



SERVICIO CENTRALIZADO DE DESPACHO MASIVO DE CORREOS ELECTRÓNICOS

A. Generalidades

1. El servicio de envío masivo de correos se establece como un beneficio que se otorga en apoyo a la comunicación de información y de actividades oficiales de las distintas entidades de la Universidad (Decanatos, Unidades Académicas, Vicerrectorías, Rectoría, etc.), cuales se hacen responsables de ellas.
2. El servicio de correo masivo debe solicitarse mediante formulario a la Unidad de Soporte de la DSIC (soporte@pucv.cl), mediante el envío de un correo electrónico (con copia a dsic@pucv.cl).
3. Se entenderá por correo masivo aquel que nos soliciten despachar, entregando una nomina de destinatarios o especificando el grupo a quien enviarlo.
4. Todo correo masivo deberá ser solicitada por un director o autoridad superior y además deberá ser visada por el Director General o en su defecto, por el Vicerrector de su unidad. Los directores generales, vicerrectores y autoridades superior podrán definir personas autorizadas a solicitar el despacho de correos masivos sin pasar por su validación.

El solicitante se especificará en el formulario y deberá ser quien envía el correo electrónico solicitando el despacho de un masivo o deberá estar en copia en el correo de solicitud. Si lo anterior no ocurre, la solicitud de correo masivo será rechazada.

B. Elementos básicos del Despacho:

Obligatorios

- a) **A:** Descripción de la población a la cual va dirigida el correo. Si dicha población corresponde a miembros de nuestra comunidad Universitaria (alumnos, académicos, personal de la Universidad, entidades universitarias, etc.), los datos son obtenidos directamente desde la Bases de Datos de la Universidad. Si la población corresponde a entidades externas la Universidad (amigos PUCV, contactos empresariales, etc.), deberá adjuntarse la lista de las casillas correos a los cuales se hará el despacho, conforme lo señala el anexo N° 1.
- b) **ASUNTO:** Texto corto a introducir como encabezado del correo y que anuncia su contenido.
- c) **DE:** Cuenta de correo y denominación de quién remite la nota (ejemplo: dirder@pucv.cl – Director Escuela de Derecho) y al cual llegarán eventuales respuestas de los destinatarios, así como aquellos mails que reboten por errores de casillas. Buscando refrendar el carácter institucional del correo, se requiere el uso de la cuenta institucional del cargo de quien despacha (ejemplo: dirder@pucv.cl, rrhh@pucv.cl, etc.) y no la cuenta personal de quien detenta dicho cargo y, en ningún caso, se aceptará el uso de una cuenta no entregada por la Universidad (por ejemplo: [@gmail.com](mailto), [@vtr.net](mailto), etc.).



- d) **TEXTO CONDUCTOR O CUERPO DEL MAIL:** Texto principal con la materia del correo. Es importante incluir esta sección, especialmente, cuando se envía un adjunto, de forma tal de informar al receptor qué está recibiendo y, así, no lo considere SPAM, Phishing o Virus y no abra los adjuntos.
- e) **DARSE DE BAJAS DE BASES DE DATOS:** Si los destinatarios del correo contienen personas externas a la Universidad y el correo es una comunicación promocional o publicitaria, deberá incluir en el cuerpo del correo una forma expedita en que las personas puedan solicitar que no se le envíen mas información, esto en cumplimiento del artículo 28 b de la ley del consumidor.

<https://www.sernac.cl/portal/617/w3-article-13378.html>

- 5. **FECHA DE ENVÍO** (opcional): fecha futura en la que se indique se haga el despacho. Si esta fecha no viene consignada, por defecto, el despacho ocurrirá inmediatamente el correo esté preparado para su envío. Debe considerar que el despacho solo se realizara posterior a la autorización del Director General o en su defecto, por el Vicerrector de su unidad.

Opcionales

- f) **ADJUNTOS:** Conjunto de archivos que, eventualmente, acompañan el correo. La Unidad que solicita el servicio debe preocuparse que el peso de estos adjuntos no supere los 900 kB y que el peso total de cada correo (incluyendo todos los adjuntos), no supere los 1500 kB.

Si el peso del correo a remitir supera el valor máximo indicado, el remitente deberá contactar a Soporte DSIC (anexo 3400), para evaluar su envío.

Recomendación: A fin de garantizar un despacho oportuno de correspondencia, se recomienda fuertemente se informe telefónicamente a la Unidad de Soporte DSIC (anexo 3400), que se ha solicitado el envío de un correo masivo, inmediatamente se haya remitido el correo para envío.

C. Operación del Servicio:

1. A partir de los elementos básicos del despacho recibidos, la DSIC extrae desde las Bases de la Universidad, o desde las listas enviadas, las cuenta de correos de los destinatarios, formatea el correo conforme a lo solicitado y se despacha siguiendo estrictamente las buenas prácticas de envío recomendadas.
2. A fin de garantizar un despacho oportuno y buscando contar con un espacio de tiempo que permita autorizar el despacho, aclarar dudas o resolver problemas, la solicitud de envío debe hacerse con, a lo menos, 3 días de anticipación.
3. El despacho de correos masivos se realiza entre las 08:30hrs y 17:30hrs. de lunes a jueves y de 08:30 a 16:00hrs el día viernes.



4. Si falta o resulta impreciso alguno de los elementos obligatorios del despacho, o presenta algún problema evidente en el contenido, el correo no será enviado y se informará al remitente para que corrija o complete la información faltante.

Recomendación: A fin de garantizar un despacho veloz de correos y, asimismo, evitar un elevado número de correos rebotados, se recomienda fuertemente al usuario, corregir o borrar de sus listas de correos todos aquellos que contengan casillas erróneas o inexistentes (ejemplo: @gmail.com, @yahooo.es, etc.).

D. Excepciones al Servicio:

1. A fin de evitar a nuestros usuarios la saturación con mails masivos, este servicio no está disponible a personas individuales (Académicos u otros empleados).
2. Existiendo en la Plataforma de Aula Virtual y en el Navegador Académico las herramientas para contactar vía mail a los alumnos de un curso, este servicio tampoco se otorga para despacho de correos a alumnos conforme a los ramos que cursa.

E. Compromiso de Servicio:

1. El tiempo máximo comprometido para el despacho de un correo masivo es de 3 días hábiles, contadas desde el momento en que se ha recibido la solicitud, siempre que la respuesta de validación del Director General o en su defecto, por el Vicerrector de su unidad, este dentro de 1 día hábil. Por lo mismo, se solicita programar con la debida antelación el envío de correos masivos.

Anexo 1: Formato de registro de Listas de Destinatarios

- 1.- El listado de correos a enviar, debe venir en formato Excel
- 2.- Las direcciones de correos deben figurar en una sola columna con el título "correos"
- 3.- Se debe verificar la integridad de escritura de las direcciones de correo electrónico (sin caracteres especiales como "ñ, :, %, \$, etc.")

Las dudas que pudieran surgir respecto de este instructivo, agradeceremos las dirija al área de Soporte Técnico DSIC (sopORTE@pucv.cl o al anexo 3400), quienes los apoyarán en su interpretación o, incluso, en la implementación de estas medidas.