/03	Que sea válido
Firma avanzada o cualificada	Quién firma y que no ha cambiado	Que su poder alcance a este contrato
Sello electrónico	Que sale de Zubieta sin cambios	Que lo acepta quien puede firmar
Acuse de lectura	Casi nada: se puede desactivar	Que se leyó

Las firmas que acepta Templa

DOCUMENTO	FIRMA QUE SE ACEPTA
Contrato con un cliente o con un proveedor	Manuscrita en el original, o electrónica avanzada o cualificada. **Nunca una imagen pegada**
Contrato con un proveedor, por parte de Templa	**Valentín**, con su certificado de representante (más de 1.000 €)
Aceptación de una oferta hecha por teléfono	Por escrito (correo, firma…), como en la campaña del 400
Escrito a una Administración	Por su sede, con la firma electrónica del representante
Correo de servicio	La firma de correo de la guía de identidad: no hace falta más

CLAVE

Templa no da por firmado el contrato de Zacarías. Valentín responde a las 13:15 (S-754): firma avanzada o cualificada, o dos originales a mano. Queda «pendiente de firma válida».

🙋 PREGUNTA PARA LA CLASE

Zacarías insiste: «Es mi firma de siempre, ¿qué más da?». ¿Quién decide en Templa si se firma el contrato de suministro?

A Telma, que ha comprobado qué acredita cada pieza

B Estefanía, que lo ha registrado

C Valentín, que firma con su certificado de representante los contratos con proveedores de más de 1.000 €

✔ Telma analiza y propone; Estefanía registra (asiento 2.348). Por Templa firma Valentín, y el procedimiento (la tabla de firmas) lo aprueba Fuensanta.

CASO RESUELTO · PASO A PASO

El correo que sí sale



Telma, Leonor, Amina, Valentín y Fuensanta · Templa Hogar

Del lunes 13 al viernes 17/03/2028. Decide Fuensanta el viernes a las 12:00. Caso ficticio.

1. **Separa la lista (lunes 13).** De 1.930 direcciones quedan 1.232.
2. **Atiende a Zulema (lunes 13).** Asiento 2.313; responde Amina el 14 (S-745).
3. **Contesta sin datos (miércoles 15).** Respuesta a Zeferino a las 10:30 y llamada a las 11:00.
4. **Explica qué acredita cada pieza (viernes 17).** Valentín responde a Zacarías (S-754).
5. **Propone; decide Fuensanta.** Política de correo v1.0, de una página (Circular 3/2028).

✔ Sale el martes 21/03 a las 10:00 desde comercial@, por combinación, a los 1.232.

REPASO

Ideas clave

- El soporte se elige por rapidez, seguridad y confidencialidad, según lo que lleva el documento.
- Cada correo tiene un estado; al libro registro, solo los escritos con efectos. El reenvío en 2 horas se mide cada semana.
- A clientes, combinación de correspondencia: un correo por persona. La libreta guarda origen, base y oposición por canal.
- Publicidad por correo: con consentimiento, o a quien tuvo un contrato y por productos similares; siempre con baja.
- Sin consentimiento, se consulta antes la Lista Robinson. El «no» se respeta en todos los canales.
- Avisos sin publicidad; campañas desde comercial@. Capa 1 en cuatro líneas y capa 2 en la web.
- En redes, ningún dato del expediente: se pasa a privado. Aprueba Amina, publica Gadea.
- Una imagen de firma no prueba quién firmó; la cualificada equivale a la manuscrita. El sello es de la empresa.



¡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**