



Bogotá, D.C. 21 de noviembre de 2017

RESOLUCIÓN No. 043

“Por la cual se establece el procedimiento de comunicación y relaciones con los públicos internos - correos masivos”

EL VICEPRESIDENTE DE LA UNIVERSIDAD

En uso de sus atribuciones legales y estatutarias y en especial de las que le confiere el artículo 33 de los Estatutos de la Universidad,

CONSIDERANDO:

1. Que mediante la Ley 1581 de 2012 se dictan las disposiciones generales para la protección de datos.
2. Que de acuerdo a los literales b) y d) del artículo 17 de la Ley 1581 de 2012, se establecen los deberes de los responsables del tratamiento.
3. Que mediante Acuerdo N° 002 de 04 de septiembre de 2013 emitido por la Sala de Gobierno de la Universidad, se aprobó el Manual de Política de Tratamiento de Datos Personales.
4. Que mediante la presente resolución se establecen los lineamientos a seguir para el envío de correos masivos a usuarios internos y externos, en temas académicos, administrativos, sociales y culturales, para garantizar el buen nombre de la Universidad, el respeto al lenguaje para cada uno de los públicos de interés, el uso adecuado de los formatos de solicitud y establecer las responsabilidades de cada unidad académica y administrativa.

RESUELVE:

ARTÍCULO 1. ALCANCE. Los correos masivos generales, segmentados o dirigidos a bases de datos internas (administrativos, estudiantes y profesores), bases de datos externas (egresados, aspirantes, otros) y a usuarios específicos de las bases de datos internas y externas deberán observar los lineamientos de operación que se establecen en el siguiente artículo.

ARTÍCULO 2. LINEAMIENTOS DE OPERACIÓN.

- No se enviarán correos masivos externos y bases de datos específicas sin la autorización de la utilización de la base de datos por parte de la Secretaria General de la Universidad.



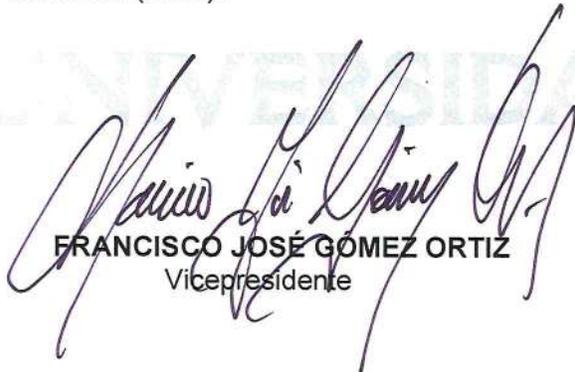
- La información incluida en la orden de producción debe ser solicitada por el Director de la unidad académica o administrativa y/o por el vocero de comunicaciones de cada unidad académica o administrativa.
- No se publicarán logos y/o imágenes que no correspondan al Manual de Imagen Institucional de la Universidad Católica de Colombia.
- No se publicarán eventos organizados por otras instituciones, que no cuenten con la participación de la Universidad Católica de Colombia.
- En caso que dentro del correo masivo se incluya la imagen de otra institución, se debe contar con la autorización escrita para el uso de la misma.
- El envío de correos masivos está sujeto a la administración del presupuesto.

ARTÍCULO 3. Se anexa el procedimiento correspondiente al envío de correos masivos.

ARTÍCULO 4. La presente resolución entra en vigencia a partir de su publicación y deroga cualquier disposición que le sea contraria.

COMINIQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Bogotá, D.C., a los veintiún (21) días del mes de noviembre del año dos mil diecisiete (2017).



FRANCISCO JOSÉ GÓMEZ ORTIZ
Vicepresidente



SERGIO MARTÍNEZ LONDOÑO
Secretario General

 UNIVERSIDAD CATÓLICA de Colombia	Procedimiento de comunicación y relaciones con los públicos internos. Correos Masivos	Código: P 087 CM 006 Página: 1 de 4
--	--	---

Proceso: COMUNICACIONES

Responsable de proceso	Versión del documento	Fecha de aplicación
	01	

CAMBIOS A ESTA VERSIÓN		
Número de revisión	Fecha de la actualización	Descripción del cambio /
		-

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó	Por Autorizar
Nombre	Alejandra Arbeláez Leidy Patricia Rodríguez		
Cargo	Directora Oficina Comunicaciones y Mercadeo. Coordinador de Organización y Métodos		
Fecha			

 UNIVERSIDAD CATÓLICA de Colombia	Procedimiento de comunicación y relaciones con los públicos internos. Correos Masivos	Código: P 087 CM 006 Página: 2 de 4
--	--	---

1.0 OBJETIVO.

Establecer los lineamientos y pasos a seguir para el envío de correos masivos a usuarios internos y externos, en temas académicos, administrativos, sociales y culturales, garantizando el buen nombre de la Universidad, el respeto al lenguaje para cada uno de los públicos de interés, el uso adecuado de los formatos de solicitud y estableciendo las responsabilidades de cada unidad académica y administrativa.

2.0 ALCANCE.

El procedimiento inicia con la necesidad de divulgación en medios y finaliza con la divulgación a través de correos masivos generales, segmentados o dirigidos a bases de datos internas (administrativos, estudiantes y profesores), bases de datos externas (egresados, aspirantes, otros) y a usuarios específicos de las bases de datos internas y externas.

3.0 GLOSARIO.

3.1 **Bases de datos:** Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de tratamiento.
Fuente: Acuerdo 002 Septiembre de 2013

3.2 **Correo masivo:** Comunicación oficial generada desde alguna de las dependencias de la Universidad y dirigida a la comunidad académica en general o por segmentos, a través de las cuentas de correo electrónico institucional.

3.3 **Envíos de correos a bases específicas:** Envíos de correos a bases de datos definidas y proporcionadas por una Unidad Académica o Administrativa. El mensaje es ajustado o diseñado por la Oficina de Comunicación y Mercadeo; y puede ir dirigido a cuentas de correo electrónico institucional o personal (previo trámite referente a Habeas Data).

3.4 **Eflyer:** Es un volante de publicidad. Son aquellas publicidades que por lo general las promotoras de algún evento entregan a las personas.

3.5 **Vocero de comunicación:** Representante de cada dependencia encargado de ser el vínculo entre la unidad solicitante y la Oficina de Comunicación y Mercadeo. Es quien solicita la difusión de la información mediante el formato de orden de producción.

4.0 RESPONSABLES Y RESPONSABILIDADES.

4.1 Oficina de Comunicación y Mercadeo.

- Establecer los lineamientos y procedimientos para el envío de correos masivos solicitados por las unidades académicas y administrativas.
- Revisar y corregir los textos enviados por las diferentes dependencias teniendo en cuenta las pautas de redacción previamente establecidas.

 UNIVERSIDAD CATÓLICA de Colombia	Procedimiento de comunicación y relaciones con los públicos internos. Correos Masivos	Código: P 087 CM 006 Página: 3 de 4
--	--	---

- Redactar (si es necesario) los textos para los correos electrónicos que se generen desde la Oficina de Comunicación y Mercadeo.
- Garantizar el correcto uso de las bases de datos proporcionadas por las fuentes de información autorizadas en la institución.
- Enviar los correos masivos e informar a la unidad solicitante sobre el estado de las solicitudes.

4.2 Unidades Académicas y Administrativas.

- Enviar oportunamente las solicitudes de publicación en el formato orden de producción (debidamente diligenciado), con la información completa y precisa, adjuntos e información adicional si es necesario.
- Gestionar la autorización ante la Secretaria General de la base de datos de destinatarios del correo masivo

4.3 Centro de Servicios Informáticos

- Garantizar las condiciones técnicas para el envío y recepción de correos masivos.
- Prestar soporte técnico con el fin de garantizar el correcto envío de los correos internos y externos.

5.0 LINEAMIENTOS DE OPERACIÓN.

5.1 No se enviarán correos masivos externos y bases de datos específicas sin la autorización de la utilización de la base de datos por parte de la Secretaria General de la Universidad.

5.2 Para iniciar cualquier proceso de comunicaciones la dependencia que hace la solicitud debe enviar la orden de producción debidamente diligenciada, teniendo en cuenta los plazos de envíos previamente establecidos, al correo comunicaciones@ucatolica.edu.co.

5.3 La información incluida en dicha solicitud debe ser solicitada por el vocero de comunicaciones de cada unidad académica o administrativa.

5.4 No se publicarán logos y/o imágenes que no correspondan al Manual de Imagen Institucional de la Universidad Católica de Colombia.

5.5 No se publicarán eventos organizados por otras instituciones, que no cuenten con la participación de la Universidad Católica de Colombia.

5.6 No deben programarse más de 3 envíos semanales por dependencia, ni más de 1 envío diario por dependencia.

5.7 Las solicitudes para correos externos y a bases de datos específicas, deben hacerse con 5 días hábiles de anticipación si el cuerpo de mensaje es un texto y con ocho días hábiles de antelación si el correo es un eflyer.

5.8 Las solicitudes para correos internos, deben hacerse con 3 días hábiles de anticipación si el cuerpo de mensaje es un texto y con 5 días hábiles de antelación si el correo es un eflyer.

5.9 El envío de correos masivos está sujeto a la programación. En el caso de correos masivos externos y a bases de datos específicas, es necesario tener en cuenta el presupuesto mensual asignado.

 UNIVERSIDAD CATÓLICA de Colombia	Procedimiento de comunicación y relaciones con los públicos internos. Correos Masivos	Código: P 087 CM 006 Página: 4 de 4
--	--	---

5.10 Diariamente se realizar 6 envíos de correos masivos, en los siguientes horarios: 8:30am, 1pm y 5pm. Pueden resultar excepciones.

5.11 En caso que dentro del correo masivo se incluya la imagen de otra institución, se debe contar con la autorización escrita para el uso de la misma.

5.12 El envío de correos masivos está sujeto a la administración del presupuesto.

Tiempos - Correos Masivos Externos y Bases de Datos Específicas

5.13 La solicitud debe enviarse 3 días hábiles de anticipación a la fecha en la que se desea que se realice el envío del correo (texto). En caso de ser eflyer, son 5 días hábiles con el fin de realizar diseños.

5.13 Los tiempos de envío dependerán de la cantidad de correos programados previamente y del presupuesto asignado.

Tiempos - Correos Masivo a Usuarios Internos

5.14 La solicitud debe enviarse 5 días hábiles de anticipación a la fecha en la que se desea que se realice el envío del correo (texto). En caso de ser eflyer, son 8 días hábiles con el fin de realizar diseños.

5.15 Los tiempos de envío dependerán de la cantidad de correos programados previamente. Además, de la forma del cuerpo de mensaje (eflyer o texto).

6.0 DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO.

6.1 Correos Masivos Externos y Bases de Datos Específicas

Secuencia de etapas	Actividad	Responsable	Tiempo
1) Solicitud de autorización para compartir base de datos.	a) Radica una carta dirigida al Secretario General, en la cual se informe: a) El envío de la base de datos a la Oficina de Comunicación y Mercadeo. b) El fin exclusivo de compartir la base de datos con la mencionada oficina. c) Los datos del responsable de esa base de datos, dentro de la Unidad solicitante.	Vocero de Comunicación de la Unidad Solicitante	(De acuerdo a lo establecido en la Resolución 017 de 2014 son 5 días hábiles)
2) Autorización a la Unidad solicitante para enviar base de datos a la Oficina de Comunicación y Mercadeo.	a) Revisa solicitud de utilización de bases de datos realizada por la unidad solicitante. ¿La solicitud es aprobada? Sí. Se comunica la autorización de uso de la	Secretaría General	(De acuerdo a lo establecido)

	<p>base de datos y se remite a la unidad responsable de la información para que tramite la solicitud, para él envío posterior de la información. Continua con la etapa 3) No. Se comunica a la unidad solicitante el motivo de no autorización</p>		<p>en la Resolución 017 de 2014 son 5 días hábiles)</p>
3) Envío de la solicitud de correo masivo adjuntando Base de Datos.	a) Envía orden de producción en el formato <i>F087 CM 002</i> debidamente diligenciada con Base de Datos en Excel y confirmación de autorización de Secretaria General.	Vocero de Comunicación de la Unidad Solicitante	Ver lineamiento 5.12 y 5.13
2) Revisión de solicitud	<p>a) Revisa y ajusta los textos del mensaje de la solicitud. b) Solicita información adicional en caso de requerirse. c) Diseña la pieza gráfica en caso de ser requerido. d) Carga la base de datos e) Informa la fecha de envío.</p>	Oficina de Comunicación y Mercadeo	
3) Envío de correo masivo	<p>a) Realiza prueba antes del envío definitivo. b) Envía el correo masivo.</p>	Oficina de Comunicación y Mercadeo	La prueba de envío toma aprox. 20 minutos por público.
4) Envío de métricas, previa solicitud de la unidad.	a) Comparte reportes de métricas de envío y apertura de correos masivos envíos a través de correo electrónico.	Oficina de Comunicación y Mercadeo	Aprox. 10 días hábiles después del envío del correo masivo; o 5 días hábiles después de solicitar el reporte de métricas (si ya pasaron 10 días de

 UNIVERSIDAD CATÓLICA de Colombia	Procedimiento de comunicación y relaciones con los públicos internos. Correos Masivos	Código: P 087 CM 006 Página: 6 de 4
--	--	---

			haber enviado el correo masivo).
5) Análisis de información	a) Analiza métricas enviadas por la Oficina de Comunicaciones y Mercadeo. b) Finaliza el procedimiento.	Unidad Académica o Administrativa	1 día

6.2 Correos Masivo a Usuarios Internos

Secuencia de etapas	Actividad	Responsable	Tiempo
1) Consecución de bases de datos para envíos internos	a) Gestiona la autorización para uso de bases de datos internas a la Secretaría General.	Comunicación y Mercadeo	5 días hábiles de acuerdo a lo establecido en la Res. 017 de 2014 emitida por la Vicepresidencia de la Universidad.
	b) Solicita bases de datos a unidades fuentes de información.	Secretaría General	
	c) Envían bases de datos a la Oficina de Comunicación y Mercadeo.	Unidades Académicas	
2) Envío de la solicitud de correo masivo	a) Envía orden de producción debidamente diligenciada en el formato <i>F087 CM 002</i>	Vocero de Comunicación de la Unidad solicitante.	Ver lineamiento 5.14 y 5.15
3) Revisión de solicitud	a) Revisa y corrige los textos del mensaje de la solicitud. b) Solicita información adicional si es necesario. c) En caso de ser necesario, diseña la pieza gráfica. d) Informa la fecha de envío a la unidad solicitante.	Oficina de Comunicación y Mercadeo	

 UNIVERSIDAD CATÓLICA de Colombia	Procedimiento de comunicación y relaciones con los públicos internos. Correos Masivos	Código: P 087 CM 006 Página: 7 de 4
--	--	---

4) Envío	e) Realiza envío f) Finaliza procedimiento		
----------	---	--	--

7.0 DOCUMENTOS DE REFERENCIA.

Documento	Código (cuando aplique)
Política de Habeas Data	Acuerdo 002 de 2013 Sala de Gobierno de la Universidad.
Procedimiento de autorización de bases de Datos	Resolución 017 de 2014 emitida por la Vicepresidencia de la Universidad

8.0 REGISTROS.

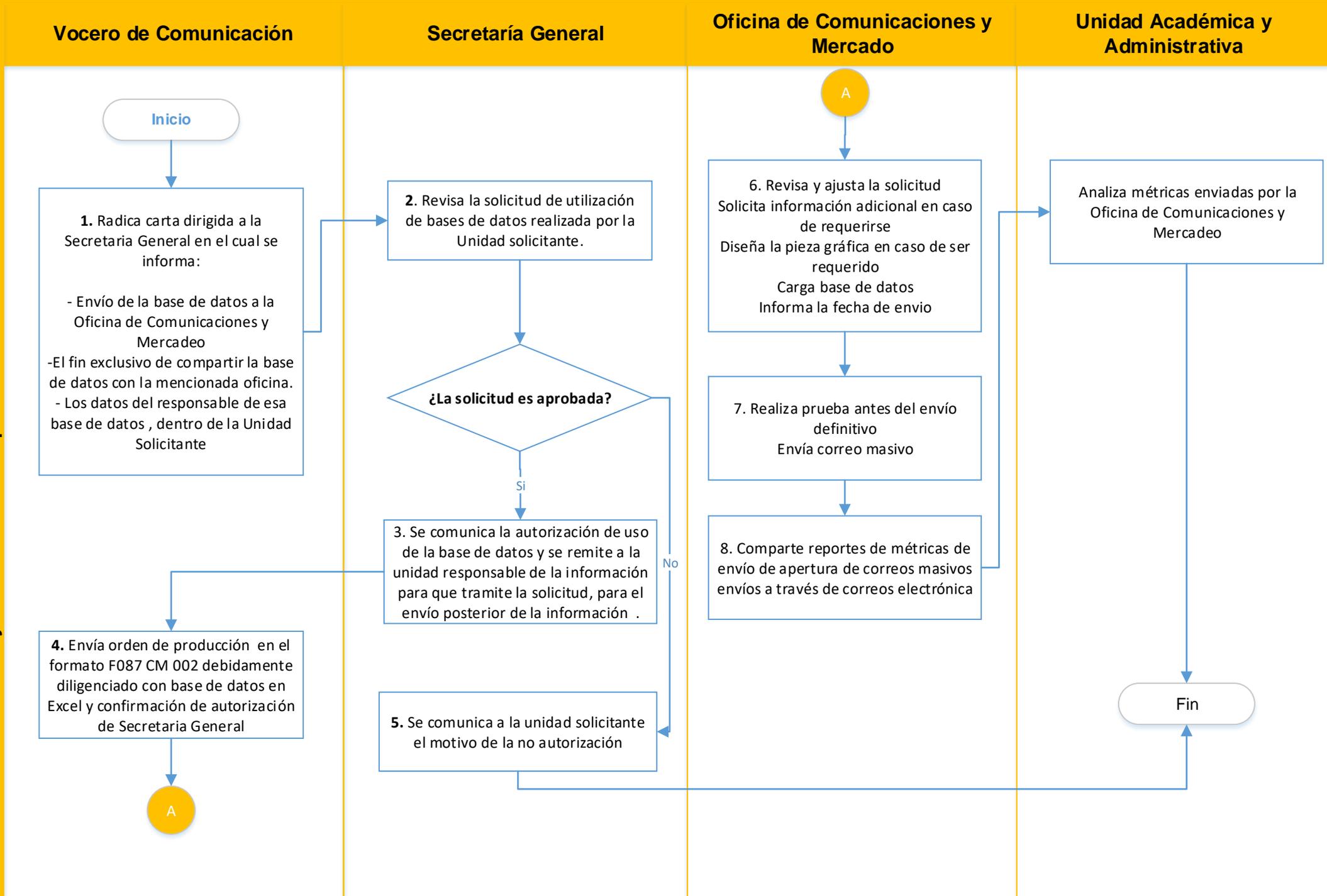
Código	Nombre	Nivel De Acceso	Almacenamiento	Responsable
F 087 CM 002	Orden de Producción	Restringido	Digital	Unidad Solicitante
	Autorización uso de base de datos	Restringido	Digital	Secretaria General

9.0 DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO.

10.0 OPCIONES DE MEJORA.

Procedimiento de comunicación y relación con públicos internos – Correos Masivos

Correos Masivos Externos y Bases de Datos Específicas



Procedimiento de comunicación y relación con públicos internos – Correos Masivos

Correos masivos a usuarios internos

