



MANUAL DE ENVÍOS MASIVOS

SAPIENCIA

Conecta, informa y transforma
a miles de estudiantes de Medellín.



SAPIENCIA

Agencia de Educación
Postsecundaria de Medellín



Alcaldía de Medellín

Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

Tabla de contenido

| | |
|--|----|
| Introducción..... | 3 |
| Objetivo General | 3 |
| Objetivos Específicos:..... | 3 |
| Alcance | 3 |
| Definiciones..... | 3 |
| Ética y Responsabilidad | 4 |
| Responsabilidades del Área de Comunicaciones: | 4 |
| Prohibiciones: | 4 |
| Manejo de envíos a bases de datos equivocadas o erróneas..... | 4 |
| Procedimiento interno ante el envío a una base de datos equivocada | 5 |
| Ejemplo de Mensaje de Fe de Erratas | 5 |
| Coherencia con la Imagen Corporativa | 6 |
| Uso de elementos visuales: | 6 |
| Tipos de envíos masivos y características de cada canal..... | 7 |
| Procedimiento de solicitud de envío masivo..... | 7 |
| Flujo de Aprobación Interno | 9 |
| Mejores prácticas por canal..... | 10 |
| Evidencias y Backup | 11 |
| Matriz de Riesgos de Envío..... | 11 |
| Recomendaciones Finales | 11 |

MANUAL DE ENVÍOS MASIVOS

Agencia de Educación Postsecundaria - SAPIENCIA

Introducción

Este manual establece los lineamientos, procedimientos, responsabilidades y buenas prácticas para la realización de envíos masivos a través de los canales oficiales de la Agencia: Correo Electrónico, WhatsApp y SMS.

Su propósito es garantizar que todos los envíos se realicen de forma ética, legal, profesional y alineada con la imagen corporativa.

Objetivo General

Garantizar que los envíos masivos se realicen de forma ética, legal, segura, profesional y alineada con la imagen corporativa de Sapiencia, maximizando su efectividad y minimizando riesgos institucionales.

Objetivos Específicos:

- Establecer un procedimiento claro y unificado de solicitud y aprobación.
- Garantizar el cumplimiento de la normatividad de protección de datos.
- Asegurar la coherencia con la identidad visual y verbal de la Agencia.
- Definir responsabilidades y mecanismos de control interno.

Alcance

Este manual aplica a todas las dependencias y áreas de la Agencia de Educación Postsecundaria de Medellín - Sapiencia que requieran realizar envíos masivos a través de los canales institucionales.

Definiciones

- Envío Masivo: Comunicación dirigida simultáneamente a un grupo grande de destinatarios (más de 50 contactos).
- Base de Datos: Conjunto de información de contacto validada bajo el formato oficial de T.I.

- Envío de Prueba: Versión preliminar enviada a un grupo reducido para validación.

Ética y responsabilidad

Los canales de envíos masivos (Correo Electrónico, WhatsApp y SMS) son canales oficiales de la Agencia. Por tanto, su uso está estrictamente restringido y debe ser gestionado exclusivamente por el Área de Comunicaciones.

Cualquier envío masivo realizado por fuera de este procedimiento, por personal no autorizado o sin la supervisión de Comunicaciones, se considera una falta grave que puede acarrear sanciones disciplinarias, ya que compromete:

- La imagen institucional.
- La protección de datos personales de los ciudadanos.
- El cumplimiento de las normas legales vigentes (Ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios).
- La credibilidad y confianza de la Agencia.

Responsabilidades del área de comunicaciones:

- Revisar, validar, ajustar y ejecutar todos los envíos masivos.
- Garantizar el cumplimiento de la imagen corporativa y de las políticas de datos.
- Rechazar solicitudes que no cumplan con los estándares establecidos.
- Archivar las evidencias de cada envío.

Prohibiciones:

- Uso de bases de datos personales o externas.
- Envíos sin aprobación formal del procedimiento.
- Inclusión de información no solicitada o no autorizada.

Manejo de envíos a bases de datos equivocadas o erróneas

De conformidad con la Ley 1581 de 2012 (Régimen General de Protección de Datos Personales), el Decreto 1377 de 2013 y las normas complementarias, el tratamiento de datos personales debe sujetarse a los principios de finalidad, veracidad, seguridad y confidencialidad. El envío de comunicaciones masivas a una base de

datos equivocada o que no corresponda a la finalidad autorizada constituye un incidente de seguridad y una posible vulneración a los derechos de los titulares de los datos.

Procedimiento interno ante el envío a una base de datos equivocada

Cuando se detecte que un envío masivo fue dirigido a una base de datos incorrecta, se activará de inmediato el siguiente protocolo:

- El Área de Comunicaciones informará inmediatamente al líder del área solicitante y a la Coordinadora de Comunicaciones sobre el incidente.
- El Área solicitante, con el apoyo del Área Jurídica, redactará un Mensaje de Fe de Erratas (mensaje de corrección) que deberá enviarse a la mayor brevedad posible a través del mismo canal en el que se realizó el envío erróneo.
- El mensaje de corrección deberá:
 - Reconocer el error de manera clara y transparente.
 - Explicar brevemente lo ocurrido sin dar detalles que comprometan más información.
 - Ofrecer disculpas formales.
 - Informar los canales oficiales para resolver cualquier inquietud.
 - Incluir las instrucciones de borrado o eliminación del mensaje anterior (cuando sea aplicable).

El texto del mensaje de fe de erratas debe ser aprobado por el Área Jurídica y por la Coordinadora de Comunicaciones antes de su envío y debe quedar registro del incidente en el libro de incidentes de protección de datos de la Agencia.

Ejemplo de mensaje de fe de erratas

Asunto: Fe de erratas - Envío erróneo de comunicación

Estimado/a (Nombre del destinatario):

Por medio de la presente nos permitimos informar que se presentó un error involuntario en el envío de una comunicación por parte de la Agencia de Educación Postsecundaria de Medellín - Sapiencia, por lo cual recibió un mensaje que no iba dirigido a usted.

Lamentamos profundamente las molestias que este error haya podido ocasionar.

Le solicitamos de manera respetuosa que ignore el contenido del mensaje anterior y, en caso de haberlo descargado o guardado, proceda a eliminarlo.

En Sapiencia estamos comprometidos con la protección de sus datos personales y con el cumplimiento estricto de la normatividad vigente. Cualquier inquietud, duda o reclamo puede dirigirla a través de nuestros canales oficiales de atención:

- Correo: atencionciudadana@sapiencia.gov.co
- PQRS: <https://sapiencia.gov.co/pqrsdf-2/>

Agradecemos su comprensión y reiteramos nuestras disculpas.

Cordialmente,

Área de Comunicaciones

Agencia de Educación Postsecundaria de Medellín - Sapiencia

Coherencia con la imagen corporativa

Todos los envíos masivos deben reflejar una imagen institucional unificada, profesional y coherente con la identidad de la Agencia y de cada uno de sus programas.

El texto debe redactarse en un solo bloque unificado, con lenguaje claro, inclusivo, cortés y profesional, evitando párrafos excesivamente cortos o saltos innecesarios.

El tono debe ser institucional y alineado con el manual verbal de la Agencia, siguiendo, además, la línea y tono de cada uno de los programas que se ofertan en la Agencia.

Uso de elementos visuales:

- Todos los mensajes deben respetar estrictamente el manual de identidad visual de la Agencia en cuanto a colores, tipografías, logotipos y estilo gráfico.
- Cuando las áreas remitan imágenes, ecards, banners o piezas gráficas, estas deben entregarse en alta resolución (mínimo 300 DPI), en formatos PNG o JPG sin compresión excesiva y completamente alineadas con la identidad visual institucional.
- Se rechazarán automáticamente las imágenes que no cumplan con estos estándares.

Bases de datos: Las bases de datos suministradas por las áreas **deben ser validadas previamente** por el líder del área o proceso y haber sido construidas bajo

el formato oficial de tratamiento de datos personales definido por el Área de Tecnologías de la Información (T.I.).

Adicionalmente, las bases de datos deben contener solo la información mínima necesaria:

- **Obligatorio:**
 - › Nombre completo de la persona y
 - › Contacto (correo electrónico o número celular).
- **Opcional:** Solo las variables requeridas para personalizar el mensaje (ej.: URL de factura, estado de preselección, puntaje, fecha límite, etc.).

Tipos de envíos masivos y características de cada canal

| CANAL | USO RECOMENDADO | LÍMITES Y PARTICULARIDADES |
|---------------------------|---|--|
| Correo Electrónico | Comunicaciones detalladas, invitaciones, boletines, notificaciones oficiales (jurídicas), facturas, resoluciones, tutoriales. | Permite mayor extensión en texto. Permite cargar archivos PDF y videos. |
| WhatsApp | Mensajes urgentes, recordatorios | Máximo 550 caracteres . Cada emoji, negrita o cursiva cuenta como crédito adicional |
| SMS | Alertas cortas y de alta urgencia | Máximo 160 caracteres por mensaje |

Procedimiento de solicitud de envío masivo

Paso 1: Envío de la solicitud Las solicitudes deben enviarse **con mínimo 1 día hábil de anticipación** al correo de la persona encargada de envíos masivos, con copia a:

- **comunicaciones@sapiencia.gov.co**
- Correo de la Coordinadora de la Oficina de Comunicaciones.

La solicitud debe contener obligatoriamente:

- Nombre del área solicitante y responsable.
- Fecha y hora deseada del envío.
- Canal solicitado.
- Objetivo del mensaje.
- Texto completo del mensaje.
- Asunto del correo (si es este canal)
- Imágenes o ecards (si aplica).
- Base de datos en formato Excel (.xlsx).

Paso 2: Revisión por parte de la oficina de Comunicaciones para diagramación y montaje de la comunicación.

Paso 3: Envío al área solicitante de mensaje de prueba para revisión e contenido.

Paso 4: Preparación y envío de prueba (obligatorio).

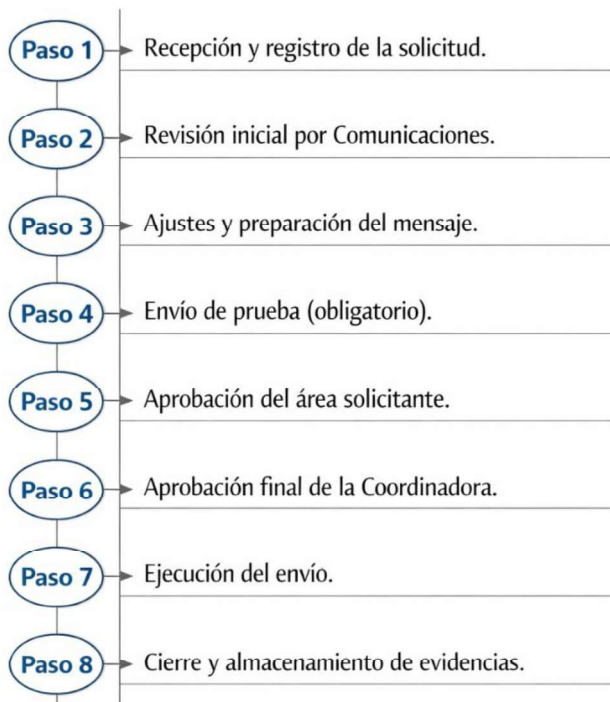
Paso 5: Aprobación del área solicitante.

Paso 6: Ejecución del envío.



Flujo de Aprobación Interno

1. Recepción y registro de la solicitud.
2. Revisión inicial por Comunicaciones.
3. Ajustes y preparación del mensaje.
4. Envío de prueba (obligatorio).
5. Aprobación del área solicitante.
6. Aprobación interna final de la Coordinadora de Comunicaciones.
7. Ejecución del envío.
8. Cierre y almacenamiento de evidencias.



Mejores prácticas por canal

Correo electrónico - Email

- Asunto claro, corto y atractivo (máximo 60 caracteres).
- Incluir saludo personalizado.
- Usar máximo 2-3 imágenes.
- Incluir enlace de baja de datos.
- Hacer uso de botones para dirigir a sitios específicos
- Proporcionar correo para recibir respuestas y facilitar interacción

WhatsApp

- Mantener mensajes cortos, claros y atractivos.
- Máximo 550 caracteres
- Evitar exceso de emojis (aumentan el costo).
- Usar plantillas aprobadas.

SMS

- Máximo 160 caracteres.
- Ir directo al punto principal.
- Usar lenguaje muy conciso.

Evidencias y backup

Se almacenará y compartirá con el área solicitante:

- Base de datos utilizada.
- Pantallazo del mensaje enviado.
- Textos originales.
- Imágenes utilizadas.
- Informe Excel descargado mínimo 48 horas después del envío.
- Analítica completa del envío.

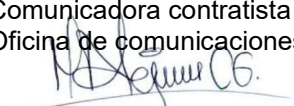


Matriz de riesgos de envío

| RIESGO | DESCRIPCIÓN | NIVEL | MEDIDAS DE MITIGACIÓN |
|---------------------------------------|----------------------------------|---------|--|
| Incumplimiento de protección de datos | Bases no validadas | Alto | Validación obligatoria T.I. |
| Daño a imagen corporativa | Errores de forma o contenido | Alto | Revisión y prueba obligatoria. |
| Bloqueo de plataforma (WPP) | Falta de aprobación de plantilla | Alto | Anticipación mínima de 1 día. |
| Envío sin autorización | Envíos fuera de procedimiento | Crítico | Restricción exclusiva a Comunicaciones |
| Baja efectividad | Bajo apertura/lectura | Medio | Personalización y buenas prácticas |

Recomendaciones Finales

- Planificar con anticipación.

- Proyectó Priorizar la calidad sobre la cantidad.
- Todo envío debe generar valor real al ciudadano.
- El incumplimiento de este manual podrá generar la suspensión temporal del servicio.

| Proyectó: | Revisó: | Aprobó: |
|--|---|---|
| María Alejandra Correa Grisales Comunicadora contratista Oficina de comunicaciones  | Melissa Lozano Angel Líder comunicaciones  | Melissa Lozano Angel Líder comunicaciones  |