



## **PROTOCOLO DE GESTIÓN DE LAS LISTAS DE DISTRIBUCIÓN DE CORREO ELECTRÓNICO CORPORATIVO DE LA UPV**

*Aprobado por Consejo de Gobierno de 29 de abril de 2025*

El análisis llevado a cabo en la UPV durante el año 2024, incluyendo auditorías técnicas, encuestas representativas al alumnado y análisis exhaustivos de las entidades emisoras, han puesto de manifiesto una realidad alarmante: el canal de correo electrónico, diseñado como herramienta esencial para la comunicación académica y administrativa, ha perdido su utilidad debido a la saturación masiva, la falta de priorización y la ausencia de criterios que racionalicen su uso. Esta degradación del sistema no solo perjudica el normal desarrollo de las actividades universitarias, sino que compromete situaciones de emergencia, como se ha demostrado en episodios anteriores donde el servidor, colapsado por el volumen descontrolado de envíos, ha impedido la difusión de alertas críticas.

Las cifras son elocuentes. Solo en el primer semestre de 2023, se registraron más de 5,8 millones de correos electrónicos masivos, con picos diarios que superaron la capacidad operativa del servidor. Este flujo incesante, en el que destacan actores con envíos no prioritarios —que en conjunto suman cerca de 2 millones de mensajes anuales—, ha convertido la bandeja de entrada de estudiantes y personal en un espacio caótico. El 86,7% del alumnado encuestado describe esta situación como un "bombardeo" donde se pierden comunicaciones esenciales entre notificaciones redundantes o de escaso interés. Peor aún, el 42% de las unidades emisoras reconoce operar con una intensidad de comunicación alta o muy alta, sin mecanismos para evaluar el impacto real de sus mensajes.

Esta distorsión del sistema no es solo un problema técnico, sino que afecta a la comunicación institucional eficaz. Cuando un estudiante o un empleado ignora un correo de la UPV porque asume, por experiencia, que contendrá información irrelevante, se quiebra un pilar fundamental de la vida universitaria. Cuando el servidor colapsa y retrasa avisos urgentes, se pone en riesgo la seguridad de las personas. Cuando decenas de entidades compiten por la atención en el mismo canal, sin coordinación ni criterios de prioridad, el resultado es el ruido, la desconfianza y el fracaso del propio medio. Este fenómeno de sobrecarga informativa que lastra el propio mensaje suele denominarse como «infoxicación».

Existen, además, dos aspectos regulatorios que deben de ser contemplados en este ejercicio de protocolizar el uso de listas de distribución al correo electrónico corporativo, como son el Reglamento (UE) 2016/679, General de Protección de Datos (RGPD), y la Ley Orgánica 3/2018, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (LOPDGDD), que obligan a reconsiderar los mecanismos de funcionamiento actuales y si cumplen con los requisitos marcados por estas normas respecto al consentimiento libre, específico, informado e inequívoco.



Ante este escenario y el marco normativo existente, es imprescindible protocolizar el uso del correo corporativo para que retorne a su función esencial: ser un vehículo ágil, fiable y respetado. Para ello, establece principios claros de uso, delimita responsabilidades y prioriza los mensajes según su naturaleza y urgencia. Al mismo tiempo, promueve la migración de contenidos no críticos o urgentes hacia canales alternativos —como la app universitaria o sistemas de suscripción voluntaria—, en línea con las preferencias expresadas por el 63% del alumnado, que ya utiliza redes sociales y otras plataformas para informarse.

Estas medidas tienen por objeto garantizar servicios públicos esenciales —entre ellos, la comunicación— con estándares de calidad, seguridad y transparencia. Se trata de ordenar un espacio común que, hoy por hoy, está ocupado indiscriminadamente por el uso abusivo y la descoordinación. El objetivo último es sencillo: que ningún aviso importante deje de llegar a tiempo, que ninguna situación crítica quede sin respuesta como consecuencia de un servidor saturado, y que la UPV pueda comunicarse con su comunidad de forma digna, eficiente y respetuosa con los derechos de todos

Este protocolo busca, por tanto, ordenar, jerarquizar y segmentar adecuadamente los flujos de comunicación, devolviendo al canal institucional su utilidad y legitimidad, mediante el establecimiento de principios claros de uso y la asignación de roles diferenciados según el tipo de mensaje y audiencia.

Estas medidas tienen como finalidad garantizar un uso adecuado y eficiente de los canales institucionales, asegurando el equilibrio entre la libertad de comunicación y la calidad del entorno informativo.

## **CLASIFICACIÓN DE LOS TIPOS DE COMUNICACIONES**

Como criterio general los contenidos difundidos por los canales institucionales se efectuarán bajo el modelo de edición de contenido, y la difusión de correo a través de listas de distribución bajo el principio activo de voluntariedad.

A efectos de este protocolo, se distinguen los siguientes tipos de comunicaciones, en función de su naturaleza, su nivel de obligatoriedad y la posibilidad o no de suscripción por parte del receptor:

1. Comunicaciones institucionales organizativas (no desuscribibles):
  - Emitidas por los órganos de gobierno o servicios esenciales.
  - Segmentables por colectivos (PDI, PTGAS, estudiantes) o por unidades (centros, departamentos, titulaciones, servicios, etc.).
  - Incluyen informaciones de interés para la comunidad universitaria cuyo conocimiento es relevante para los colectivos a que se dirigen para poder garantizar el normal funcionamiento de la Universidad.
  - No están sujetas a moderación.



2. Comunicaciones de gestión de crisis o emergencias (no desuscribibles):
  - Activadas exclusivamente en situaciones de emergencia, urgencia o crisis.
  - Emitidas por los órganos competentes designados por la universidad.
  - No están sujetas a moderación.
  
3. Comunicaciones institucionales informativas (suscripción voluntaria y/o agrupación en boletín institucional):
  - Promueven actividades, programas, eventos o información de interés general.
  - Emitidas por servicios o unidades de la universidad.
  - Requieren suscripción expresa del destinatario.
  - Están sujetas a moderación.
  
4. Comunicaciones no institucionales informativas (suscripción voluntaria y/o agrupación en boletín institucional):
  - Promovidas por colectivos universitarios (asociaciones, grupos, actividades culturales o deportivas).
  - Requieren suscripción expresa del destinatario.
  - Están sujetas a moderación.
  
5. Comunicaciones de organizaciones sindicales y órganos de representación de los empleados públicos (suscripción voluntaria):
  - Emitidas por las organizaciones sindicales.
  - Segmentables por colectivos (PDI, PTGAS, PI) o por unidades (centros, departamentos, servicios, etc.).
  - No están sujetas a moderación.

Hasta ahora, cada servicio o unidad decidía qué mensajes enviar y cuándo, sin un control unificado. Para garantizar que este recurso cumpla su función de manera efectiva, se plantea una serie de normas, aplicadas de manera distinta a los diferentes tipos de listas de distribución:

- **INSTITUCIONAL OFICIAL:**

En el momento de la incorporación del usuario como miembro de la universidad o personal que desarrolla su actividad en los campus, el usuario podrá recibir comunicación institucional oficial hasta el momento en que desaparezca la relación laboral o administrativa con la entidad.

Todos los usuarios de la UPV podrán recibir la información institucional por la relevancia de la información enviada.



- **COMUNICACIÓN DE CRISIS O EMERGENCIA:**

Será responsabilidad del Área de Comunicación comunicar con máxima prioridad en situaciones de crisis o emergencia. Al igual que antes, toda la comunidad universitaria, así como el personal que desarrolla su actividad en los campus, deberá recibir esta comunicación, hasta el momento en que desaparezca la relación laboral o administrativa con la entidad.

- **COMUNICACIONES INFORMATIVAS INSTITUCIONALES O NO INSTITUCIONALES:**

Será labor del Área de Comunicación, a través de un boletín, unificar la información relevante de las distintas entidades de la universidad para reducir el volumen de correos recibidos. Así, la información a notificar será enviada por el Área de Comunicación que decidirá si se trata de un correo relevante para el envío, si hace uso de las listas de suscripción habilitadas y relacionadas con la temática o si, por el contrario, deberá de unificarse en un boletín de información único.

Para ciertos servicios o unidades, órganos de gobierno colegiados, así como otros colectivos universitarios, se podrá permitir la creación de listas de distribución con suscripción activa utilizando las listas de distribución gestionadas por el ASIC (servicio de listas de correo de la UPV). En estos casos, se deberá:

- Solicitar permiso al Área de Comunicación para la creación de la lista. Esta asignará las reglas de uso de esas listas.
- Los interesados deberán suscribirse voluntariamente a estas listas. El Área de Comunicación se encargará de informar de la existencia de la lista en el momento de su creación, y al inicio de cada cuatrimestre, a través de los canales que considere oportunos.
- En cada comunicación, se evaluará si el contenido es de interés como para proceder al envío; de no ser así, se recomendará su envío a través de los boletines de centro o del genérico del Área de Comunicación.

- **SEGMENTADAS POR CENTRO:**

Podrán existir otras listas de distribución en las que los miembros se dividan por centros y, dentro de estos, por colectivos.

En ellas se publicarán contenidos de interés general para los colectivos de los centros: oferta formativa oficial, formación complementaria, convocatorias de becas, prácticas, premios, actividades desarrolladas por el personal de cada centro, cultura, deportes, etc.

La comunicación interna de los centros se gestionará a través de **boletines periódicos** del centro donde se unificarán todos los mensajes de interés para esa comunidad y solo se usará la lista de distribución para temas urgentes que decida la dirección del centro. La información deberá de limitarse, dentro de lo posible, a un mensaje semanal para reducir la saturación del canal de correo institucional.



- **LISTAS DE DISTRIBUCIÓN DESTINADAS A ORGANIZACIONES SINDICALES Y ÓRGANOS DE REPRESENTACIÓN DE LOS EMPLEADOS PÚBLICOS:**

Las organizaciones sindicales con representación en la UPV y los órganos de representación de los empleados públicos podrán difundir comunicaciones a través del correo electrónico haciendo uso de herramientas de iguales características que las utilizadas por la administración.

Estas comunicaciones no tendrán intervención moderadora y se efectuarán bajo su responsabilidad, y con los contenidos de interés propios de la comunicación de las asociaciones sindicales. Se establecerá, como criterio general y con las salvedades que ampara el derecho fundamental de libertad sindical, el envío recomendado máximo de un correo semanal por organización, siempre respetando que el uso del correo sea moderado, racional y no abusivo.

El personal de la UPV, en virtud del marco regulatorio actual, deberá de suscribirse de manera expresa para recibir estos comunicados. Para garantizar el derecho a recibir la información sindical, la UPV recordará periódicamente a todos los usuarios la posibilidad de darse de alta para recibir comunicaciones de actividades complementarias y sindicales, garantizando que las personas trabajadoras no tendrán dificultades en la suscripción. Este sistema hará que las comunicaciones sean más eficientes, ya que los trabajadores que se suscriban serán los verdaderamente interesados, evitándose esa sobreabundancia de correos que hoy hacen que muchos mails informativos se pasen por alto.

- **PLATAFORMAS LMS:**

El envío de comunicados del sistema de gestión de la formación - LMS (Learning Management System) de la universidad deberá de agruparse, siempre que sea posible, en un resumen diario de la actividad relevante para el interesado, sin emitir notificaciones por evento o actuación.

Este enfoque garantiza una comunicación eficiente y evita la saturación de información en los canales institucionales, manteniendo los siguientes principios:

### **CRITERIOS DE MODERACIÓN**

Para una racionalización en el uso de unas y de otras, desde el Área de Comunicación se han establecido una serie de normas y criterios de moderación únicamente aplicables a las comunicaciones informativas institucionales o no institucionales (ver arriba), cuyo cumplimiento redundará en una mayor eficacia en la distribución de los mensajes y en una reducción en los correos recibidos por los miembros de la comunidad universitaria.

**1. OBJETIVO:**

Este protocolo regula la creación de listas de distribución (servicio de listas de correo de la UPV), así como la gestión de comunicación a través de los boletines oficiales de la Universidad Politécnica con el fin de garantizar una comunicación interna eficiente, evitando la saturación de correos innecesarios y el uso indebido de estos canales.

**2. ÁMBITO DE APLICACIÓN**

Este protocolo aplica a todo el personal docente, de investigación, de administración y servicios, así como a estudiantes que utilicen las listas de distribución de la universidad.

**3. CRITERIOS TÉCNICOS**

- La cuenta remitente de cualquier comunicación deberá ser institucional, así como otros colectivos de la comunidad universitaria. El nombre de usuario deberá identificar claramente la estructura administrativa desde la que se envía el mensaje, sin incluir datos personales del administrador de la cuenta.
- La información enviada deberá cumplir requisitos mínimos de formato para garantizar una imagen homogénea en los comunicados institucionales. Para ello, se facilitará una plantilla adaptable disponible en la web del Área de Comunicación.
- Cualquier mensaje a enviar como comunicación informativa deberá de pasar por la moderación correspondiente, que finalmente decidirá sobre el interés general y el canal más adecuado para su comunicación, pudiendo ser descartado, enviado como parte del boletín o enviado a través de una lista de distribución existente.

**4. CRITERIOS DE USO**

- Las listas de distribución (listas.upv.es) deben crearse exclusivamente para remitentes relevantes y de interés general para los destinatarios.
- No se permitirá su uso para mensajes personales, publicitarios o de escaso interés institucional.
- El uso de imágenes, contenido multimedia o citas deberá respetar las normas comunes de propiedad intelectual y respeto al honor y a la propia imagen.
- El contenido de las comunicaciones deberá ser respetuoso con la institución y las personas, sin perjuicio de la crítica.
- Los mensajes deberán de llegar a los destinatarios preferentemente dentro de horario laboral, salvo situaciones excepcionales.
- Se fomentará el uso de canales alternativos (boletines de centros, intranet, pantallas, redes sociales...) para anuncios no urgentes o de interés reducido.



- Los mensajes no podrán llevar embebido material multimedia o contenido cuyo "peso" dificulte la eficiencia de los sistemas de comunicación. En tal caso, se recomienda que la información esté alojada en la web de la Universidad y que el correo incluya un enlace en lugar de archivos adjuntos.
- Si el correo incluye un archivo adjunto, este no podrá superar los 500 KB, como norma general.
- Para evitar la saturación de los servidores, se recomienda que la información esté alojada en la web de la Universidad y que el correo incluya un enlace en lugar de archivos adjuntos.
- Las rectificaciones de convocatorias o actividades solo se enviarán cuando el cambio sea sustancial, afectando a elementos clave como la fecha, el lugar o el horario.
- Se evitarán los mensajes de recordatorio de eventos previamente comunicados, salvo en casos extraordinarios o cuando se considere estrictamente necesario.
- Las listas de distribución, debido al alto volumen de información que gestionan, la demanda de uso y el gran número de destinatarios, no están destinadas para la realización de encuestas ni cuestionarios, ya que esto afectaría a su eficiencia como canal de comunicación. Salvo que el contenido sea de interés general para toda la institución, se deberán utilizar listas segmentadas para optimizar la difusión de la información o solicitar al Área de Comunicación que lo incluya en el boletín.

## **5. REQUISITOS PARA EL ENVÍO DE INFORMACIÓN EN EL BOLETÍN**

- La solicitud de autorización de creación de lista de distribución se realizará por Policonsulta, indicando: responsable, objetivo de la lista, público al que se dirige, periodicidad y temas a tratar.
- La petición de difusión de una información se realizará también a través de Policonsulta enviando el mensaje propuesto, su interés y la propuesta de comunicación, bien sea a través de lista, por boletín o ambas simultáneamente.
- Se recomienda agrupar comunicaciones para reducir la frecuencia de los envíos.
- Los correos deben ser claros, concisos y pertinentes, evitando repeticiones innecesarias.
- La información deberá ser remitida al Área de Comunicación en castellano y valenciano, y en su caso, en inglés.
- En el caso de eventos o actividades, se recomienda enviarlo a los boletines de los centros o el del Área de Comunicación y hacer uso de la agenda institucional.

## **6. MODERACIÓN Y CONTROL**

- El Área de Comunicación actuará gestor del boletín institucional y será el encargado de la autorización o desautorización de listas de distribución.
- Además, será el encargado de gestionar el calendario de envíos, estableciendo prioridades y asignando franjas de tiempo para evitar la acumulación de mensajes en un mismo día u hora, garantizando así una distribución equilibrada y efectiva.
- Se implementarán filtros automáticos y revisión periódica para evitar el uso indebido.
- Se habilitará un canal de sugerencias para mejorar la gestión de la comunicación interna.



## **7. PROCEDIMIENTO DE USO**

Una vez remitida la información a la que se quiere dar difusión a Policonsulta y tras ser valorada por el área de Comunicación, se aprobará para que sea incluida en el boletín general, en el segmentado por centro, o se aprobará para que sea enviado a través de una lista particular autorizada en el horario y fecha indicada.

Es importante que el cuerpo del mensaje contenga la información más relevante acerca del contenido que se quiere difundir y proporcionar a los destinatarios, en todo caso, la opción de consultar y ampliar esa información a través del enlace al portal web institucional donde se encuentre publicada (evitando, en cualquier caso, archivos adjuntos ya sean imágenes o archivos pdf).

La información que no sea susceptible de difundirse en listas de distribución se realizará en otros soportes gestionados por el Área de Comunicación, como redes sociales, boletines, App MiUPV, pantallas digitales en centros o servicios, mensajería instantánea, etc.

En el caso de servicios que generan información de manera continuada, y para evitar la sobrecarga del canal, se solicitará a los responsables que agrupen los correos en un solo envío periódico, que puede tener carácter quincenal, mensual o trimestral.

Solo en el caso de información urgente (comienzo o finalización de plazos, aprobación de normativas, etcétera) dejará de aplicarse esta recomendación. Para actividades que responden a un programa o a una línea de actividad, se podrá hacer un único envío con la programación completa de las actividades que agrupan la iniciativa, para evitar generar un correo por cada una de las actividades.

### **Plazos para remisión**

La información para difundir deberá remitirse al Área de Comunicación con una antelación mínima de 72 horas, salvo comunicados de emergencia o de fuerza mayor.

El moderador de las listas, dependiendo del tráfico que exista, establecerá el criterio del orden en el que se difundirá la información, atendiendo a los plazos de las distintas actividades.

No se publicarán actividades cuya fecha de inicio sea superior a un mes.

### **Periodos especiales de difusión**

Para periodos especiales de difusión que el Consejo de Dirección determine, será la Junta Electoral o el órgano establecido por el Consejo de Dirección quién establecerá las normas de uso de estas listas para las distintas candidaturas o posibles remitentes.



## 8. EXCLUSIONES

Quedan excluidas de este protocolo la comunicación y publicidad electoral que se registrará por sus propias normas.

En el caso de elecciones a órganos universitarios la Junta Electoral establecerá las normas de funcionamiento.

En el caso de elecciones a órganos de representación de los empleados públicos, la UPV y las organizaciones sindicales acordarán los mecanismos de comunicación.

## 9. MEDIDAS CORRECTIVAS

El incumplimiento de las presentes normas por parte de emisores autorizados podrá conllevar las siguientes consecuencias, bajo un régimen correctivo de carácter no sancionador estricto, pero sí garantista y gradual:

1. Advertencia formal por parte del Área de Comunicación, especificando la conducta incorrecta observada.
2. En caso de reincidencia, limitación temporal del acceso a las listas de distribución o restricción en la frecuencia y número de mensajes permitidos.
3. Si persisten las conductas contrarias a un uso razonable del correo y de este protocolo, se podrá actuar con la suspensión de la cuenta emisora o de la lista de distribución específica, previa valoración por parte de la Comisión de Comunicación.
4. En ningún caso se tomarán medidas sin ofrecer al responsable del envío la posibilidad de presentar alegaciones. Para ello se habilitará un procedimiento contradictorio interno, ágil y garantista, que incluirá:
  - Comunicación formal de la incidencia al responsable.
  - Plazo de cinco días hábiles para presentar alegaciones.
  - Resolución razonada por parte del Área de Comunicación en un plazo máximo de diez días hábiles.

## 10. EFECTOS

Este protocolo tendrá efectos a partir de su publicación en el BOUPV tras su toma en consideración por el Consejo de Gobierno y una vez los sistemas informáticos hayan sido actualizados convenientemente.