**SERVICIO CENTRALIZADO DE DESPACHO MASIVO DE CORREOS ELECTRÓNICOS**

1. Generalidades

1.1.- 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.), las cuales se hacen responsables de ellas.

1.2.- 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).

1.3.- Se entenderá por correo masivo aquel que nos soliciten despachar, entregando una nómina de 50 destinatarios como mínimo o especificando el grupo a quien enviarlo.

1.4.- Todo correo masivo deberá ser solicitado por un director o autoridad superior y además deberá ser revisado y autorizado por la Dirección de comunicación estratégica, o en su defecto, la unidad y/o Dirección encargada de dichas tareas. La solicitud de revisión y autorización es solicitada por la unidad de Soporte al minuto de registrar el requerimiento de correo masivo.

1.5.- Los directores generales, vicerrectores y autoridades superior podrán definir personas autorizadas a solicitar el despacho de correos masivos, sin pasar por su validación. (El formulario de solicitud podrá venir a nombre de la persona autorizada y no copiar vía mail al director de la unidad). Esta información deberá ser enviada al mail soporte@pucv.cl por la autoridad correspondiente.

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.

1. Elementos básicos del Despacho:

**Obligatorios**

**2.1.- A:** Descripción de la población a la cual va dirigida el correo. Si dicha población corresponde a miembros vigentes 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 de correos a los cuales se hará el despacho, conforme lo señala el anexo N° 1.

**2.2.- ASUNTO:** Texto corto a introducir como encabezado del correo y que anuncia su contenido.

**2.3.- 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, @vtr.net, etc.).

**2.4.- 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.

**2.4.1.- HTML A INSERTAR EN EL CUERPO DEL MAIL:** Si desea insertar un documento HTML en el cuerpo del mensaje, dicho HTML debe ser generado de manera responsiva y con estilo CSS inline(sin elementos iframe, js u otros).

**2.4.2.- IMAGEN A INSERTAR EN EL CUERPO DEL MAIL:**  Si desea insertar una imagen en el cuerpo del mail, esta deberá ser en formato JPG y debe cumplir con las [normas graficas institucionales](https://www.pucv.cl/uuaa/site/docs/20210225/20210225100518/normas_graficas_2023.pdf). El tamaño máximo de la imagen debe ser 900x1400(ancho x alto) pixeles.

**2.5.- DARSE DE BAJAS DE BASES DE DATOS:** Si los destinatarios del correo contienen personas o direcciones de correo externas a la Universidad y el mail es una comunicación promocional o publicitara, 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 articulo 28 b de la ley del consumidor.

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

**2.6.- El correo electrónico es considerado un dato personal conforme a la Ley 21.459, por lo que su tratamiento requiere del consentimiento explícito del destinatario. Además, el solicitante del correo es responsable de garantizar el cumplimiento de dicha ley, asegurando los derechos del titular, tales como el acceso, rectificación, cancelación, oposición y portabilidad de sus datos personales**

**Opcionales**

**2.7.- 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.

**2.8.- FECHA DE ENVÍO:** 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.

**2.8.1.**- Debe considerar que el despacho del correo solicitado solo se realizara posterior a la autorización del director de comunicación estratégica PUCV (o quien designe como autorizador) o en su defecto, por el Vicerrector de su unidad. (Esta autorización la solicita la unidad de Soporte directo a la Dirección de comunicación estratégica)

**2.8.2. - Prueba de despacho:** De igual manera, se enviará una prueba del despacho al solicitante del servicio, y se requerirá de su revisión y validación final para proceder con el despacho. Esto con la finalidad de evitar posibles errores de algún tipo.

**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.

1. Operación del Servicio:

3.1.- A partir de los elementos básicos del despacho recibidos, la DSIC extrae desde las Bases de la Universidad, o desde las listas enviadas, las cuentas de correos de los destinatarios, formatea el correo conforme a lo solicitado y se despacha siguiendo estrictamente las buenas prácticas de envío recomendadas.

3.2.- 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.**

3.3.- El despacho de correos masivos se realiza entre las 08:30hrs y 17:15hrs. de lunes a jueves y de 08:30 a 16:00hrs el día viernes.

3.4.- 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 errores y/o un elevado número de correos rebotados, se recomienda fuertemente al usuario, revisar, corregir o borrar de sus listas de correos, todos aquellos que contengan casillas erróneas, en blanco o inexistentes (más de una dirección por celda, direcciones mal digitadas, con espacios, sin texto, etc.)

1. Excepciones al Servicio:

4.1.- A fin de evitar a nuestros usuarios la saturación con mails masivos, este servicio no está disponible a personas individuales (Académicos u otros empleados).

4.2.- 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.

1. Compromiso de Servicio:

5.1.- El tiempo máximo comprometido para el despacho de un correo masivo es de 3 días hábiles, contados 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

A.- El listado de correos a enviar, debe venir en formato Excel

B.- Las direcciones de correos, deben venir en una sola hoja dentro del archivo Excel y solo una columna con el título “correos”

C.- Se debe verificar la integridad del listado y escritura de las direcciones de correo electrónico (direcciones mal escritas, espacios o celdas en blanco, caracteres especiales no válidos, como “ñ, :, %, $, más de 1 mail por celda, etc.”)

Las dudas que pudieran surgir, 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.