

¿Cómo funcionan las notificaciones por correo de los requerimientos en nuby?

Esta guía explica las **notificaciones por correo que nuby envía actualmente** cuando se gestionan requerimientos de propiedades: el aviso de un nuevo requerimiento recibido desde la página web, el envío manual de una propiedad, el envío de una comparación de propiedades y el recordatorio diario de requerimientos pendientes.

También encontrarás **quién recibe cada correo, en qué momento se envía, cómo se configura y cómo controlar su envío.**

Para navegar esta guía, haz clic sobre la sección que desees consultar. Cada sección se expande al dar clic.

1. ¿Qué notificaciones están activas? 		
Actualmente nuby envía estos correos relacionados con los requerimientos de propiedades:		
Notificación	Se envía cuando...	Recibe
Aviso de nuevo requerimiento web	Un interesado envía el formulario de requerimientos desde la página web.	El correo configurado en la Entidad Principal. Si el interesado marca “Envíame una copia”, también recibe una copia.
Envío manual de una propiedad	Un usuario de nuby decide enviar una propiedad a un correo desde la búsqueda o desde el detalle del inmueble.	El correo que se escribe en la ventana de envío.

Notificación	Se envía cuando...	Recibe
Envío de comparación de propiedades	Un usuario selecciona dos o más propiedades y elige enviar la comparación por correo.	El correo del requerimiento (si la búsqueda vino de un requerimiento) o el tercero que se seleccione.
Recordatorio diario de requerimientos	El proceso automático diario detecta requerimientos pendientes que llevan 8 días o más sin seguimiento.	Los usuarios activos con rol Administrador. Los correos secundarios entregables configurados en el tercero de cada administrador también reciben copia.

Importante: esta guía se enfoca en las notificaciones que están activas para los usuarios. Otras acciones del sistema, como cambiar el estado de un requerimiento o registrar un seguimiento, no envían un correo por sí solas.

2. Antes de empezar: configuración necesaria

Para que las notificaciones lleguen correctamente, revisa estos puntos con el administrador del sistema:

? Requisito 1. Servidor de correo configurado

nuby debe tener configurado el servidor de correo desde **Configuraciones > Comunicaciones y Mensajería > Email**.

- **Tipo de conexión** → Amazon SES, SMTP2GO o SMTP Personalizado, según la configuración de tu inmobiliaria.
- **Nombre del Remitente** → Nombre que verán los destinatarios.
- **Email de Respuesta** → Dirección a la que se responderá si el destinatario usa “Responder”.
- **Email del Remitente** → Dirección desde la que se envían los correos.
- **Servidor (Host), Usuario, Contraseña y Puerto** → Datos técnicos del servidor de correo.

Después de guardar, usa el botón **Probar Conexión** para confirmar que los datos son correctos. Este botón valida la conexión sin enviar correos.

Importante: los tipos de conexión Amazon SES y SMTP2GO son configuraciones del sistema y solo pueden verlas o modificarlas los usuarios de sistema. Si no ves esos campos, solicita apoyo a tu administrador.

? Requisito 2. Correo de la Entidad Principal

El aviso de los requerimientos que llegan desde la página web se envía al correo configurado en la **Entidad Principal**.

1. Ve a **Configuraciones > Entidad Principal**.
2. Haz clic en **Editar Entidad**.
3. Verifica el campo **Email**.
4. Si lo modificas, haz clic en **Grabar entidad**.

Si este campo está vacío, el requerimiento web se guarda, pero **no se envía el correo de aviso**.

? Requisito 3. Correos de los usuarios y copias

- Cada usuario debe tener un **correo válido** registrado.
- Para el recordatorio diario, el usuario debe tener rol **Administrador** y estar **activo**.
- Si el tercero asociado al usuario tiene correos secundarios marcados como entregables, esos correos también reciben copia.

? Requisito 4. Datos del requerimiento

- **Email** → Es el correo del interesado. Es obligatorio en el formulario del requerimiento.
- **Creado por (asignado a)** → Es el usuario responsable del requerimiento y se usa para la gestión y los seguimientos.

? Requisito 5. Permisos de usuario

Para buscar propiedades, enviar correos y comparar propiedades necesitas permisos de acceso al módulo **Propiedades** y a sus acciones de búsqueda y envío. Si no ves estas opciones, solicita permisos al administrador del sistema.

3. Aviso de nuevo requerimiento desde la página web

Cuando una persona interesada envía el formulario de requerimientos desde la página web de la inmobiliaria, nuby realiza dos acciones:

1. **Crea el requerimiento** en el módulo **Propiedades > Requerimientos**.
2. **Envía un correo de aviso** al correo configurado en la Entidad Principal.

? ¿Qué datos llegan en el correo?

- **Datos de contacto** → Nombre, apellidos, email y teléfono del interesado.
- **Tipo de inmueble** → Clase de inmueble solicitada.
- **Tipo de servicio** → Arriendo, venta o venta y arriendo.
- **Ubicación** → Departamento, municipio y barrio.
- **Valores** → Valor de arriendo y valor de venta, cuando aplique.
- **Características** → Características adicionales solicitadas.

? ¿El interesado recibe copia?

Sí, si marca la opción “**Envíame una copia**” en el formulario web. En ese caso, el mismo correo de aviso se envía también a su dirección. La copia solo se envía si el correo del interesado es válido.

? ¿Qué pasa si el correo no se puede enviar?

El requerimiento **se guarda igual**. Si el correo de la Entidad Principal está vacío o el servidor de correo presenta un problema, el registro queda creado en nuby, pero el aviso no llega. Si el correo de la entidad está vacío, tampoco se envía la copia al interesado. Por eso es importante verificar la configuración y el correo de la entidad.

? ¿Qué hago cuando llega el aviso?

1. Revisa el requerimiento en **Propiedades > Requerimientos**.
2. Confirma que el usuario asignado sea el adecuado.
3. Registra un seguimiento o comunícate con el interesado.
4. Si lo deseas, busca propiedades que cumplan con las características solicitadas y envíalas por correo.

El requerimiento que llega desde la página web queda registrado con medio **Sitio Web** y estado **Pendiente**, para que puedas identificarlo fácilmente.

4. Enviar una propiedad por correo

Puedes enviar la información de una propiedad a cualquier correo desde dos lugares:

- Desde los **resultados de la búsqueda de propiedades**.
- Desde el **detalle de la propiedad**, con el botón **Enviar por Email**.

? Paso 1. Busca la propiedad

1. Ve a **Propiedades > Buscar Propiedad**.
2. Completa los filtros que necesites y haz clic en **Buscar Inmueble**.
3. También puedes llegar desde un requerimiento: en **Propiedades > Requerimientos**, selecciona el requerimiento y usa la acción **Buscar Propiedades**.

? Paso 2. Abre el envío por correo

En la fila de la propiedad, haz clic en el ícono de sobre con la etiqueta **Enviar por Email**. Se abrirá una ventana con el título **Enviar la propiedad #**

? Paso 3. Completa los datos del envío

Campo	¿Obligatorio?	Descripción
Nombre del destinatario	No	Nombre de la persona que recibirá el correo. Se usa para personalizar el saludo cuando agregas un comentario.
Email	Sí	Dirección a la que se enviará la información de la propiedad.
Comentario	No	Mensaje adicional que aparecerá al inicio del correo, antes de la ficha de la propiedad.

? Paso 4. Envía el correo

1. Haz clic en **Enviar Correo**.

2. El sistema validará la dirección y enviará la información de la propiedad.
3. Si el envío es correcto, verás un mensaje de confirmación.
4. Si el envío se hizo desde un requerimiento, quedará registrado como un **seguimiento con acción Email** en ese requerimiento.

? ¿Qué incluye el correo?

- Ficha de la propiedad con código, clase de inmueble, tipo de servicio, municipio, barrio y estrato.
- Valores de arriendo, venta y administración, según aplique.
- Área, características y observaciones de la propiedad.
- Fotografías de la propiedad.
- Datos de contacto del asesor y enlace al sitio web de la inmobiliaria.

Importante: si la dirección de correo no es válida o no puede recibir mensajes, el sistema mostrará un error y no enviará el correo. Verifica la dirección antes de intentarlo de nuevo.

5. Enviar una comparación de propiedades

La comparación permite enviar en un solo correo las características de varias propiedades para que el interesado pueda compararlas fácilmente.

? Paso 1. Selecciona las propiedades

1. Ve a **Propiedades > Buscar Propiedad** o a **Requerimientos > Buscar Propiedades**.
2. En los resultados, marca la casilla de **dos o más propiedades**.
3. Haz clic en el botón **Comparar**.

Recuerda: debes seleccionar al menos dos propiedades. Si seleccionas menos, el sistema no permitirá continuar con la comparación.

? Paso 2. Revisa el destinatario

- **Si la búsqueda viene de un requerimiento** → el correo se enviará automáticamente al email registrado en ese requerimiento. En la pantalla

verás el nombre y el correo del interesado.

- **Si la búsqueda no viene de un requerimiento** → deberás seleccionar el tercero al que deseas enviar la comparación.

? Paso 3. Envía la comparación

1. Revisa la tabla comparativa que se muestra en pantalla.
2. Haz clic en **Enviar Email**.
3. Si el envío es correcto, verás un mensaje de confirmación.
4. Si la comparación se hizo desde un requerimiento, quedará registrada como un **seguimiento de comparación** en ese requerimiento.

? ¿Qué incluye el correo?

Una tabla comparativa con la información de las propiedades seleccionadas: datos generales, ubicación, valores, características y demás datos relevantes para la comparación.

6. Recordatorio diario de requerimientos pendientes

nuby envía automáticamente un recordatorio diario para que los requerimientos pendientes no queden sin atención.

? ¿Cuándo se envía?

Todos los días, en el proceso automático de la **medianoche (00:00)**. No necesitas hacer nada para activarlo.

? ¿Qué requerimientos se incluyen?

Se incluyen los requerimientos en estado **Pendiente** que no tienen seguimientos o que llevan **8 días o más sin un seguimiento registrado**.

? ¿Quién recibe el recordatorio?

- Los usuarios con rol **Administrador** que estén activos.
- Los correos secundarios entregables configurados en el tercero de cada administrador.

Importante: el recordatorio se envía a los administradores; no se envía al asesor por el solo hecho de estar asignado. Si el asesor también debe recibirlo, debe tener rol Administrador o el equipo debe revisar el requerimiento desde el módulo.

? ¿Qué incluye el correo?

Una tabla con los requerimientos detectados. Cada fila muestra:

- **ID del requerimiento.**
- **Fuente** del requerimiento.
- **Medio** por el que llegó.
- **Usuario** asignado.
- **Estado** del requerimiento.
- **Fecha de creación.**

? ¿Cómo hago para que un requerimiento deje de aparecer?

1. Registra un **seguimiento** reciente en el requerimiento.
2. O cambia su estado a **Finalizado** si ya no está activo.

Si no hay requerimientos que cumplan las condiciones, ese día no se envía el recordatorio.

No existe un botón para desactivar el recordatorio por usuario. El control se logra manteniendo los seguimientos al día y finalizando los requerimientos que ya no están vigentes.

7. ¿Quién recibe cada correo? ☐☐

Correo	Destinatario principal	Copias
Aviso de requerimiento web	Correo configurado en la Entidad Principal.	El correo del interesado, si marcó "Envíame una copia".
Envío manual de propiedad	El correo escrito en la ventana de envío.	No aplica.
Comparación de propiedades	El email del requerimiento o el tercero seleccionado.	No aplica.

Correo	Destinatario principal	Copias
Recordatorio diario	Usuarios activos con rol Administrador.	Correos secundarios entregables del tercero de cada administrador.

Si un correo llega a una persona equivocada, revisa el dato de origen: el correo de la Entidad Principal, el email del requerimiento, el usuario asignado o el correo escrito manualmente.

8. ¿Se pueden activar o desactivar?

No existe un interruptor general por notificación en la pantalla de requerimientos. El control se realiza desde la configuración y desde los datos de cada requerimiento:

Notificación	Cómo se activa	Cómo se controla o se detiene
Aviso de requerimiento web	Configurando el servidor de correo y el email de la Entidad Principal.	Si el email de la Entidad Principal está vacío, no se envía el aviso. El requerimiento se guarda igual.
Envío manual de propiedad	Con permisos para buscar propiedades y usar la opción “Enviar por Email”.	No es automático: solo se envía cuando el usuario decide hacerlo.
Comparación de propiedades	Con permisos para buscar propiedades y comparar.	No es automático: solo se envía cuando el usuario decide hacerlo y selecciona dos o más propiedades.
Recordatorio diario	Con el proceso automático diario y usuarios administradores activos.	Registrando un seguimiento reciente o finalizando el requerimiento. No hay opción de desactivarlo por usuario.

Ten en cuenta: la configuración del servidor de correo es global. Si se modifica o se desactiva, afecta a todas las notificaciones del sistema, no solo a las de requerimientos.

9. Recomendaciones de uso

? Para el equipo administrativo

- Verifica periódicamente que el correo de la Entidad Principal sea el buzón correcto para recibir los requerimientos web.
- Después de cambiar la configuración de correo, usa **Probar Conexión** para confirmar que todo funciona.
- Mantén actualizados los correos de los usuarios y los correos secundarios de los terceros.
- Revisa la carpeta de correo no deseado si un correo no aparece en la bandeja principal.

? Para el equipo comercial

- Registra un seguimiento después de cada llamada, visita o envío de correo.
- Finaliza los requerimientos que ya no estén activos para evitar recordatorios innecesarios.
- Cuando envíes una propiedad o una comparación desde un requerimiento, revisa que el correo del interesado sea correcto.
- Usa el envío manual desde la búsqueda del requerimiento para que el envío quede registrado como seguimiento.

? Para el equipo de soporte

- Antes de reportar un problema de correo, confirma que el servidor esté configurado y que la prueba de conexión sea exitosa.
- Si el aviso web no llega, revisa primero el email de la Entidad Principal y luego el servidor de correo.
- Si el recordatorio no llega, revisa el estado del requerimiento, la fecha del último seguimiento y el rol del usuario destinatario.

10. Solución de problemas

Situación	Posible causa	Qué hacer
No llega el aviso de un requerimiento web	El correo de la Entidad Principal está vacío o el servidor de correo no está configurado correctamente.	Revisa Configuraciones > Entidad Principal > Editar Entidad > Email y la configuración de Comunicaciones y Mensajería . El requerimiento queda guardado aunque el correo falle.

Situación	Posible causa	Qué hacer
No llega el correo manual de una propiedad	La dirección es inválida o no puede recibir correos, o el servidor de correo presenta un problema.	Verifica el mensaje que muestra el sistema. Si aparece un error, revisa la dirección y consulta con el administrador.
No llega el recordatorio diario	El requerimiento no está pendiente, tiene un seguimiento reciente, el usuario no es administrador activo o el proceso automático no se ejecutó.	Revisa el estado del requerimiento, el último seguimiento y el rol del usuario. Si el problema continúa, consulta con el administrador.
No aparece la opción "Enviar por Email"	El usuario no tiene permisos o no está en los resultados de búsqueda o en el detalle de la propiedad.	Solicita permisos al administrador y asegúrate de estar en la pantalla correcta.
No se puede comparar propiedades	Se seleccionaron menos de dos propiedades.	Marca la casilla de al menos dos propiedades y vuelve a hacer clic en Comparar .
El correo llega a otra persona	El dato de origen está mal configurado.	Revisa el email de la Entidad Principal, el email del requerimiento, el usuario asignado o el correo escrito manualmente.
No puedo guardar la configuración de correo	Faltan campos obligatorios o el usuario no tiene permisos.	Completa todos los campos requeridos. Si el tipo de conexión es del sistema, solicita apoyo a un usuario de sistema.
La prueba de conexión falla	Los datos del servidor son incorrectos o el servidor no está disponible.	Verifica el servidor, el puerto, el usuario y la contraseña. Si no estás seguro, contacta al administrador.

Nota: nuby no tiene una bandeja específica de correos enviados de requerimientos. En los envíos manuales, la confirmación aparece en pantalla y el envío queda como seguimiento del requerimiento. En el formulario web, el visitante recibe confirmación de la radicación y el aviso llega a la dirección configurada. El recordatorio diario no tiene confirmación en pantalla: se verifica por la recepción del correo.

11. Resumen rápido ⚡

? Requerimiento desde la página web

1. El interesado envía el formulario web.
2. nuby crea el requerimiento con estado Pendiente y medio Sitio Web.

3. El aviso llega al correo de la Entidad Principal.
4. Si el interesado marcó “Envíame una copia”, también recibe el correo.

?? Enviar una propiedad

1. Busca la propiedad en **Propiedades > Buscar Propiedad**.
2. Haz clic en el ícono **Enviar por Email**.
3. Escribe el email del destinatario y, si quieres, un nombre y un comentario.
4. Haz clic en **Enviar Correo**.

? Enviar una comparación

1. Selecciona dos o más propiedades en los resultados de búsqueda.
2. Haz clic en **Comparar**.
3. Revisa el destinatario y la tabla comparativa.
4. Haz clic en **Enviar Email**.

? Recordatorio diario

1. Se ejecuta automáticamente a la medianoche.
2. Incluye requerimientos pendientes con 8 días o más sin seguimiento.
3. Llega a los administradores activos.
4. Para que un requerimiento deje de aparecer, registra un seguimiento o finalízalo.

¡Listo! Ya conoces las notificaciones por correo de requerimientos que están activas en nuby y cómo usarlas correctamente.

12. Guías relacionadas

Si deseas profundizar en los procesos relacionados, consulta estas guías del Centro de Ayuda de nuby:

- [*¿Cómo crear un requerimiento?*](#)
- [*¿Cómo buscar propiedades a un requerimiento?*](#)
- [*¿Cómo agregar seguimiento a un requerimiento?*](#)

- [¿Qué puedo encontrar en el Módulo de Comunicaciones y Mensajería?](#)
- [¿Cómo puedo configurar mi propio protocolo SMTP?](#)
- [¿Cómo puedo agregar componentes de la integración de nuby en WordPress?](#)

Revisión #1

Creado el 29 octubre 2026 04:49:58 por Isabel Higuita

Actualizado el 29 octubre 2026 04:50:41 por Isabel Higuita