



GUÍA DE CONDICIONES DEL SERVICIO DE CORREO ELECTRÓNICO



1. Información General del Documento	
Objetivo:	Establecer las responsabilidades y lineamientos mínimos que deben cumplir todos los usuarios del servicio de correo institucional con el fin de garantizar el correcto uso del mismo.
Alcance:	Estas condiciones de uso están dirigidas a los docentes, administrativos, estudiantes, contratistas, consultores, personal técnico y demás miembros de la comunidad universitaria, incluyendo el personal vinculado con firmas que prestan servicios a la Universidad, que utilicen el servicio de correo electrónico o que estén involucrados con su administración; al igual que a las dependencias de sedes y nacional a las organizaciones y eventos que hacen parte de la misión de la Universidad Nacional de Colombia.
Justificación (Opcional):	N/A
Definiciones	<p>Administrador del Servicio: Persona responsable de administrar, configurar el servicio de Correo Electrónico Institucional, de acuerdo a las condiciones de uso de este documento.</p> <p>Directorio de Identidades Digitales: Herramienta tecnológica para la gestión de las identidades digitales generadas para la Universidad y de los permisos, roles y demás características, actúa como la raíz de la información concerniente a los usuarios y se enlaza con los diferentes sistemas de información de la Universidad durante la gestión de aprovisionamiento.¹</p> <p>Gsuite: Es un paquete de servicios basados en la nube que brinda Google y utiliza la Universidad. Proporciona servicios como: correo electrónico, calendario, contactos, chat, videoconferencias, ambiente de colaboración, entre otros.</p> <p>Identidad Digital: Es un identificador asignado dentro del directorio de identidades digitales, que permite acceso a los diferentes servicios tecnológicos que ofrece la Universidad.²</p> <p>Identidad digital corporativa: Corresponde al dominio Unal.edu.co³</p> <p>Manager: Persona responsable de la gestión de la identidad digital.⁴</p> <p>Mesa de Servicios: Sistema centralizado de soporte que recibe todas las solicitudes relacionadas con TIC de la Comunidad Universitaria.</p> <p>Titular: Persona responsable del uso de la identidad digital.⁵</p> <p>Cliente de Correo: Es un programa de escritorio usado localmente para leer y enviar Correos Electrónicos.</p>
Documentos de Referencia (Opcional):	Política de Informática y Comunicaciones Procedimiento de Gestión de identidades Requisitos para el uso del Formato F-CME-IDENTIDADES

¹ Texto tomado del documento denominado: U.PR.11.001.014 Procedimiento de Identidades Digitales

² Texto tomado del documento denominado: U.PR.11.001.014 Procedimiento de Identidades Digitales

³ Texto tomado del documento denominado: U.PR.11.001.014 Procedimiento de Identidades Digitales

⁴ Texto tomado del documento denominado: U.PR.11.001.014 Procedimiento de Identidades Digitales

⁵ Texto tomado del documento denominado: U.PR.11.001.014 Procedimiento de Identidades Digitales



Condiciones Generales:	<p>El titular de la identidad digital, responderá sobre el uso y las actividades que se realicen con la misma.</p> <p>Es posible realizar la recuperación de la información que se eliminó definitivamente de la papelera (Gmail y Drive) hasta 25 días después de su eliminación. Sin embargo, una vez transcurrido ese periodo de tiempo, no será posible recuperar la información. Este tiempo de recuperación está definido por la plataforma de Gmail https://support.google.com/a/answer/112445?hl=es</p> <p>El seguimiento de correo hace parte de funciones o tareas de carácter investigativo y de auditoría forense, solo serán tramitadas a través de una solicitud judicial o de investigación emitida por autoridad competente ya sea interna o externa.</p>
-------------------------------	--

Desarrollo del contenido

LINEAMIENTO DE USO DE CORREO ELECTRÓNICO

1) CONTEXTO

El correo electrónico institucional es un servicio tecnológico ofrecido por la Universidad Nacional de Colombia y su uso debe ser exclusivamente laboral, académico, de investigación y extensión. Con el fin de facilitar las labores propias la comunidad universitaria se ha dispuesto el dominio “unal.edu.co” y teniendo en cuenta esto, es primordial establecer los lineamientos que se deben tener presentes para su uso. La Universidad en cualquier momento podrá implementar las medidas necesarias en la plataforma del correo institucional, en aras de incrementar los niveles de seguridad y/o de brindar un mejor servicio.

El cumplimiento de estos lineamientos en ningún momento reemplaza las políticas de seguridad, privacidad y uso del correo establecidas por Google, y se establecen con el fin de fomentar responsabilidad, respeto, integridad y la seguridad de la información.

2) ASIGNACIÓN Y DESACTIVACIÓN DEL SERVICIO DE CORREO ELECTRÓNICO.

Como principio fundamental, todas las personas pertenecientes a la comunidad universitaria vinculadas a cualquiera de los estamentos de la Universidad Nacional de Colombia tienen derecho a la asignación de una identidad digital la cual permite la asignación de un Buzón de Correo Institucional, este principio también aplica a las dependencias, proyectos y eventos oficiales de la Universidad (Seminario, Curso, etc.).

El encargado de la gestión de la identidad (creación, modificación de atributos e inactivación) sobre la misma se realizará de acuerdo al Procedimiento de Gestión de Identidades Digitales y Requisitos para el uso del Formato F-CME-IDENTIDADES.

El buzón de correo será desactivado por las siguientes causales:

- a) Incumplimiento de las políticas del Google.



Puede consultar las políticas de Google en los siguientes links:

- Acuerdo de G Suite for Education (online)
http://www.google.com/apps/intl/es/terms/education_terms.html
- Condiciones de uso del correo corporativo Google Apps for Education:
<https://policies.google.com/terms?hl=es>
- Política de privacidad de los buzones de correo Google:
<http://www.google.com/intl/es/policies/privacy/>

Nota: El incumplimiento de las condiciones de servicio del proveedor llevará a la inactivación automática y permanente del buzón, sin posibilidad de ser habilitada por el administrador UNAL.

- b) Causas establecidas en el Procedimiento de Gestión de Identidades Digitales.
- c) Incumplimiento de los conductas, deberes y demás comportamientos establecidos en las normas establecidas por la Universidad.
- d) Solicitud de autoridades competentes ya sean internas o externas.

3) RESPONSABILIDADES DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE CORREO ELECTRÓNICO INSTITUCIONAL.

- Acatar los lineamientos plasmados en el presente documento, con el fin de realizar sus operaciones diarias minimizando el riesgo de llevar a cabo el uso inadecuado o prácticas impropias en dichos recursos.
- Al recibir una identidad de correo el usuario acepta las condiciones de uso y responsabilidades establecidas en este documento.
- El titular de la identidad digital asociada al buzón del correo institucional, responderá sobre el uso y las actividades que se realicen con la misma.
- El buzón de correo institucional es de uso personal e intransferible, por lo tanto, es responsabilidad del usuario salvaguardar la clave, cambiarla periódicamente y no revelarla bajo ninguna circunstancia.
- El usuario debe conocer y procurar cumplir con las directrices y especificaciones de la Guía de identidad visual planteada por la UNIMEDIOS. Puede consultar la Guía en el enlace: <http://identidad.unal.edu.co/guia-de-diseno-web/b-directrices-y-especificaciones/b4-plantilla-para-correos-electronicos/>
- Cerrar totalmente su sesión de lectura y envío de correos para evitar el uso malintencionado de terceros.
- Verificar regularmente la cuenta de correo institucional asignada, por ser un medio oficial de comunicación.
- Es responsabilidad de cada usuario tener copias de respaldo (BackUp's) de los mensajes de sus carpetas de correo y de su agenda de direcciones electrónicas.
- Es responsabilidad del usuario la selección del cliente de correo y la configuración de éste.
- Aunque la capacidad del correo es ilimitada, es responsabilidad del usuario hacer limpieza de sus buzones, con el fin de facilitar tareas de búsquedas o descarga/respaldo de los y optimizar los recursos brindados por la Universidad.
- Reportar incidentes y solicitudes de acuerdo al modelo de Gestión de Servicio de TI.



4) RESPONSABILIDADES DEL ADMINISTRADOR.

- Realizar un uso adecuado y responsable de las herramientas de administración del servicio.
- Cooperar al máximo con los entes de control internos o externos en caso de recibir solicitudes.
- Administrar los grupos creados en la consola de administración.
- Administrar los servicios de la consola de administración entre ellas activar o desactivar servicios, cambiar permisos, entre otros.
- Definir e implementar controles de protección contra pérdida, daño, uso intencionado y no-intencionado.
- Hacer uso de la herramienta de monitoreo y seguimiento en caso de identificar incidentes de seguridad o solicitudes de autoridad competente.
- Trasladar a la autoridad competente cualquier conducta que se considerada un delito informático según la Ley 1273 de 2009

5) LINEAMIENTOS DE USO DEL CORREO ELECTRÓNICO

- El buzón de correo electrónico institucional ligado a la identidad digital es de uso personal e intransferible, por lo tanto, es responsabilidad del usuario salvaguardar la clave, cambiarla periódicamente y no revelarla bajo ninguna circunstancia.
- El correo electrónico institucional es un servicio ofrecido por la Universidad y su uso debe ser exclusivamente laboral, académico, de investigación y extensión por tal razón la información contenida en las cuentas de correo es propiedad de la Universidad Nacional de Colombia y debería ser de carácter institucional, ya que esta tiene potestad sobre la información y el administrador de la plataforma puede realizar monitoreos o seguimientos. En esa medida, la Universidad Nacional de Colombia no se hace responsable de la información de carácter personal que los usuarios almacenen en las cuentas institucionales.
- El buzón de correo institucional es creado para el uso exclusivo de las funciones propias de su vinculación con la Universidad, por lo tanto, debe hacer uso de este servicio implementando criterios de racionalidad, respeto, responsabilidad, integridad y seguridad de la información
- Es posible realizar la recuperación de la información que se eliminó definitivamente de la papelera (Gmail y Drive) hasta 25 días después de su eliminación. Sin embargo, una vez transcurrido ese periodo de tiempo, no será posible recuperar la información. Este tiempo de recuperación está definido por la plataforma de Gmail <https://support.google.com/a/answer/112445?hl=es>
- El seguimiento o monitoreo de correo hace parte de funciones o tareas de carácter investigativo y de auditoría forense y sólo serán tramitadas a través de una solicitud judicial o de investigación emitida por autoridad competente ya sea interna o externa.
- El nombre asignado al buzón de correo electrónico terminado en “unal.edu.co” corresponde a la identidad digital creada y por lo tanto cualquier modificación debe realizarse de acuerdo al procedimiento de gestión de identidades.
- Siempre y cuando se evidencie un uso inadecuado del servicio o se incurra en el incumplimiento de las políticas plasmadas en el presente documento, la Universidad se reserva el derecho de deshabilitar el servicio de correo institucional.
- Se sugiere no hacer uso de apps que no son compatibles con los estándares más recientes de seguridad. <https://support.google.com/accounts/answer/6010255?hl=es-419>



6) RESTRICCIONES

- Envío de correos con mensajes que contravengan las normas legales, la moral, el orden público, la intimidad o el buen nombre de las personas, que contengan contenido irrespetuoso, difamatorio, racista, vulneración a la libertad de culto, discriminatorio, temerario, de acoso o intimidación; así como imágenes o videos con contenidos ilegales, ofensivo, extorsivo, indecente o con material sexual.
- Propagar correos de procedencia desconocida, SPAM, software malicioso, correo basura o no deseado.
- Compartir contactos o listas de distribución de la Universidad con personal externo, con el objetivo de propiciar el envío de propagandas, ofertas, negocios personales, avisos publicitarios o información de otro tipo ajena a las labores propias del cargo.
- Usar el correo electrónico institucional para el envío de propaganda política, ofertas, negocios personales, avisos publicitarios o cualquier información ajena a las labores propias del cargo.
- Utilizar mecanismos y sistemas que intenten ocultar o suplantar la identidad del emisor de correo.
- Violar los derechos de cualquier persona o institución, incluso aquellos que se encuentren protegidos por derechos de autor, patentes o cualquier otra forma de propiedad intelectual.
- Violar derechos de autor, derechos de propiedad industrial, y en general, cualquier derecho de propiedad intelectual de un tercero
- Introducir software malicioso en la red o en los servidores (virus, worms, ráfagas de correo electrónico no solicitado, etcétera).
- Revelar la clave o permitir su uso a terceros para actividades ajenas a la misión de la Universidad.
- Usar el servicio con el fin de realizar algún tipo de acoso, difamación, calumnia, con intención de intimidar, insultar o cualquier otra forma de actividad hostil.
- Enviar, reenviar o responder a mensajes de correo que contengan datos sensibles sin la autorización del responsable.
- Realizar actividades que contravengan la seguridad de los sistemas o que generen interrupciones de la red o de los servicios.

7) ENVÍO DE CORREOS MASIVOS A TRAVÉS DE LISTAS DE DISTRIBUCIÓN O GRUPOS

- Ningún usuario, a excepción de las cuentas Postmaster y las cuentas autorizadas, están habilitadas para enviar correo electrónico de manera masiva a toda la comunidad universitaria, y mucho menos a nombre de la Universidad Nacional. En caso de ser requerido, el interesado debe solicitar autorización ante la Secretaría General, de Sede o de Facultad dependiendo del alcance de la comunicación dirigida.

8) ENVÍO DE CORREOS MASIVOS A TRAVÉS DE APLICACIÓN O RELAY

- Este servicio es utilizado por aplicaciones o dispositivos los cuales a través de una configuración especial permite el envío de notificaciones y a través de los dispositivos el envío de escaneos e impresiones a través del correo electrónico. El control del envío de estas notificaciones se realiza a través de la aplicación o el mecanismo dispuesto por la Universidad o la plataforma de correo institucional y es administrado por el área de tecnología (DNTIC y OTICs).



9) SOPORTE

La Universidad Nacional de Colombia tiene a disposición de la Comunidad Universitaria la Mesa de Servicios cuyo objetivo principal es responder de una manera oportuna y eficiente las solicitudes de informática y comunicaciones entre ellas el Servicio de correo electrónico.

El usuario puede realizar el reporte o solicitud relacionada con el servicio de correo electrónico o aplicativo de colaboración (drive, contactos, calendario, sites, entre otros habilitados por la plataforma G-suite) por medio de cualquiera de los medios dispuestos y que se encuentra en el Catálogo de servicios definido por el Modelo de Gestión de servicios de TI.

Teléfono/Extensión	Correo	Enlace Web
3165000- Ext81000	mesadeservicios@unal.edu.co	https://gestiontic.unal.edu.co/USDKV8

Elaboró:	Alejandro Bolívar Bolívar	Revisó:	Alejandro Bolívar Bolívar Diana Taborda Hoyos	Aprobó:	Gustavo Adolfo Pérez Zapata
Cargo:	Profesional Universitario	Cargo:	Profesional Universitario Asesora	Cargo:	Director
Fecha:	9 de Junio de 2020	Fecha:	9 de Junio de 2020	Fecha:	10 de Junio de 2020