

Lineamientos para las campañas y las divulgaciones de información institucional a través de correo electrónico

Eloqua es una herramienta que permite planificar y ejecutar campañas automatizadas de mercadeo y comunicación con el fin de captar prospectos y divulgar información institucional, para fortalecer los vínculos con los diferentes grupos de interés de la Universidad EAFIT.

Este componente del nuevo CRM es administrado por diez áreas de la Universidad según las necesidades específicas para cada divulgación: Mercadeo Institucional, Idiomas, Educación Continua, Escuela de Verano, Alta Dirección, EAFIT Pereira, EAFIT Bogotá, Centro de Egresados, Comunicación y Corporación Amigos EAFIT.

El Departamento de Comunicación es el encargado de enviar los mensajes institucionales (no comerciales) que emiten las diferentes dependencias de EAFIT a estudiantes, profesores y empleados administrativos; y, en conjunto con el Centro de Egresados, a la comunidad de graduados.

Las otras dependencias son las encargadas de la divulgación con fines de captar, nuevos públicos en Eloqua para los programas de pregrado, posgrado, Educación Continua, Idiomas, Escuela de Verano y Alta Dirección.

Así mismo, el Departamento de Mercadeo Institucional es el encargado de la gestión de todas las bases de datos (internas y externas) alojadas en Eloqua.

Este canal tiene como fundamento el marketing relacional, que se define como la estrategia “centrada en anticipar, conocer y satisfacer las necesidades y los deseos presentes y previsibles de los usuarios”.

Con el propósito de contribuir a una gestión responsable de este sistema institucional se comparten los siguientes lineamientos que son de estricto cumplimiento tanto para los administradores como para las dependencias que solicitan las divulgaciones al Departamento de Comunicación. Esta dependencia es la encargada de hacer seguimiento a la aplicación de lo indicado en este documento.

Información permitida para los envíos

- Debido a la abundancia de correos por este medio solo se envía información de la Universidad EAFIT. Solo se pueden programar mensajes de otras organizaciones con la respectiva autorización del jefe de la dependencia de la Universidad interesada en enviar el mensaje y con destino al público objetivo de dicha dependencia.
- No es posible el envío de mensajes relacionados con fiestas de integración, servicios sociales o informaciones que no estén acordes con los Valores y la

filosofía institucional.

- Los contenidos comerciales que se pueden enviar a través de este sistema son los que buscan atraer nuevos públicos para los programas de pregrado, posgrado, educación continua, Idiomas, Escuela de Verano y Alta Dirección de EAFIT; y no para otras instituciones a no ser que se realicen en convenio con la Universidad.
- Se podrán divulgar mensajes de campañas generales (no específicas por producto o líneas de productos) de las unidades de negocio propias de la Institución como la librería Acentos, la tienda Azul Amarelo, Sol y Melón, La Bodeguita, el Centro de Acondicionamiento Físico Vivo y otras que puedan surgir en el futuro.
- Para el caso de otros convenios comerciales que establezca la Universidad o sus dependencias con otras entidades no es posible su divulgación a través de este medio. Estos se publican en los sitios web que tiene la Universidad para sus diferentes públicos como los canales de Estudiantes y Egresados, y la intranet Entrenos.

Segmentación

- Este canal no es masivo, sino selectivo y, por esta razón, la información que se envía debe llegar solo al público objetivo de cada mensaje para que sea efectivo y pertinente. De esta manera se busca contrarrestar la saturación de los usuarios. Es por esto que el Departamento de Comunicación puede aplicar nuevos filtros en caso de ser necesario a las solicitudes que le hacen las diversas dependencias.
- La promoción de programas también se debe segmentar al tener en cuenta los temas de interés, consumo y atributos de los contactos según la información que ofrece el módulo de divulgación de Eloqua.
- El segmento debe ser especificado por la persona encargada de planear las campañas de correos de cada área, es decir, que tenga un conocimiento profundo del perfil de los programas a promocionar y el público de interés de los mensajes a divulgar.
- La segmentación se debe realizar teniendo en cuenta el comportamiento de actividades que se han tenido con los contactos en la herramienta. Se deben excluir de los segmentos para una divulgación los contactos que hayan recibido muchos mensajes en el corto plazo, excepto para los mensajes institucionales.

Uso responsable de las bases de datos

- Los diferentes administradores del sistema tienen acceso a las bases de datos alojadas en Eloqua, sin embargo, se debe hacer un uso moderado de las mismas. Para esto se recomienda evaluar muy bien qué contenidos se enviarán a los públicos definidos, con el fin de no generar inconformidades en dichos grupos de interés por la saturación de información o contenidos que no son de interés de los mismos.
- La Universidad cuenta con una política de uso y protección de datos personales y esta debe ser aplicada en todos los procesos que buscan captar información de los contactos.
- A partir de la puesta en funcionamiento de Eloqua, el líder funcional (administrador del sistema) debe generar informes semanales a sobre las divulgaciones

realizadas por las diferentes áreas. Esta acción se realizará con fines de seguimiento y auditoría.

Unificación del sistema gráfico y de contenidos

- Los mensajes institucionales y promocionales deben tener una estructura acorde con los lineamientos consignados en el Manual de Identidad Visual y los objetivos de la marca EAFIT.
- Los mensajes se deben montar en las plantillas institucionales de correo diseñadas para Eloqua. Estas son para el uso de todas las dependencias administradoras.
- Los textos enviados de manera directa o incluidos en una imagen deben cumplir con los principios de la información que se explican en el Manual de Estilo de la Universidad (veracidad, responsabilidad, precisión y claridad, y creatividad) y las recomendaciones que están consignadas en este documento.

Otras pautas para el envío de los mensajes

- Las solicitudes que las diferentes dependencias hacen al Departamento de Comunicación se deben realizar con un mínimo de cuatro días hábiles de anticipación a la fecha prevista de envío de la información que se desea divulgar (en horario de oficina: de 8:00 a.m. a 12:00 m. y de 2:00 a 6:00 p.m.). Para esto se debe diligenciar el formulario que se encuentra en www.eafit.edu.co/formulariodedivulgacion.
- Una misma información solo se envía una vez con el fin de moderar el número de mensajes que reciben los usuarios desde todas las dependencias de EAFIT. Solo en caso de ser necesario un mismo contenido se puede enviar un número máximo de dos veces y, en ningún caso, su reenvío se puede realizar en un periodo inferior a cuatro días, con excepción de las campañas institucionales, debido a que estas pueden tener varios mensajes un periodo corto.
- Las respuestas a las inquietudes de un mensaje enviado son responsabilidad del emisor de dicho mensaje, es decir de quien hace la solicitud de envío.
- Cuando la dependencia tenga varios mensajes para enviar a un mismo público el Departamento de Comunicación podrá agruparlos en un mismo boletín. Esta también es una recomendación para los demás gestores de área de Eloqua. En ocasiones, incluso, se pueden enviar información desde varias unidades a un mismo público o segmento.
- Los gestores de área que lo consideren, pueden aplicar la medida de “pico y placa” con el fin de programar sus envíos en unos días o franjas determinadas. Esto contribuye a la recordación del emisor de la información y a no saturar este sistema institucional.
- Cada dependencia debe nombrar a una sola persona autorizada, que por lo general es un auxiliar administrativo, para hacer requerimientos de envío al Departamento de Comunicación y así evitar duplicar las solicitudes.
- Las divulgaciones a través de Eloqua son un medio de apoyo. La acogida de un evento, actividad o servicio no depende únicamente del envío de uno o varios correos a través de este medio, sino de la planeación y el desarrollo de la

estrategia de comunicación del mismo.

- En los mensajes se sugiere escribir pensando en el usuario y no solo en la necesidad de cada dependencia. En este sentido es importante tener en cuenta que muchos usuarios leen su correo en sus celulares.
- Para la información institucional el Departamento de Comunicación tiene la facultad de agrupar información por áreas de interés con el fin de regular la cantidad de envíos a los públicos. De esta manera, una solicitud de difusión de información no necesariamente se atiende a través de un correo único, sino que puede tener salida desde un correo tipo boletín que tenga más de un mensaje.

Formulario para los mensajes institucionales a través de Eloqua

Para solicitar el envío de un mensaje al Departamento de Comunicación a través del sistema Eloqua es necesario diligenciar el formulario que se encuentra en www.eafit.edu.co/formulariodedivulgacion que contiene los siguientes datos:

- Título: asunto del correo. Debe ser llamativo y acorde con la información que se desea difundir para que invite al público objetivo a abrir el mensaje.
- Texto, URL e imagen:
 - Los mensajes se pueden enviar en texto en Word; o imagen de tipo JPG, GIF o PNG (se deben solicitar al Área de Comunicación Creativa). Los archivos PDF se pueden enviar como adjuntos.
 - Los mensajes en formato de texto no deben contener tablas u otro tipo de formatos ni exceder los 1000 caracteres. Los que superen esta extensión deben ser enviados como adjuntos.
 - Las imágenes no deben exceder los 700 píxeles de ancho y los 200 KB de peso.
 - El Departamento de Comunicación es el encargado de corroborar que la información que se envía cumpla con las políticas institucionales y, en caso de ser necesario, realiza los ajustes correspondientes.
- Público objetivo: se refiere a las personas a las que va dirigido el mensaje. Entre más segmentado esté el público, más efectiva es la comunicación. La comunidad universitaria está integrada por estudiantes de pregrado y posgrado, empleados administrativos y docentes, directivos (Comité Rectoral), y egresados.

Filtros de estudiantes:

- Escuelas (Administración, Ingeniería, Derecho, Humanidades, Economía y Finanzas, y Ciencias)
- Carreras
- Semestre
- Promedio de crédito acumulado
- Género
- Sedes
- Becados

Filtros de empleados:

- Directivos, administrativos y docentes
- Dependencias
- Tipo de contrato
- Cargos

El Departamento de Comunicación valida el público objetivo del mensaje y,

en caso de ser necesario, hace los ajustes necesarios.

- Dependencia responsable: dependencia de la Universidad que asume la responsabilidad por la información que bajo su nombre se publique.
- Mayores informes: es el contacto de una persona o dependencia con número telefónico y extensión, correo electrónico y sitio web en donde las personas interesadas pueden ampliar la información.
- Fechas de envío: Rango de tiempo con fecha inicial y final en el que debería darse la divulgación. Tenga en cuenta que la solicitud debe hacerse con cuatro días hábiles de anticipación como mínimo.

Otros medios de divulgación

La comunidad universitaria, además del sistema Eloqua, cuenta con otros medios de comunicación que pueden adecuarse al tipo de contenido y público objetivo:

Medio	Dependencia responsable	Periodicidad	Público Objetivo
Intranet Entrenos (sitio web y newsletter)	Información y Prensa E-mail: bmonagi@eafit.edu.co; jlujans@eafit.edu.co	Sitio web: permanente. Newsletter: diaria, de lunes a viernes	Empleados docentes y administrativos
Canal de Estudiantes (sitio web, redes sociales y newsletter)	Información y Prensa E-mail: bmonagi@eafit.edu.co, jlujans@eafit.edu.co	Sitio web y redes sociales: permanente. Newsletter: quincenal	Estudiantes de pregrado y posgrado
Canal de Egresados (sitio web, redes sociales y newsletter)	Información y Prensa E-mail: jmonto74@eafit.edu.co, jlujans@eafit.edu.co	Sitio web y redes sociales: permanente. Newsletter: quincenal	Egresados de pregrado y posgrado
Portal Web Institucional	Área Digital E-mail: mgomezr2@eafit.edu.co aveleza8@eafit.edu.co	Permanente	Público interno y externo
Redes sociales institucionales	Área Digital E-mail: mgomezr2@eafit.edu.co aveleza8@eafit.edu.co	Permanente	Público externo e interno
Puntos de información y carteleras	Información y Prensa. E-mail: jlujans@eafit.edu.co, jmonto74@eafit.edu.co	Tres veces a la semana	Público interno y externo
Pantallas	Área Digital E-mail: mgomezr2@eafit.edu.co aveleza8@eafit.edu.co	Permanente	Público interno y externo

Agencia de Noticias	Información y Prensa E-mail: jlujans@eafit.edu.co; jgomez97@eafit.edu.co	Diaria, de lunes a viernes	Periodistas
Agenda de medios	Información y Prensa E-mail: jlujans@eafit.edu.co; jgomez97@eafit.edu.co	Dos veces a la semana: lunes y jueves	Periodistas
Revista El Eafitense	Información y Prensa E-mail: jlujans@eafit.edu.co;	Semestral	Público externo e interno
Revista Universidad EAFIT-Periodismo científico	Información y Prensa E-mail: jlujans@eafit.edu.co;	Semestral	Público externo e interno
Boletín Somos (impreso)	Información y Prensa. E-mail: jlujans@eafit.edu.co, jmonto74@eafit.edu.co	Bimensual	Empleados docentes y administrativos, y pensionados
Agenda Cultural	Extensión Cultural. E-mail: jagude41@eafit.edu.co, juisaza@eafit.edu.co	Mensual	Público interno y externo
Periódico estudiantil Nexos	Grupo estudiantil Nexos. E-mail: nexus@eafit.edu.co	Mensual	Público interno y externo
Canal digital Envivo	Centro Multimedial E-mail: afranco@eafit.edu.co	Permanente	Público interno y externo
Emisora digital Acústica	Pregrado en Comunicación Social E-mail: mloper12@eafit.edu.co	Permanente	Público interno y externo

Si tiene alguna inquietud o desea mayor información acerca de estos lineamientos puede comunicarse con el Departamento de Comunicación al correo comunicaciones@eafit.edu.co. Si la solicitud fue realizada por el formulario también puede escribir a erealpe@eafit.edu.co.