

**PROTOCOL DE GESTIÓ DE LES LLISTES DE DISTRIBUCIÓ DE CORREU ELECTRÒNIC CORPORATIU DE LA UPV**

Aprobat pel Consell de Govern del 29 d'abril de 2025

L'anàlisi duta a terme en la UPV durant l'any 2024, incloses auditories tècniques, enquestes representatives a l'alumnat i anàlisis exhaustives de les entitats emissores, ha posat de manifest una realitat alarmant: el canal de correu electrònic, dissenyat com a eina essencial per a la comunicació acadèmica i administrativa, ha perdut la utilitat a causa de la saturació massiva, la falta de priorització i l'absència de criteris que en racionalitzen l'ús. Una degradació del sistema que no només perjudica el desenvolupament normal de les activitats universitàries, sinó que compromet situacions d'emergència, com s'ha demostrat en episodis anteriors on el servidor, col·lapsat pel volum descontrolat d'enviaments, ha impedit la difusió d'alertes crítiques.

Les xifres són eloqüents. Només en el primer semestre del 2023, es van registrar més de 5,8 milions de correus electrònics massius, amb pics diaris que van superar la capacitat operativa del servidor. Aquest flux incessant, en el qual destaquen actors amb enviaments no prioritaris —que en conjunt sumen vora dos milions de missatges anuals—, ha convertit la safata d'entrada d'estudiants i personal en un espai caòtic. El 86,7 % de l'alumnat enquestat descriu la situació com un "bombardeig" en què es perden comunicacions essencials entre notificacions redundants o de poc interès. Pitjor encara, el 42 % de les unitats emissores reconeix operar amb una intensitat de comunicació alta o molt alta, sense mecanismes per a avaluar l'impacte real dels missatges.

Aquesta distorsió del sistema no és només un problema tècnic, sinó que afecta la comunicació institucional eficaç. Quan un estudiant o un empleat ignora un correu de la UPV perquè assumeix, per experiència, que contindrà informació irrellevant, es trenca un pilar fonamental de la vida universitària. Quan el servidor col·lapsa i retarda avisos urgents, es posa en risc la seguretat de les persones. Quan desenes d'entitats competeixen per l'atenció en el mateix canal, sense coordinació ni criteris de prioritat, el resultat és el soroll, la desconfiança i el fracàs del mitjà. Aquest fenomen de sobrecàrrega informativa que llastra el mateix missatge se sol denominar «infoxicació».

Hi ha, a més, dos aspectes reguladors que s'han de preveure en aquest exercici de protocol·litzar l'ús de llistes de distribució al correu electrònic corporatiu, com són el Reglament (UE) 2016/679, general de protecció de dades (RGPD), i la Llei orgànica 3/2018, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals (LOPDGDD), que obliguen a reconsiderar els mecanismes de funcionament actuals i si compleixen els requisits que marquen aquestes normes respecte al consentiment lliure, específic, informat i inequívoc.



Davant de l'escenari descrit i el marc normatiu que hi ha, és imprescindible protocol·litzar l'ús del correu corporatiu perquè retorne a la funció essencial que té: ser un vehicle àgil, fiable i respectat. Per a fer-ho, estableix principis clars d'ús, delimita responsabilitats i prioritza els missatges segons la naturalesa i la urgència. Alhora, promou la migració de continguts no crítics o urgents cap a canals alternatius —com l'aplicació universitària o sistemes de subscripció voluntària—, en línia amb les preferències que expressa el 63 % de l'alumnat, que ja usa xarxes socials i altres plataformes per a informar-se.

Aquestes mesures tenen com a objecte garantir serveis públics essencials —entre els quals, la comunicació— amb estàndards de qualitat, seguretat i transparència. Es tracta d'ordenar un espai comú que, ara com ara, ocupa indiscriminadament l'ús abusiu i la descoordinació. L'objectiu últim és senzill: que cap avís important deixe d'arribar a temps, que cap situació crítica quede sense resposta a conseqüència d'un servidor saturat i que la UPV es puga comunicar amb la comunitat universitària de manera digna, eficient i respectuosa amb els drets de tots.

El present protocol pretén, per tant, ordenar, jerarquitzar i segmentar adequadament els fluxos de comunicació, i retornar al canal institucional la utilitat i legitimitat que té, establint principis clars d'ús i assignant rols diferenciats segons el tipus de missatge i audiència.

Són unes mesures que tenen com a finalitat garantir un ús adequat i eficient dels canals institucionals, i assegurar l'equilibri entre la llibertat de comunicació i la qualitat de l'entorn informatiu.

CLASSIFICACIÓ DELS TIPUS DE COMUNICACIONS

Com a criteri general, els continguts difosos pels canals institucionals s'han d'efectuar sota el model d'edició de contingut, i la difusió de correu a través de llistes de distribució seguint el principi actiu de voluntarietat.

A l'efecte del present protocol, es distingeixen els tipus de comunicacions que hi ha tot seguit, segons la naturalesa, el nivell d'obligatorietat i la possibilitat o no de subscripció per part del receptor:

1. Comunicacions institucionals organitzatives (no dessubscribibles):
 - Emeses pels òrgans de govern o serveis essencials.
 - Segmentables per col·lectius (PDI, PTGAS, estudiants) o per unitats (centres, departaments, titulacions, serveis, etc.).
 - Inclouen informacions d'interès per a la comunitat universitària que és rellevant que coneguen els col·lectius als quals es dirigeixen per a poder garantir el funcionament normal de la Universitat.
 - No estan subjectes a moderació.



2. Comunicacions de gestió de crisi o emergències (no dessubscribibles):
 - Activades exclusivament en situacions d'emergència, urgència o crisi.
 - Emeses pels òrgans competents que designa la Universitat.
 - No estan subjectes a moderació.
3. Comunicacions institucionals informatives (subscripció voluntària o agrupació en butlletí institucional):
 - Promouen activitats, programes, esdeveniments o informació d'interès general.
 - Emeses per serveis o unitats de la universitat.
 - Requereixen subscripció expressa del destinatari.
 - Estan subjectes a moderació.
4. Comunicacions no institucionals informatives (subscripció voluntària i/o agrupació en butlletí institucional):
 - Promogudes per col·lectius universitaris (associacions, grups, activitats culturals o esportives).
 - Requereixen subscripció expressa del destinatari.
 - Estan subjectes a moderació.
5. Comunicacions d'organitzacions sindicals i òrgans de representació dels empleats públics (subscripció voluntària):
 - Emeses per les organitzacions sindicals.
 - Segmentables per col·lectius (PDI, PTGAS, PI) o per unitats (centres, departaments, serveis, etc.).
 - No estan subjectes a moderació.

Fins ara, cada servei o unitat decidia quins missatges enviar i quan, sense un control unificat. Per a garantir que aquest recurs complisca la funció que té de manera efectiva, es plantegen una sèrie de normes, aplicades de manera diferent als diferents tipus de llistes de distribució:

- **INSTITUCIONAL OFICIAL**

En el moment d'incorporar-se l'usuari com a membre de la universitat o personal que du a terme la seua activitat als campus, podrà rebre comunicació institucional oficial fins al moment en què desaparega la relació laboral o administrativa amb l'entitat.

Tots els usuaris de la UPV poden rebre la informació institucional per la rellevància de la informació enviada.



- **COMUNICACIÓ DE CRISI O EMERGÈNCIA**

És responsabilitat de l'Àrea de Comunicació comunicar amb màxima prioritat en situacions de crisi o emergència. Igual que abans, tota la comunitat universitària, així com el personal que du a terme la seua activitat als campus, ha de rebre aquesta comunicació, fins al moment en què desaparega la relació laboral o administrativa amb l'entitat.

- **COMUNICACIONS INFORMATIVES INSTITUCIONALS O NO INSTITUCIONALS**

És labor de l'Àrea de Comunicació, a través d'un butlletí, unificar la informació rellevant de les diferents entitats de la Universitat per a reduir el volum de correus rebuts. Així, la informació que s'ha de notificar l'enviarà l'Àrea de Comunicació, la qual ha de decidir si es tracta d'un correu rellevant per a enviar-lo, si fa ús de les llistes de subscripció habilitades i relacionades amb la temàtica o si, per contra, s'ha d'unificar en un butlletí d'informació únic.

Per a certs serveis o unitats, òrgans de govern col·legiats, així com altres col·lectius universitaris, es pot permetre crear llistes de distribució amb subscripció activa utilitzant les llistes de distribució que gestiona l'ASIC (servei de llistes de correu de la UPV). Casos en els quals s'ha de:

- Sol·licitar permís a l'Àrea de Comunicació per a crear la llista, la qual assignarà les regles d'ús d'aquestes llistes.
- Les persones interessades s'han de subscriure voluntàriament a les llistes. L'Àrea de Comunicació s'encarrega d'informar que existeix la llista en el moment que es crea, i a l'inici de cada quadrimestre, a través dels canals que considere oportuns.
- En cada comunicació, s'ha d'avaluar si el contingut és d'interès com per a enviar-lo; si no és així, es recomana enviar-lo a través dels butlletins de centre o del genèric de l'Àrea de Comunicació.

- **SEGMENTADES PER CENTRE**

Poden haver-hi altres llistes de distribució en les quals els membres es dividisquen per centres i, dins, per col·lectius.

S'hi publicaran continguts d'interès general per als col·lectius dels centres: oferta formativa oficial, formació complementària, convocatòries de beques, pràctiques, premis, activitats que ha dut a terme el personal de cada centre, cultura, esports, etc.

La comunicació interna dels centres s'ha de gestionar a través de **butlletins periòdics** del centre en què s'han d'unificar tots els missatges d'interès per a aquesta comunitat i només s'ha d'usar la llista de distribució per a temes urgents que decidisca la direcció del centre. La informació s'ha de limitar, en la mesura que siga possible, a un missatge setmanal per a reduir la saturació del canal de correu institucional.



- **LLISTES DE DISTRIBUCIÓ DESTINADES A ORGANITZACIONS SINDICALS I ÒRGANS DE REPRESENTACIÓ DELS EMPLEATS PÚBLICS**

Les organitzacions sindicals amb representació en la UPV i els òrgans de representació dels empleats públics poden difondre comunicacions a través del correu electrònic fent ús d'eines de les mateixes característiques que les que usa l'administració.

Aquestes comunicacions no tindran intervenció moderadora i es faran sota responsabilitat seua, i amb els continguts d'interès propis de la comunicació de les associacions sindicals. S'estableix, com a criteri general i amb les excepcions que empara el dret fonamental de llibertat sindical, l'enviament recomanat màxim d'un correu setmanal per organització, sempre respectant que l'ús del correu siga moderat, racional i no abusiu.

El personal de la UPV, en virtut del marc regulador actual, s'ha de subscriure de manera expressa per a rebre aquests comunicats. Per a garantir el dret a rebre la informació sindical, la UPV recordarà periòdicament a tots els usuaris la possibilitat de donar-se d'alta per a rebre comunicacions d'activitats complementàries i sindicals, garantint que el personal no tindrà dificultats en la subscripció. Aquest sistema farà que les comunicacions siguen més eficients, ja que els treballadors que se subscriuen seran els verdaderament interessats, i s'evita així la sobreabundància de correus que ara fan que molts missatges de correu informatius es passen per alt.

- **PLATAFORMES LMS**

L'enviament de comunicats del sistema de gestió de la formació - LMS (*Learning Management System*) de la Universitat s'ha d'agrupar, sempre que siga possible, en un resum diari de l'activitat rellevant per a l'interessat, sense emetre notificacions per esdeveniment o actuació.

Aquest enfocament garanteix una comunicació eficient i evita la saturació d'informació en els canals institucionals, mantenint els principis següents:

CRITERIS DE MODERACIÓ

Per a racionalitzar-ne l'ús d'unes i d'altres, des de l'Àrea de Comunicació s'han establert una sèrie de normes i criteris de moderació únicament aplicables a les comunicacions informatives institucionals o no institucionals (vegeu més amunt), i complir-los redundarà en una major eficàcia en la distribució dels missatges i en una reducció dels correus que reben els membres de la comunitat universitària.



1. OBJECTIU

Aquest protocol regula la creació de llistes de distribució (servei de llistes de correu de la UPV), així com la gestió de comunicació a través dels butlletins oficials de la Universitat Politècnica amb la finalitat de garantir una comunicació interna eficient, i evitar així la saturació de correus innecessaris i l'ús indegut d'aquests canals.

2. ÀMBIT D'APLICACIÓ

El protocol s'aplica a tot el personal docent, d'investigació, d'administració i serveis, així com a estudiants que utilitzen les llistes de distribució de la universitat.

3. CRITERIS TÈCNICS

- El compte remitent de qualsevol comunicació ha de ser institucional, així com altres col·lectius de la comunitat universitària. El nom d'usuari ha d'identificar clarament l'estructura administrativa des de la qual s'envia el missatge, sense incloure dades personals de l'administrador del compte.
- La informació enviada ha de complir requisits mínims de format per a garantir una imatge homogènia en els comunicats institucionals. Per a la qual cosa, es facilita una plantilla adaptable disponible en la web de l'Àrea de Comunicació.
- Qualsevol missatge que s'haja d'enviar com a comunicació informativa ha de passar per la moderació corresponent, que finalment decidirà sobre l'interès general i el canal més adequat per a comunicar-lo, i es pot descartar, enviar com a part del butlletí o enviar a través d'una llista de distribució existent.

4. CRITERIS D'ÚS

- Les llistes de distribució (listas.upv.es) s'han de crear exclusivament per a remittents rellevants i d'interès general per als destinataris.
- No se'n permet l'ús per a missatges personals, publicitaris o d'escàs interès institucional.
- L'ús d'imatges, contingut multimèdia o citacions ha de respectar les normes comunes de propietat intel·lectual i respecte a l'honor i a la pròpia imatge.
- El contingut de les comunicacions ha de ser respectuós amb la institució i les persones, sense perjudici de la crítica.
- Els missatges han d'arribar als destinataris preferentment dins d'horari laboral, excepte situacions excepcionals.
- S'ha de fomentar l'ús de canals alternatius (butlletins de centres, intranet, pantalles, xarxes socials...) per a anuncis no urgents o d'interès reduït.
- Els missatges no poden portar encastat material multimèdia o contingut d'un pes que dificulte l'eficiència dels sistemes de comunicació. En tal cas, es recomana que la informació estiga allotjada en la web de la Universitat i que el correu incloga un enllaç en lloc d'arxius adjunts.
- Si el correu inclou un arxiu adjunt, no pot superar els 500 KB, com a norma general.



- Per a evitar la saturació dels servidors, es recomana que la informació estiga allotjada en la web de la Universitat i que el correu incloga un enllaç en lloc d'arxius adjunts.
- Les rectificacions de convocatòries o activitats només s'enviaran quan el canvi siga substancial, que afecte elements clau com la data, el lloc o l'horari.
- S'han d'evitar els missatges de recordatori d'esdeveniments prèviament comunicats, excepte en casos extraordinaris o quan es considere estrictament necessari.
- Les llistes de distribució, a causa de l'alt volum d'informació que gestionen, la demanda d'ús i la gran quantitat de destinataris, no estan destinades per a fer enquestes ni qüestionaris, ja que això n'afectaria l'eficiència com a canal de comunicació. Llevat que el contingut siga d'interès general per a tota la institució, s'han d'usar llistes segmentades per a optimitzar la difusió de la informació o sol·licitar a l'Àrea de Comunicació que la incloga en el butlletí.

5. REQUISITS PER A ENVIAR INFORMACIÓ EN EL BUTLLETÍ

- La sol·licitud d'autorització de creació de llista de distribució s'ha de fer per Policonsulta i indicar: responsable, objectiu de la llista, públic al qual es dirigeix, periodicitat i temes que s'hi tractaran.
- La petició de difusió d'una informació s'ha de fer també a través de Policonsulta enviant el missatge proposat, l'interès que té i la proposta de comunicació, bé siga a través de llista, per butlletí o ambdues simultàniament.
- Es recomana agrupar comunicacions per a reduir la freqüència dels enviaments.
- Els correus han de ser clars, concisos i pertinents, i evitar repeticions innecessàries.
- La informació s'ha de remetre a l'Àrea de Comunicació en castellà i en valencià, i si és el cas, en anglès.
- En el cas d'esdeveniments o activitats, es recomana enviar-los als butlletins dels centres o al de l'Àrea de Comunicació i fer ús de l'agenda institucional.

6. MODERACIÓ I CONTROL

- L'Àrea de Comunicació actua de gestora del butlletí institucional i és l'encarregada d'autoritzar o desautoritzar llistes de distribució.
- A més, és l'encarregada de gestionar el calendari d'enviaments, establirà prioritats i assignarà franges de temps per a evitar l'acumulació de missatges en un mateix dia o hora, per a garantir així una distribució equilibrada i efectiva.
- S'implementaran filtres automàtics i revisió periòdica per a evitar-ne l'ús indegut.
- S'habilitarà un canal de suggeriments per a millorar la gestió de la comunicació interna.

7. PROCEDIMENT D'ÚS

Una vegada remesa la informació a la qual es vol donar difusió a Policonsulta i després de valorar-la l'Àrea de Comunicació, s'aprovarà per a incloure-la en el butlletí general, en el segmentat per centre, o s'aprovarà per a enviar-la a través d'una llista particular autoritzada en l'horari i la data indicats.



És important que el cos del missatge continga la informació més rellevant sobre el contingut que es vol difondre i proporcionar als destinataris, en tot cas, l'opció de consultar i ampliar la informació a través de l'enllaç al portal web institucional on es trobe publicada (s'han d'evitar, en qualsevol cas, arxius adjunts, ja siguen imatges o arxius pdf).

La informació que no siga susceptible de difondre's en llistes de distribució s'ha de difondre en altres suports que gestiona l'Àrea de Comunicació, com ara xarxes socials, butlletins, aplicació MiUPV, pantalles digitals en centres o serveis, missatgeria instantània, etc.

En el cas de serveis que generen informació de manera continuada, i per a evitar la sobrecàrrega del canal, se sol·licitarà als responsables que agrupen els correus en un sol enviament periòdic, que pot tenir caràcter quinzenal, mensual o trimestral.

Només en el cas d'informació urgent (començament o finalització de terminis, aprovació de normatives, etcètera) deixarà d'aplicar-se aquesta recomanació. Per a activitats que responen a un programa o a una línia d'activitat, es podrà fer un únic enviament amb la programació completa de les activitats que agrupen la iniciativa, per a evitar generar un correu per cada una de les activitats.

Terminis per a remissió

La informació per a difondre s'ha de remetre a l'Àrea de Comunicació amb una antelació mínima de 72 hores, excepte comunicats d'emergència o de força major.

El moderador de les llistes, depenent del trànsit que hi haja, ha d'establir el criteri de l'ordre en el qual s'ha de difondre la informació, atesos els terminis de les diferents activitats.

No es publicaran activitats amb una data d'inici superior a un mes.

Períodes especials de difusió

Per a períodes especials de difusió que el Consell de Direcció determine, és la Junta Electoral o l'òrgan que estableix el Consell de Direcció qui determinen les normes d'ús d'aquestes llistes per a les diferents candidatures o possibles remitents.

8. EXCLUSIONS

Queda exclosa del present protocol la comunicació i publicitat electoral, la qual es regeix per les seues pròpies normes.

En el cas d'eleccions a òrgans universitaris, la Junta Electoral n'establirà les normes de funcionament.

En el cas d'eleccions a òrgans de representació dels empleats públics, la UPV i les organitzacions sindicals acordaran els mecanismes de comunicació.



9. MESURES CORRECTIVES

No complir els emissors autoritzats les presents normes pot comportar les conseqüències següents, sota un règim correctiu de caràcter no sancionador estricte, però sí garantista i gradual:

1. Advertiment formal per part de l'Àrea de Comunicació, amb l'especificació de la conducta incorrecta observada.
2. En cas de reincidència, limitació temporal de l'accés a les llistes de distribució o restricció en la freqüència i la quantitat de missatges permesos.
3. Si persisteixen les conductes contràries a un ús raonable del correu i al present protocol, es pot actuar i suspendre el compte emissor o la llista de distribució específica, amb la valoració prèvia de la Comissió de Comunicació.
4. En cap cas es poden prendre mesures sense oferir al responsable de l'enviament la possibilitat de presentar al·legacions. Per a la qual cosa s'habilita un procediment contradictori intern, àgil i garantista, que inclou:
 - Comunicació formal de la incidència al responsable.
 - Termini de cinc dies hàbils per a presentar al·legacions.
 - Resolució raonada per part de l'Àrea de Comunicació en un termini màxim de deu dies hàbils.

10. EFECTES

El present protocol té efectes a partir de la publicació en el BOUPV després de prendre'l en consideració el Consell de Govern i una vegada els sistemes informàtics s'hagen actualitzat convenientment.