	MANUAL TÉCNICO PARA LA ADMINISTRACIÓN Y EL USO DEL SERVICIO TECNOLÓGICO PARA LA REMISIÓN MASIVA DE CORREOS ELECTRÓNICOS	Código: MN-DC-01-04
		Versión: 2
		Fecha de Aprobación: 07/12/2022
		Página 1 de 6

Firma de autorizaciones		
Elaboró	Revisó	Aprobó
Daniel Alejandro Taborda Asesor de Dirección	Daniel Alejandro Taborda Asesor de Dirección	Inírida Morales Villegas Subdirectora Académica
Control de cambios		
Fecha	Descripción	
Junio de 2019	Elaboración del documento	
Diciembre de 2022	Actualización del documento	



	MANUAL TÉCNICO PARA LA ADMINISTRACIÓN Y EL USO DEL SERVICIO TECNOLÓGICO PARA LA REMISIÓN MASIVA DE CORREOS ELECTRÓNICOS	Código: MN-DC-01-04
		Versión: 2
		Fecha de Aprobación: 07/12/2022
		Página 2 de 6

TABLA DE CONTENIDO

TABLA DE CONTENIDO	2
1 OBJETIVO	3
2. ALCANCE	3
3. REFERENCIAS NORMATIVAS	3
4. DOCUMENTOS ASOCIADOS	3
5. DEFINICIONES	3
6. USO DE LA HERRAMIENTA TECNOLÓGICA	4

	MANUAL TÉCNICO PARA LA ADMINISTRACIÓN Y EL USO DEL SERVICIO TECNOLÓGICO PARA LA REMISIÓN MASIVA DE CORREOS ELECTRÓNICOS	Código: MN-DC-01-04
		Versión: 2
		Fecha de Aprobación: 07/12/2022
		Página 3 de 6

1 OBJETIVO

Describir de forma clara la administración y el uso de la herramienta tecnológica con la que cuenta la entidad para la remisión masiva de correos electrónicos para contribuir a la divulgación de información del Instituto, en el marco de la estrategia de comunicación, socialización y divulgación a los grupos de valor, grupos de interés y partes interesadas.

2. ALCANCE

El documento inicia con los pasos para el ingreso a la herramienta tecnológica con la que cuenta el IDEP, continua con la descripción general de los usos de la herramienta y finaliza con la creación de listas de contactos y el envío de campañas con información institucional de la entidad.

3. REFERENCIAS NORMATIVAS

Ver normograma del proceso de Divulgación y Comunicación en <http://www.idep.edu.co/?q=content/dic-01-proceso-de-divulgacion-y-comunicacion>; así mismo la normatividad aplicable al sujeto obligado disponible en: <http://www.idep.edu.co/?q=es/content/2-normativa> .

4. DOCUMENTOS ASOCIADOS

Se encuentra asociado al proceso de Divulgación y Comunicaciones, en el procedimiento PRO-DIC-01-11 Gestión de Comunicaciones.


5. DEFINICIONES

Correo electrónico: sistema de transmisión de mensajes por computadora u otro dispositivo electrónico a través de redes informáticas. Involucra una parte emisora (el remitente) y dos o más receptores.

Correo masivo: es una forma de *marketing online* que utiliza el correo electrónico, promocional o informativo, como medio de comunicación. En este caso el correo electrónico se envía a una base considerablemente grande¹ de contactos a la vez. Este proceso se hace bajo la normatividad aplicable en materia de protección de datos, es decir, debe estar basado en permisos *double opt-in*².

¹ Los servicios estándar de correo electrónico tienen un límite de cuentas a las que se puede enviar un mismo mensaje.

² Proceso que se realiza con el propósito de que los contactos incluidos en una base de datos que se usará para envíos masivos de correo. Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, es Copia No Controlada. La versión vigente reposará en la página Web de la Entidad como parte de la Documentación del Sistema Integrado de Gestión del Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico – IDEP.

	MANUAL TÉCNICO PARA LA ADMINISTRACIÓN Y EL USO DEL SERVICIO TECNOLÓGICO PARA LA REMISIÓN MASIVA DE CORREOS ELECTRÓNICOS	Código: MN-DC-01-04
		Versión: 2
		Fecha de Aprobación: 07/12/2022
		Página 4 de 6

6. USO DE LA HERRAMIENTA TECNOLÓGICA

La ejecución del Plan Estratégico de Comunicación Organizacional del Instituto se soporta en el uso de diferentes sistemas de información y medios de comunicación, los cuales ofrecen un entorno seguro, un correcto funcionamiento y disponibilidad de los servicios misionales. Para la gestión y administración de estos sistemas y servicios, es necesario contar con la documentación técnica que facilite y asegure su uso, apropiación y aprovechamiento, de tal forma que el conocimiento entre los servidores públicos se comparta, se promueva la construcción de una cultura de análisis y retroalimentación para el mejoramiento continuo y se garantice que el conocimiento esté disponible para todas y todos, y permita procesos de búsqueda y aplicación efectivos, que consoliden y enriquezcan la gestión institucional.

Por lo anterior, el IDEP implementa la política de Gestión del Conocimiento y la Innovación que hace parte del Modelo Integrado de Planeación y Gestión –MIPG, la cual está fundamentada en cuatro ejes: 1. Generación y producción de conocimiento, 2. Herramientas para uso y apropiación, 3. Analítica institucional y 4. Cultura de compartir y difundir. A su vez, establece en el plan de acción para la implementación del MIPG el acordar acciones relacionadas con la elaboración de los documentos que aseguren la transferencia de conocimiento que se genera o produce en el Instituto. Por lo anterior, el presente manual hace parte de estas acciones, ya que permite la transferencia de conocimiento para el uso del servicio tecnológico para la remisión masiva de correos electrónicos lo cual contribuye a la divulgación de información del Instituto en el marco de la estrategia de comunicación, socialización y divulgación a los grupos de valor, grupos de interés y partes interesadas.

Cada año el IDEP contrata un servicio para el envío de correos electrónicos dirigidos a muchos contactos a la vez. La herramienta se utiliza cada vez que se requiere divulgar información de manera masiva de las actividades que realiza el instituto. Para hacer uso de esta herramienta podrá suscribir y hacer uso con los siguientes pasos:


6.1. Ingreso y autenticación: se realiza a través de la interfaz web. En esta conexión se debe especificar la página del proveedor contratado y las credenciales de autenticación las puede consultar con el técnico operativo de la Oficina Asesora de Planeación, o directamente con el supervisor del contrato del proveedor del aplicativo.

6.2. Generalidades del proveedor: el servicio que se contrate debe asegurar un número de envíos mensual igual o superior a 120.000 correos electrónicos. Además, debe proveer información en tiempo real de las estadísticas de cada envío, así:

6.2.1. Entregado: muestra el porcentaje y la cantidad de contactos que recibieron con éxito el correo electrónico de cada campaña.

puedan confirmar que desean estar incluido en dicha distribución. Únicamente cuando el destinatario confirma se agrega a la lista de suscriptores permanentes.


Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, es Copia No Controlada. La versión vigente reposará en la página Web de la Entidad como parte de la Documentación del Sistema Integrado de Gestión del Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico – IDEP.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. EDUCACIÓN Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico</p>	MANUAL TÉCNICO PARA LA ADMINISTRACIÓN Y EL USO DEL SERVICIO TECNOLÓGICO PARA LA REMISIÓN MASIVA DE CORREOS ELECTRÓNICOS	Código: MN-DC-01-04
		Versión: 2
		Fecha de Aprobación: 07/12/2022
		Página 5 de 6

- 6.2.2. Rebotes suaves: el término rebotes suaves (soft-bounce, por expresión en inglés) muestra el porcentaje o cantidad de correos electrónicos que no pudieron ser entregados a sus destinatarios debido a un problema temporal y se volverá a enviar a tales destinatarios en futuras campañas (por ejemplo: El servidor no está disponible o su buzón de entrada está lleno).
- 6.2.3. Rebotes duros: el término rebotes duros (hard-bounce, por su expresión en inglés) muestra el porcentaje o cantidad de correos electrónicos que no pudieron ser entregados a sus destinatarios debido a un problema permanente (por ejemplo: direcciones inexistentes o direcciones bloqueadas).
- 6.2.4. Enviando: corresponde a contactos que aún se encuentran en proceso de envío.
- 6.2.5. Tasa de apertura: = [número total de aperturas]/[número de correos electrónicos enviados].
- 6.2.6. Tasa de aperturas múltiples: [número total de aperturas, incluidas las que desde un mismo contacto se abren varias veces]/[número de correos electrónicos enviados].
- 6.2.7. Tasa de clic: [número total de clic que se realizan una vez abierto el correo]/[número de correos electrónicos enviados].
- 6.2.8. Tasa de clics: [número total de clic que se realizan una vez abierto el correo, incluidos los que desde un mismo contacto se realizan varias veces]/[número de correos electrónicos enviados].
- 6.2.9. Bajas: [número de contactos que solicitaron la baja de la lista de la campaña]/[número de correos electrónicos enviados].
- 6.2.10. Quejas: [número de contactos que realizaron una queja de la lista de la campaña]/[número de correos electrónicos enviados].
- 6.2.11. Dominios: desagregado de la campaña por los dominios que hacen parte de la lista de la campaña. Por ejemplo: gmail.com, hotmail.com, yahoo.com, entre otros.

El acceso a estos reportes debe ser en formato PDF o en formato CSV para abrirlo en un Excel, descargables.

El servicio debe incluir la opción de plantillas personalizables y responsivas. También la posibilidad de generar envíos de prueba para recibir, visualizar y validar el diseño o contenido de una campaña antes del lanzamiento; además, la programación de envíos en fechas y horarios específicos, con la opción de realizar ajustes a las preferencias que se tienen en las campañas, tales como la zona horaria, nombre del origen, correo origen, opción en caso de no poder ver el correo, opción para darse de baja de la lista de correos, opción correo para la respuesta.

	MANUAL TÉCNICO PARA LA ADMINISTRACIÓN Y EL USO DEL SERVICIO TECNOLÓGICO PARA LA REMISIÓN MASIVA DE CORREOS ELECTRÓNICOS	Código: MN-DC-01-04
		Versión: 2
		Fecha de Aprobación: 07/12/2022
		Página 6 de 6

Por la importancia de las redes sociales y la medición de las audiencias, el proveedor debe ofrecer la opción de realizar seguimiento al tráfico generado por las campañas y también agregar las redes sociales del IDEP.

6.3. Gestión de bases de datos: en esta opción el servicio contratado deberá permitir ajustar las configuraciones relativas a contactos uno a uno o a través de importación desde un archivo específico. También la creación de listas de distribución en las que se agrupen correos³ que serán destinatarios de una o varias campañas en particular. Siempre debe existir a posibilidad de que un contacto único pueda estar en diferentes listas.

Finalmente, el proveedor del servicio debe permitir contar con una opción personalizable de una la página para solicitar la baja en la lista por parte del propietario de un correo específico, en caso de que no esté interesado en seguir recibiendo información de una campaña determinada o de la entidad.

6.4. Aspectos generales de los envíos: cada envío deberá tener un nombre para que sea posible encontrarla fácilmente desde la cuenta. Por ejemplo: Boletín interno. También un asunto que describa claramente el contenido de correo electrónico, pues es lo primero que verá el destinatario. Se deberá elegir siempre el nombre del remitente, en este caso nombre de la entidad, para que los contactos lo reconozcan más fácilmente.

³ Tenga en cuenta que siempre se deberá validar primero si son correos existentes y de una base de datos propia a la entidad. Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, es Copia No Controlada. La versión vigente reposará en la página Web de la Entidad como parte de la Documentación del Sistema Integrado de Gestión del Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico – IDEP.