

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: ASIM005
	PROCESO GESTION SISTEMAS Y TECNOLOGIA	VERSIÓN: 7
	MANUAL LINEAMIENTOS DE USO ADECUADO DEL CORREO INSTITUCIONAL	VIGENCIA: 2024-08-27
		PAGINA: 1 de 23

UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA

MANUAL LINEAMIENTOS DE USO ADECUADO DEL CORREO INSTITUCIONAL

**FUSAGASUGÁ
2024**

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: ASIM005
	PROCESO GESTION SISTEMAS Y TECNOLOGIA	VERSIÓN: 7
	MANUAL LINEAMIENTOS DE USO ADECUADO DEL CORREO INSTITUCIONAL	VIGENCIA: 2024-08-27
		PAGINA: 2 de 23

UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA

MANUAL LINEAMIENTOS DE USO ADECUADO DEL CORREO INSTITUCIONAL

Elaborado por: DIRECCIÓN DE SISTEMAS Y TECNOLOGÍA

**FUSAGASUGÁ
2024**

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: ASIM005
	PROCESO GESTION SISTEMAS Y TECNOLOGIA	VERSIÓN: 7
	MANUAL LINEAMIENTOS DE USO ADECUADO DEL CORREO INSTITUCIONAL	VIGENCIA: 2024-08-27
		PAGINA: 3 de 23

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	4
2. OBJETIVO GENERAL	5
2.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	5
3. ALCANCE	5
4. DEFINICIONES.....	5
5. CORREO INSTITUCIONAL.....	7
6. ASIGNACIÓN DE CUENTA DE CORREO ELECTRÓNICO INSTITUCIONAL	8
6.1 ASIGNACIÓN DE CUENTA A ESTUDIANTES	8
6.2 ASIGNACIÓN DE CUENTA A DOCENTES, ADMINISTRATIVOS, CONTRATISTAS (OPS) Y DEMÁS PERSONAL CON VINCULACIÓN LABORAL VIGENTE	9
6.3 ASIGNACIÓN DE CUENTAS A OFICINAS, DEPENDENCIAS, FACULTADES, GRUPOS DE INVESTIGACIÓN, EVENTOS, ENTRE OTROS.	9
7. RESPONSABILIDADES DE LOS TITULARES DEL CORREO INSTITUCIONAL.....	10
9. GESTIÓN DE CUENTA Y CAMBIOS DE CONTRASEÑA	12
9.1 ESTABLEZCA UNA CONTRASEÑA SEGURA	13
10. BUEN USO DEL CORREO INSTITUCIONAL Y RECOMENDACIONES DE SEGURIDAD.....	14
10.1 FORMATO DE REDACCIÓN DE UN CORREO INSTITUCIONAL.....	14
10.2 RECOMENDACIONES PARA EL ENVÍO DE CORREOS	15
10.3 RECOMENDACIONES PARA LA RECEPCIÓN DE CORREOS.....	16
11. RESTRICCIONES DE USO DEL CORREO INSTITUCIONAL	17
12. SANCIONES DEL USO INADECUADO DEL CORREO INSTITUCIONAL	18
13. DEVOLUCIÓN DE CUENTA DE CORREO ELECTRÓNICO AL MOMENTO DE DESVINCULACIÓN LABORAL	18
14. RETIRO DE PERMISOS PARA INICIO DE SESIÓN	19
15. ELIMINACIÓN DE CUENTAS DE CORREO INSTITUCIONAL	20
17. RESPONSABLES.....	21
18. ENVÍO DE COMUNICADOS, INVITACIONES, AVISOS Y OTROS TIPOS DE CORREOS MASIVOS	21
18.1 SOLICITUD DE EXCLUSIÓN DE LISTAS DE DISTRIBUCIÓN O INTERÉS	21
19. BIBLIOGRAFÍA Y WEBGRAFÍA	22

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: ASIM005
	PROCESO GESTION SISTEMAS Y TECNOLOGIA	VERSIÓN: 7
	MANUAL LINEAMIENTOS DE USO ADECUADO DEL CORREO INSTITUCIONAL	VIGENCIA: 2024-08-27
		PAGINA: 4 de 23

1. INTRODUCCIÓN

Este documento forma parte de las políticas y lineamientos establecidos dentro del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información -SGSI- adoptado por la Universidad de Cundinamarca a través de la normatividad legal interna vigente, y se establece la política, objetivos y alcance del Sistema de Seguridad de la Información de la Universidad de Cundinamarca.

Mediante este manual se busca garantizar la seguridad de la información de las cuentas de correo Institucional de estudiantes, graduados, docentes, administrativos, oficinas, Áreas Institucionales y demás usuarios contemplados en la Matriz de Partes Interesadas - ESGF036- a las que en algún momento se les hiciera entrega de un correo institucional y que hasta la fecha no han desistido de su uso para fines académicos, laborales o comerciales dentro de la Institución.

Se busca además salvaguardar la información de los usuarios de cada correo institucional a través del Programa Integral de Gestión de Datos Personales – PIGDP, así como el contenido que se divulgará por este medio; proponiendo un modelo de seguridad de la información que establezca políticas, procedimientos, procesos y controles adecuados sin importar las modificaciones de hardware y software que ocurran dentro de la Universidad.

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: ASIM005
	PROCESO GESTION SISTEMAS Y TECNOLOGIA	VERSIÓN: 7
	MANUAL LINEAMIENTOS DE USO ADECUADO DEL CORREO INSTITUCIONAL	VIGENCIA: 2024-08-27
		PAGINA: 5 de 23

2. OBJETIVO GENERAL

Implementar y divulgar una Política de Uso Adecuado del Correo Institucional y Servicios Asociados dentro de la Universidad de Cundinamarca, que garantice el adecuado manejo de los datos e información de titulares a los que se les ha asignado un correo institucional con fines académicos, laborales y/o comerciales.

2.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Impulsar a estudiantes, graduados, docentes, administrativos, oficinas, Áreas Institucionales y demás usuarios contemplados en la Matriz de Partes Interesadas - ESGF036-, el uso adecuado del Correo Institucional dentro de la Institución como herramienta de trabajo y estudio.
- Establecer, comunicar y divulgar los lineamientos para la asignación del Correo Institucional.
- Establecer los procedimientos de acuerdo con los lineamientos para el envío, recepción, circulación y correos masivos de la información Institucional.

3. ALCANCE

El alcance del presente manual y sus políticas está destinado a todos los titulares actuales y futuros del Correo Institucional asignado por la Dirección de Sistemas y Tecnología, que tengan alguna asociación o vínculo con la Universidad de Cundinamarca.

4. DEFINICIONES

CORREO ELECTRÓNICO: Es un servicio de comunicación en la red que permite a los titulares de una cuenta enviar y recibir mensajes de texto, imágenes, audio y video.

IDENTIFICADOR DE CORREO ELECTRÓNICO: (contoso@ucundinamarca.edu.co) es el que se asigna a los diferentes usuarios (Estudiantes – Graduados – Docentes – Administrativos) con los que cuenta la Universidad para el inicio de sesión de la plataforma Microsoft 365.

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: ASIM005
	PROCESO GESTION SISTEMAS Y TECNOLOGIA	VERSIÓN: 7
	MANUAL LINEAMIENTOS DE USO ADECUADO DEL CORREO INSTITUCIONAL	VIGENCIA: 2024-08-27
		PAGINA: 6 de 23

MALWARE: Cualquier tipo de software malicioso cuyo propósito es infectar un computador o dispositivo móvil, para extraer información personal y/o institucional de carácter sensible, y evitar que los propietarios accedan a su dispositivo.

PHISHING: Método de engaño utilizado por los ciberdelincuentes, para que conseguir que se revele información personal como contraseñas o datos bancarios, a través del envío de correos electrónicos engañosos o un sitio web falso.

PLATAFORMA INSTITUCIONAL: Aplicación informática encargada de administrar la información académico - administrativa de la institución.

MESA DE SERVICIOS A UN CLIC: Aplicación que permite a un usuario registrado en la Plataforma Institucional, solicitar uno o varios de los servicios que ofrece la Dirección de Sistemas y Tecnología por medio de tickets.

PLATAFORMA MICROSOFT 365: conjunto de aplicaciones de Microsoft que te ayudan a mantenerte conectado y trabajar, algunas de estas aplicaciones son:

- **Word:** Crea documentos impresionantes y mejora la escritura con características inteligentes integradas.
- **Excel:** Simplifica datos complejos y crea hojas de cálculo fáciles de leer.
- **PowerPoint:** Crea fácilmente presentaciones refinadas y sobresalientes.
- **Microsoft Teams:** Congrega a todos en un mismo lugar para reunirse, chatear, hacer llamadas y colaborar.
- **Outlook:** Administra el correo electrónico, el calendario, las tareas y los contactos en un solo lugar.
- **OneDrive:** (1Tb de almacenamiento) Guarda archivos y fotos, edítalos, compártelos y obtén acceso a ellos desde cualquier lugar.

SPAM: También conocido como correo basura, el spam es correo electrónico que involucra mensajes casi idénticos enviados a numerosos destinatarios. Un sinónimo común de spam es correo electrónico comercial no solicitado (UCE). El malware se utiliza a menudo para propagar mensajes de spam al infectar un equipo, buscar direcciones de correo electrónico y luego utilizar esa máquina para enviar mensajes de spam. Los mensajes de spam generalmente se utilizan como un método de propagación de los ataques de phishing.

USUARIO: Titular de la comunidad Universitaria que cumple con los criterios para hacer uso de los recursos y servicios informáticos.

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: ASIM005
	PROCESO GESTION SISTEMAS Y TECNOLOGIA	VERSIÓN: 7
	MANUAL LINEAMIENTOS DE USO ADECUADO DEL CORREO INSTITUCIONAL	VIGENCIA: 2024-08-27
		PAGINA: 7 de 23

USUARIO CORREO ELECTRÓNICO: Es a quien se le ha otorgado temporalmente la facultad de hacer uso del Correo Institucional con fines académicos, laborales y/o comerciales, comprometiéndose a cumplir con todas las responsabilidades que han sido establecidas.

MÉTODOS DE AUTENTICACIÓN: son registros de información como el número de teléfono celular o correo electrónico alternativo (personal no Institucional), que sirven para garantizar la seguridad y el acceso a cada titular de una cuenta de correo electrónico Institucional.

AUTENTICACIÓN MULTIFACTOR (MFA): o autenticación fuerte, es un componente de gestión de acceso al correo electrónico Institucional que requiere que los usuarios demuestren su identidad utilizando al menos dos factores de verificación diferentes (códigos de seguridad al número de teléfono registrado o correo electrónico alternativo, notificaciones a aplicaciones de autenticación, entre otros.). Con MFA si un factor se ve comprometido, un atacante todavía tiene que romper al menos una barrera adicional antes de poder acceder a la cuenta.

INCIDENTE O VIOLACIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN: evento de seguridad de la información que tiene como objetivo comprometer la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información.

5. CORREO INSTITUCIONAL

La Universidad de Cundinamarca hace entrega del Correo Institucional con previa solicitud a todo estudiante, graduado, docente y administrativo que se encuentre actualmente activo o con vinculación laboral vigente dentro de la Institución como medio de comunicación y herramienta académica, laboral y/o comercial de obligatorio uso al momento de compartir información de carácter Institucional.

Nota: También se asignarán cuentas de correo electrónico Institucional a oficinas, dependencias, facultades, grupos de investigación, entre otros. Con previa solicitud y justificación del uso de la cuenta por parte del líder del proceso solicitante.

La creación, asignación a titulares, modificación y administración está regulado completa y exclusivamente por la Dirección de Sistemas y Tecnología de la Universidad de Cundinamarca, quien podrá establecer medidas y realizar o adoptar

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: ASIM005
	PROCESO GESTION SISTEMAS Y TECNOLOGIA	VERSIÓN: 7
	MANUAL LINEAMIENTOS DE USO ADECUADO DEL CORREO INSTITUCIONAL	VIGENCIA: 2024-08-27
		PAGINA: 8 de 23

modificaciones de seguridad y privacidad al Correo Institucional en su respectiva plataforma; así como el mantenimiento de las cuentas de Correo institucional.

Las políticas del presente manual no pretenden reemplazar o anular las Políticas de Seguridad y Privacidad de Microsoft, sino servir de guía para el uso adecuado de las cuentas de Correo Institucional dentro de la Universidad de Cundinamarca, cumpliendo con los lineamientos de la Política de Protección de Datos de los Titulares de la Universidad (<https://www.ucundinamarca.edu.co/sgsi/>).

Para consultar la declaración de privacidad de Microsoft se puede hacer uso del siguiente enlace:

<https://privacy.microsoft.com/es-es/privacystatement>

6. ASIGNACIÓN DE CUENTA DE CORREO ELECTRÓNICO INSTITUCIONAL

La creación y asignación de las cuentas de correo electrónico Institucional se realiza de forma masiva una vez concluya los procesos de selección y matricula financiera a estudiantes nuevos o perfeccionamiento de contrato para cargos administrativos y docentes según solicitud previa. Este proceso se realiza en un término no mayor a tres (3) días hábiles a partir de la fecha de la solicitud por el Área de Servicios Tecnológicos. Los usuarios podrán consultar su dirección de correo electrónico en el aplicativo disponible en la **Página Web Institucional** en el apartado **Servicios -> Correo Institucional -> Consultar**. A continuación, se relaciona el proceso de solicitud de las cuentas de correo electrónico Institucional dependiendo del tipo del tipo de usuario interesado:

6.1 ASIGNACIÓN DE CUENTA A ESTUDIANTES

Este proceso se realiza de forma masiva cuando finaliza el proceso de selección de aspirantes y estos quedan en estado admitido en la Universidad. La **Oficina de Admisiones y Registro** notifica a la **Dirección de Sistemas y Tecnología** a través de la **Mesa de Servicios a un Clic** la creación de usuarios en Plataforma Institucional para la posterior creación y asignación de las cuentas de correo electrónico institucional cuando ya exista matricula financiera.

Para estudiantes antiguos que ya cuentan con correo electrónico institucional y realizan un nuevo ingreso o reintegro a la Universidad,

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: ASIM005
	PROCESO GESTION SISTEMAS Y TECNOLOGIA	VERSIÓN: 7
	MANUAL LINEAMIENTOS DE USO ADECUADO DEL CORREO INSTITUCIONAL	VIGENCIA: 2024-08-27
		PAGINA: 9 de 23

podrán solicitar la activación de la cuenta siguiendo las recomendaciones ubicadas en la **Página Web Institucional** en el apartado **Servicios -> Correo Institucional**.

6.2 ASIGNACIÓN DE CUENTA A DOCENTES, ADMINISTRATIVOS, CONTRATISTAS (OPS) Y DEMÁS PERSONAL CON VINCULACIÓN LABORAL VIGENTE

Este proceso se realiza de forma masiva única y exclusivamente una vez se haya perfeccionado el contrato y la **Dirección de Talento Humano** notifica a la **Dirección de Sistemas y Tecnología** a través de la **Mesa de Servicios a un Clic** la creación de usuarios de Plataforma Institucional para la posterior creación y asignación de las cuentas de correo electrónico institucional. Adicionalmente, esta solicitud la podrá realizar el jefe de área o líder del proceso y/o el supervisor del contrato siguiendo las recomendaciones ubicadas en la **Página Web Institucional** en el apartado **Servicios -> Correo Institucional**.

6.3 ASIGNACIÓN DE CUENTAS A OFICINAS, DEPENDENCIAS, FACULTADES, GRUPOS DE INVESTIGACIÓN, EVENTOS, ENTRE OTROS.

Este tipo de cuentas se crean y se asignan única y exclusivamente a través de solicitud previa emitida por el jefe de área o líder proceso a la **Mesa de Servicios a un Clic**, siguiendo las recomendaciones ubicadas en la **Página Web Institucional** en el apartado **Servicios -> Correo Institucional**. Adicionalmente en la solicitud se debe indicar el tipo de cuenta, la justificación de uso y la información de contacto (**correo electrónico personal no institucional y numero de celular**) de la persona que estará a cargo de esta.

Nota: Cuando la solicitud de correo electrónico Institucional se realice de manera individual a través de los medios dispuestos para tal fin se debe indicar: el tipo de vinculación que el interesado tiene con la Institución (Estudiante, Graduado, Docente, funcionario Administrativo, entre otros.), Nombres y Apellidos Completos, Tipo y Número de documento de identidad e información de contacto (número de celular y correo electrónico personal no institucional), con el fin de validar y actualizar esta información en el sistema de Microsoft. Por otra parte, para el caso particular en que los usuarios presenten el carácter especial “ñ” en sus nombres o apellidos, se

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: ASIM005
	PROCESO GESTION SISTEMAS Y TECNOLOGIA	VERSIÓN: 7
	MANUAL LINEAMIENTOS DE USO ADECUADO DEL CORREO INSTITUCIONAL	VIGENCIA: 2024-08-27
		PAGINA: 10 de 23

procederá a realizar un ajuste a su usuario de plataforma que no haga uso de este carácter, ya que éste no es permitido en la plataforma Microsoft 365 y, puesto que en general el usuario de plataforma institucional y el usuario de correo electrónico son los mismos, al tener usuarios de plataforma que solo se diferencien por la “ñ” ocurriría una duplicidad al momento de crear las cuentas de correo electrónico.

7. RESPONSABILIDADES DE LOS TITULARES DEL CORREO INSTITUCIONAL

- a. La Dirección de Sistemas y Tecnología – Área de Servicios Tecnológicos, debe garantizar la asignación del Correo Institucional al momento en que una persona se vincula a la Universidad por primera vez; de igual forma, una vez terminado la relación académica, laboral y/o comercial con la Institución, los titulares, a excepción de los graduados, deben hacer entrega al área en mención, la que debe garantizar e informar mediante cualquier medio que se ha hecho la recepción y el respectivo tratamiento a la cuenta de Correo.
- b. Las cuentas de Correo Institucional son de carácter individual, privado e intransferible y su uso es responsabilidad del titular y/o solicitante, así como el cambio, según política establecida en la plataforma de Microsoft 365 para el servicio de Exchange (Correo Electrónico) de contraseña y la confidencialidad de esta.
- c. El envío de información institucional, académica, laboral y/o comercial que interese a la Universidad, debe realizarse exclusiva y obligatoriamente por medio del Correo Institucional asignado a cada titular.
- d. El Correo Institucional es únicamente para uso académico, laboral y/o comercial (comunicación con proveedores), no debe utilizarse para enviar información personal, datos sensibles o que no esté relacionada con el propósito que le ha dado la Universidad, por lo tanto, la Institución no se hace responsable de la información sensible y privada que los usuarios tengan en las cuentas de Correo Institucional.
- e. En caso de presentarse un incidente de seguridad en la cuenta de Correo Institucional, esta debe reportarse a la Dirección de Sistemas y Tecnología, siguiendo las directrices establecidas en el Procedimiento de Gestión de Incidentes de Seguridad de la Información- ESG-SSI-P09.

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: ASIM005
	PROCESO GESTION SISTEMAS Y TECNOLOGIA	VERSIÓN: 7
	MANUAL LINEAMIENTOS DE USO ADECUADO DEL CORREO INSTITUCIONAL	VIGENCIA: 2024-08-27
		PAGINA: 11 de 23

- f. No se debe parametrizar en la configuración del correo institucional el reenvío de los mensajes a otros servidores de correo electrónico (Gmail, Hotmail, Outlook, entre otros) externos. De llegarse a realizar, la Dirección de Sistemas y Tecnología no se hace responsable de la información allí contenida y del buen funcionamiento del servicio, solo dará soporte sobre la plataforma Microsoft 365. En casos puntuales en los que se requiera el reenvío de los mensajes a correos tanto institucionales como externos se debe realizar la solicitud a través de la **Mesa de Servicios a un Clic** con la justificación correspondiente.

Nota: Si por alguna razón no puede enviar mensajes, o los envía y estos no llegan al destinatario por favor comuníquese con nosotros a través de los medios establecidos.

- g. Los titulares y/o responsables de las cuentas de correo electrónico Institucional deben seguir las medidas de seguridad adoptadas para la protección de las cuentas de correo institucional. Por ejemplo, el acceso seguro a través del doble factor de autenticación. En caso de cuentas personales Institucionales en los que el usuario no cuente con los medios para realizar este proceso deberá solicitar la exclusión del sistema doble factor de autenticación únicamente a través de la **Mesa de Servicios a un Clic**. Esta solicitud será revisada y en caso de ser avalada tendrá la vigencia de un periodo académico (semestre) luego de esto si el usuario desea prorrogar la solicitud, deberá realizarla nuevamente.

Nota: La solicitud de exclusión de políticas de seguridad **NO está disponible para cuentas Institucionales de áreas, dependencias, facultades, programas académicos, semilleros de investigación, entre otros.**

8. INICIO DE SESIÓN EN LA CUENTA DE CORREO INSTITUCIONAL

La plataforma de correo electrónico Institucional que ofrece la Universidad de Cundinamarca es Outlook (Microsoft 365), para acceder a ella lo puede hacer a través de la **Página Web Institucional** en el apartado **Servicios -> Correo Institucional->Ingresar** o también a través del enlace **www.office.com**. Por favor, tenga en cuenta que si es la primera vez que ingresa deber realizar el proceso de verificación de los métodos de autenticación.

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: ASIM005
	PROCESO GESTION SISTEMAS Y TECNOLOGIA	VERSIÓN: 7
	MANUAL LINEAMIENTOS DE USO ADECUADO DEL CORREO INSTITUCIONAL	VIGENCIA: 2024-08-27
		PAGINA: 12 de 23

9. GESTIÓN DE CUENTA Y CAMBIOS DE CONTRASEÑA

Todos los usuarios de correo electrónico Institucional pueden realizar el proceso de auto restablecimiento de contraseña en la opción *He olvidado mi contraseña* en la página de inicio de sesión (**www.office.com**) a través de los métodos de recuperación y/o autenticación registrados en el sistema. Para este proceso le recomendamos seguir los pasos ubicados en la **Página Web Institucional** en el apartado **Servicios -> Correo Institucional**. Si por alguna razón no es posible realizar el proceso de auto restablecimiento de la contraseña del correo electrónico institucional puede realizar la solicitud directamente a la **Mesa de Servicios a un Clic**.

Es importante mencionar referente a los métodos de autenticación, que existen dos (2) formas para el restablecimiento de la contraseña:

1. **Correo electrónico alternativo:** el sistema le enviará un código de seguridad que le permitirá validar su identidad y seguir con el proceso.
2. **Mensaje de texto o llamada al Teléfono Móvil:** el sistema le enviará un mensaje de texto o le hará una llamada donde le indica el código de seguridad que le permitirá validar su identidad y seguir con el proceso.

Nota: Los datos de Correo electrónico alternativo y Teléfono Móvil son proporcionados en el proceso de creación y asignación de cuentas y deben ser validados en el primer inicio de sesión. Tan pronto se validen los métodos de autenticación se deberá realizar el cambio de contraseña. Le recomendamos revisar el apartado **“Establezca una Contraseña Segura”** de este manual.

- La solicitud de cambio de contraseña para cuentas institucionales de Áreas, Dependencias, Facultades, Programas, entre otras, deben ser solicitadas por los medios ya establecidos, únicamente por el jefe, director del Área y/o líder del proceso responsable de la cuenta de correo.
- La solicitud para actualización, modificación o cambio de datos tales como: Nombres, apellidos y/o métodos de autenticación, deberán realizarse por medio de la **Mesa de Servicios a un Clic** únicamente por el titular de la cuenta, relacionando en el contenido del mensaje la información completa del usuario: Nombres completos, documento de identidad, correo alternativo, número de celular, carrera y semestre que cursa actualmente (en caso de ser estudiante) y motivo por el cual realiza la solicitud.

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: ASIM005
	PROCESO GESTION SISTEMAS Y TECNOLOGIA	VERSIÓN: 7
	MANUAL LINEAMIENTOS DE USO ADECUADO DEL CORREO INSTITUCIONAL	VIGENCIA: 2024-08-27
		PAGINA: 13 de 23

- La respuesta a estas solicitudes se dará desde la **Mesa de Servicios a un Clic** y en casos excepcionales desde las cuentas institucionales autorizadas para tal fin y se enviará copia de esta a las cuentas alternativas en caso de ser relacionadas por el usuario o al correo desde el cual se realiza la solicitud.
- Es importante considerar que la visualización de estos cambios está sujeta a los tiempos de servicio de Microsoft, por tanto, dependiendo de la congestión del tráfico en sus servidores, los mismos pueden variar de 1 a 24 horas.

9.1 ESTABLEZCA UNA CONTRASEÑA SEGURA

Una contraseña segura es la principal barrera que impide que hackeen su cuenta de correo electrónico, por lo cual le recomendamos seguir las sugerencias que se relacionan a continuación para establecer una contraseña segura:

- **¿Es larga?:** cree una contraseña que al menos cuente con 12 caracteres de longitud, pero 14 o más es mejor.
- **¿Es difícil de adivinar?:** NO use secuencias como “123456”, “abcd”, “qwerty” u otras porque son susceptibles a hackear a través ataques de fuerza bruta. Adicionalmente evite usar palabras comunes (“Contraseña1”, “password”, “usuario2022”, entre otras) por esta misma razón.
- **¿Usa tipos de caracteres variados?:** use una combinación de letras mayúsculas, minúsculas, números, símbolos y caracteres especiales para hacer más segura la contraseña.
- **Evite usar sustitutos obvios a los caracteres:** por ejemplo, puede que este usando el número cero “0” en lugar de la letra “O” o el número uno “1” en lugar de la letra “i”. los ciberdelincuentes usan técnicas mixtas para adivinar este tipo de contraseñas.
- **Use alguna combinación de palabras poco común:** las frases de contraseña pueden ser más seguras cuando se usan palabras inesperadas. Incluso si está usando palabras comunes, puede ordenarlas en un orden extraño y asegurarse de que no estén relacionadas. Ambos métodos pueden evitar ataques de diccionario.

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: ASIM005
	PROCESO GESTION SISTEMAS Y TECNOLOGIA	VERSIÓN: 7
	MANUAL LINEAMIENTOS DE USO ADECUADO DEL CORREO INSTITUCIONAL	VIGENCIA: 2024-08-27
		PAGINA: 14 de 23

- **Fácil de recordar, pero difícil de adivinar para otros usuarios:** use algo que tenga sentido para usted, pero que sea difícil de adivinar por otros usuarios. Incluso las contraseñas aleatorias pueden recordarse mediante la memoria muscular y ser semi leíbles. Pero las contraseñas que le impiden el acceso a su propia cuenta no ayudarán mucho.

10. BUEN USO DEL CORREO INSTITUCIONAL Y RECOMENDACIONES DE SEGURIDAD

10.1 FORMATO DE REDACCIÓN DE UN CORREO INSTITUCIONAL

Para realizar el envío de correos electrónicos, el cuerpo del mensaje debe diligenciarse de acuerdo con el formato Modelo de Carta -ADOF001; estableciendo al final como Firma de correo las especificaciones dadas por la Dirección de Comunicaciones en su MANUAL DE IMAGEN INSTITUCIONAL – ECOM002, apartado **Firma correo electrónico**. De esta forma cualquier otra “Firma de Correo Electrónico” establecida en las configuraciones de Outlook debe ser deshabilitada.

Cuando el contenido del mensaje enviado sea de carácter **“CONFIDENCIAL, SECRETO Y/O RESTRINGIDO”**, se debe etiquetar como tal en el asunto del mensaje de correo electrónico.

La comunicación entre áreas mediante correo institucional debe realizarse mediante las cuentas oficiales asignadas a los directores y/o jefes de área, por lo tanto, debe existir el conducto regular entre los colaboradores de cada área con su respectivo jefe y este con el directivo y/o jefe con quien se comunicará.

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: ASIM005
	PROCESO GESTION SISTEMAS Y TECNOLOGIA	VERSIÓN: 7
	MANUAL LINEAMIENTOS DE USO ADECUADO DEL CORREO INSTITUCIONAL	VIGENCIA: 2024-08-27
		PAGINA: 15 de 23

10.2 RECOMENDACIONES PARA EL ENVÍO DE CORREOS

- **Incluya siempre un asunto al mensaje:** escriba el asunto del mensaje de manera clara y concisa; de manera que permita al destinatario leer, clasificar y responder el mensaje.
- **Evite adjuntar archivos con extensión extrañas poco utilizadas:** NO adjunte información con tipo de archivos no convencionales (.py, ps1, .vbs, .cer, .jar, .exe, .js, entre otras.), dado que el sistema los puede detectar como riesgo de seguridad y ponerlos en cuarentena, bloqueando así temporalmente al remitente para que envíe correos.
- **Limite el tamaño de los mensajes:** no envíe mensajes con un tamaño superior a los 20MB, si la información que desea enviar es superior se recomienda comprimirla para que optimice el tamaño de los archivos adjuntos. Por otra parte, si el tamaño de los archivos adjuntos sigue siendo superior a lo establecido previamente se recomienda compartirlos con destinatario a través de las herramientas OneDrive o SharePoint.
- **No facilite datos personales, médicos y/o financieros:** se recomienda no revelar este tipo de información a través del correo Institucional a menos de que sea estrictamente necesario. Por ejemplo, para dar trámite a algunas solicitudes la dependencia u oficina encargada del proceso podrá solicitarlos.
- **No use mayúscula sostenida:** se recomienda no utilizar en la medida de lo posible mayúsculas sostenidas en el cuerpo del mensaje, dado que estas representan emociones fuertes. Si se desea hacer énfasis en algunas palabras o frases se recomienda hacerlo en **negrilla**, *cursiva* o subrayado.
- **Respete la privacidad de los correos y los destinatarios:** se recomienda no reenviar mensajes recibidos por usted a otras personas sin el debido permiso del remitente.

Nota: Para el caso puntual de solicitudes allegadas a oficinas o dependencias y que no correspondan con sus funciones; estas

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: ASIM005
	PROCESO GESTION SISTEMAS Y TECNOLOGIA	VERSIÓN: 7
	MANUAL LINEAMIENTOS DE USO ADECUADO DEL CORREO INSTITUCIONAL	VIGENCIA: 2024-08-27
		PAGINA: 16 de 23

pueden reenviar el correo a la oficina correspondiente informando al usuario solicitante que su mensaje ha sido reenviado o transferido al área competente para que pueda procesar su solicitud.

- **Limite el número de destinatarios:** se recomienda enviar mensaje estrictamente a las personas que tienen competencia directa o interés sobre el asunto del mensaje.
- **Respuesta a solicitudes:** se recomienda dar respuesta a las solicitudes recibidas en el correo electrónico institucional de manera ordenada (fecha de recepción de las más antigua a la más actual) y en un término no mayor a tres (3) días hábiles a partir del día siguiente la fecha de la solicitud.
- **Siga el conducto regular:** se recomienda enviar las solicitudes al área, oficina, facultad, (entre otros). correspondiente y no directamente al jefe de área, líder del proceso o alta dirección. Dado que el tiempo de respuesta podría ser mayor.

10.3 RECOMENDACIONES PARA LA RECEPCIÓN DE CORREOS

- **Evite leer los correos clasificados como spam:** este tipo de mensajes clasificados también como correo no deseado pueden contener publicidad engañosa y/o software malicioso. Se recomienda eliminarlos para evitar el aumento de correos basura dentro del buzón y la posible propagación a los demás usuarios de la Institución.
- **Evite abrir y/o responder correos y archivos que no solicito o no espera:** se recomienda no abrir o responder mensajes que usted no ha solicitado o espera. Generalmente se tratan de campañas de phishing que buscan robar su información. Por lo cual es recomendable eliminarlos.
- **Evite abrir correos de direcciones sospechosas:** este tipo de mensajes con asunto y/o remitente no confiable pueden contener malware y convertirse en un riesgo para su cuenta de correo institucional, se recomienda eliminar este tipo de mensajes.

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: ASIM005
	PROCESO GESTION SISTEMAS Y TECNOLOGIA	VERSIÓN: 7
	MANUAL LINEAMIENTOS DE USO ADECUADO DEL CORREO INSTITUCIONAL	VIGENCIA: 2024-08-27
		PAGINA: 17 de 23

- **Desconfíe de correos de presuntas entidades públicas, jurídicas o financieras:** este tipo de mensajes usualmente anuncian declaraciones de renta atrasadas, infracciones o multas de tránsito, hipotecas y embargos, comparecencia ante tribunales o juzgados por presuntos delitos, entre otros. Los ciberdelincuentes usan estas técnicas de ingeniería social para hacer creer al usuario de correo Institucional que el remitente es legítimo y se encuentra en problemas para que abra el correo. Se recomienda eliminarlo en la mayor brevedad posible, o si tiene dudas nos puede contactar a través de los medios autorizados.
- **Desconfíe de correos que afirman tener pruebas de engaños amorosos de su pareja, pruebas de que ha visto algún tipo de contenido inapropiado y lo han grabado, amenazas o chantajes de que lo han hackeado y que para recuperar toda su información debe realizar una consignación en monedas digitales (bitcoin) a una dirección de monedero virtual, entre otros.**

Adicionalmente, **si evidencia algún mensaje sospecho o cree que su cuenta ha sido comprometida por favor comuníquese en la máxima brevedad posible con el SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN** siguiendo las directrices establecidas en el Procedimiento de Gestión de Incidentes de Seguridad de la Información- ESG-SSI-P09 o a los correos (sgsi@ucundinamarca.edu.co), **ÁREA DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS** (serviciostecnologicos@ucundinamarca.edu.co) o la **Mesa de Servicios a un Clic**.

11. RESTRICCIONES DE USO DEL CORREO INSTITUCIONAL

- Está prohibido el uso de cuentas de correo diferentes a las proporcionadas por la institución para establecer o transferir información académica, laboral y/o comercial que involucre a la Universidad de Cundinamarca.
- Utilizar el Correo Institucional para realizar publicidad, propaganda, ofertas, negocios o cualquier otra actividad que no esté relacionada con el propósito que le ha dado la Universidad a la cuenta de Correo.

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: ASIM005
	PROCESO GESTION SISTEMAS Y TECNOLOGIA	VERSIÓN: 7
	MANUAL LINEAMIENTOS DE USO ADECUADO DEL CORREO INSTITUCIONAL	VIGENCIA: 2024-08-27
		PAGINA: 18 de 23

- c. Propagar correo no deseado, SPAM y de origen desconocido hacía las cuentas de correo Institucional.
- d. De acuerdo con la Política de tratamiento de Datos Personales, está prohibido compartir o distribuir listas de contactos u otros documentos que contengan información personal y datos sensibles de los titulares de las cuentas, con finalidades distintas a las académicas, laborales y/o comerciales propuestas por la Universidad.
- e. Está prohibido utilizar la cuenta Institucional para suscribirse a servicios de pornografía, apuestas en línea, servicios de Trading, (entre otros).
- f. **Esta rotundamente prohibido utilizar la cuenta Institucional para fines delictivos, como: el narcotráfico, trata de personas, extorsión, secuestro, acoso, acoso sexual, estafa, suplantación de identidad, grooming, sexting, pornografía infantil, entre otros. Estas conductas serán gravemente sancionadas y denunciadas ante la autoridad competente.**

12. SANCIONES DEL USO INADECUADO DEL CORREO INSTITUCIONAL

El incumplimiento de los lineamientos estipulados en este manual, que sean considerados como uso inadecuado del Correo Institucional, dará lugar a medidas legales, administrativas y disciplinarias que las directivas de la Universidad de Cundinamarca consideren pertinentes de acuerdo con la normatividad vigente a nivel nacional y a las normas que rigen en la institución.

13. DEVOLUCIÓN DE CUENTA DE CORREO ELECTRÓNICO AL MOMENTO DE DESVINCULACIÓN LABORAL

Al momento en que un funcionario administrativo, docente, contratista se desvincula laboralmente de la institución o se da por terminada la obligación contractual, el mismo debe hacer entrega a su jefe inmediato y de manera escrita, del correo electrónico personal Institucional que le fue asignado al momento de la contratación; así como de las demás cuentas institucionales de área que este maneje. Entendiéndose entonces, que el funcionario, luego de hacer entrega del correo, no podrá ingresar o hacer uso de la información que allí repose.

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: ASIM005
	PROCESO GESTION SISTEMAS Y TECNOLOGIA	VERSIÓN: 7
	MANUAL LINEAMIENTOS DE USO ADECUADO DEL CORREO INSTITUCIONAL	VIGENCIA: 2024-08-27
		PAGINA: 19 de 23

Nota: La única excepción a esto ocurre con los funcionarios que sean graduados de pregrado y/o posgrado de programas en la institución; podrán continuar utilizando los beneficios que ofrece la Universidad con la plataforma Microsoft 365, pero no podrán utilizar la información a la cual tuvieron acceso para circular correos con beneficio propio. En caso de que el graduado no cumpla con esta condición se podrán establecer las medidas legales pertinentes.

14. RETIRO DE PERMISOS PARA INICIO DE SESIÓN

Una vez se realice la respectiva devolución de la cuenta de correo por parte del funcionario administrativo, docente o contratista que haya concluido sus obligaciones contractuales, la **Dirección de Talento Humano** notificará a la Dirección de Sistemas y Tecnología, la cual procederá a retirar al mismo los permisos para iniciar sesión en la cuenta de correo personal institucional que le fue asignada y tomará custodia de la misma, salvo que, como se mencionó anteriormente, este sea estudiante activo o graduado de la Institución.

Para el caso de los estudiantes que han sido excluidos por bajo rendimiento académico o por no renovación de matrícula, se procederá a realizar el retiro de permisos para inicio de sesión y toma de custodia de la cuenta a quienes no hayan hecho reintegro o renovación de matrícula desde un año antes del periodo académico actual. En caso de que el estudiante realice su reintegro más adelante, deberá solicitar a la Dirección de Sistemas y Tecnología nuevamente la asignación de permisos para inicio de sesión.

La Dirección de Sistemas y Tecnología, tomará custodia y conservará las cuentas de correo Institucional de funcionarios administrativos, docentes y contratistas por un término de cinco años y las cuentas de estudiantes que se retiren sin culminar sus estudios, por el término de dos años días calendario. Una vez pasado estos periodos de gracia, la Dirección de Sistemas y Tecnología procederá con la eliminación de las cuentas, excepto las que tengan solicitud por alguna instancia de control o retención documental.

Nota: En caso de que un jefe de área, o líder de proceso requiera consultar el correo que ya se encuentra bajo custodia de la Dirección de Sistemas y tecnología, deberá realizar la solicitud a través de la **Mesa de Servicios a un Clic** en un término no mayor a dos años de la fecha de retiros de inicio de sesión de la cuenta.

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: ASIM005
	PROCESO GESTION SISTEMAS Y TECNOLOGIA	VERSIÓN: 7
	MANUAL LINEAMIENTOS DE USO ADECUADO DEL CORREO INSTITUCIONAL	VIGENCIA: 2024-08-27
		PAGINA: 20 de 23

15. ELIMINACIÓN DE CUENTAS DE CORREO INSTITUCIONAL

Para la eliminación o supresión de cuentas de correo electrónico Institucional de áreas, dependencias, facultades, programas, entre otros., se deberá realizar la solicitud a través de la **Mesa de Servicios a un Clic**, relacionando el nombre de usuario de la cuenta de correo electrónico Institucional (Ej: contoso@ucundinamarca.edu.co) y las razones por la cual solicita la eliminación de la misma.

Nota: si el solicitante desea recuperar la cuenta, dispondrá de un plazo máximo de 15 días a partir de la fecha de notificación de eliminación exitosa de la cuenta por parte de la Dirección de Sistemas y Tecnología. Una vez pasado este tiempo, la cuenta se eliminará permanentemente y será imposible recuperarla. Por otra parte, la Dirección de Sistemas y Tecnología **NO SE HACE RESPONSABLE** por la información alojada dentro de la cuenta de correo electrónico Institucional y servicios asociados tras la eliminación, por lo cual se solicita a los usuarios utilizar este servicio de eliminación o supresión de cuentas de forma prudente y responsable.

16. GESTIÓN DE CUENTAS DE INVITADOS

La Universidad de Cundinamarca permitirá el acceso temporal de usuarios invitados, es decir, usuarios externos a la Institución y que por ende no tienen una cuenta de correo electrónico Institucional a ciertos recursos como por ejemplo reuniones en Microsoft Teams, o grupos de colaboración. Adicionalmente la Dirección de Sistemas y Tecnología realizará un proceso de verificación y depuración de dichas cuentas, con corte bianual a la vigencia del año inmediatamente anterior, esto con el fin de garantizar los principios de seguridad de la información y una adecuada gestión de la información en la base de datos del sistema Microsoft 365.

Nota: las cuentas de invitados no son cuentas oficiales dentro de la Institución y mucho menos tienen los mismos beneficios de licenciamiento y acceso que las cuentas oficiales otorgadas por la Universidad de Cundinamarca.

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: ASIM005
	PROCESO GESTION SISTEMAS Y TECNOLOGIA	VERSIÓN: 7
	MANUAL LINEAMIENTOS DE USO ADECUADO DEL CORREO INSTITUCIONAL	VIGENCIA: 2024-08-27
		PAGINA: 21 de 23

17. RESPONSABLES

La Dirección de Sistemas y Tecnología es la responsable de la elaboración, implementación, seguimiento, evaluación y modificación de esta política institucional. Adicionalmente la Dirección podrá ejecutar actividades de monitoreo y realizar auditorías de seguridad frecuentemente para identificar problemas de funcionamiento y/o incidentes de seguridad. En caso de presentarse algún incidente de seguridad sobre las cuentas de correo Institucional; la Dirección de Sistemas y Tecnología cuenta con total autonomía para informar a los usuarios afectados y realizar las acciones que considere necesarias a la hora gestionar dicho incidente.

Sin embargo, en caso de presentarse un cambio en el proveedor de servicios de Correo Electrónico, es la Alta Dirección la encargada de aprobar el proceso y los cambios que se generen.

18. ENVÍO DE COMUNICADOS, INVITACIONES, AVISOS Y OTROS TIPOS DE CORREOS MASIVOS

Las oficinas que requieran utilizar el servicio de envío de comunicados, invitaciones, avisos y otros tipos de correo masivos a estudiantes, graduados, docentes administrativos, contratistas, comunidad en general, entre otros. Deben realizar la solicitud a través de la **Mesa de Servicios a un Clic**, en esta solicitud se debe justificar el uso de este servicio, así como su alcance. Adicionalmente se debe incluir la lista de correos a los cuales se va a realizar el envío masivo de información y la cuenta desde la cual se va a remitir dicha información, esto con el fin de realizar las validaciones y ajustes pertinentes en el sistema Microsoft 365.

Nota: las oficinas que hagan uso de esta funcionalidad deben notificar a la Dirección de Sistemas y Tecnología de cualquier cambio en las listas de distribución, así como el desistimiento de uso de este servicio en los medios dispuestos para tal fin.

18.1 SOLICITUD DE EXCLUSIÓN DE LISTAS DE DISTRIBUCIÓN O INTERÉS

Cuando un usuario registrado en alguna lista de distribución no desea seguir recibiendo correos masivos por parte de algún servicio o dependencia específica de la Universidad de Cundinamarca desde sus cuentas oficiales institucionales, el usuario deberá notificar su interés de ser excluido de las mismas a través de la **Mesa de Servicios a un clic** y se tendrá en cuenta la solicitud siempre y cuando la

	MACROPROCESO DE APOYO		CÓDIGO: ASIM005
	PROCESO GESTION SISTEMAS Y TECNOLOGIA		VERSIÓN: 7
	MANUAL LINEAMIENTOS DE USO ADECUADO DEL CORREO INSTITUCIONAL		VIGENCIA: 2024-08-27
			PAGINA: 22 de 23

información que circule en dichas comunicaciones a través de los correos Institucionales no se considere de fines misionales y/o de interés público.

19. BIBLIOGRAFÍA Y WEBGRAFÍA

www.avast.com/es-es/c-malware

www.avast.com/es-es/c-phishing

www.mintic.gov.co/portal/604/w3-article-18808.html

<https://latam.kaspersky.com/resource-center/threats/how-to-create-a-strong-password>

CONTROL DE CAMBIOS				
VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN			DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
	AAAA	MM	DD	
1	2018	07	25	Emisión documento
2	2018	12	13	Definición de listas para correos masivos, asignación de correos electrónicos para padres de familia y establecimiento de parámetros para redactar el cuerpo del correo.
3	2019	08	14	Descripción de lineamientos de entrega y devolución de la cuenta de correo electrónico, retiro de permisos para inicio de sesión y caracteres especiales para funcionarios administrativos y docentes
4	2020	11	17	Actualización de las definiciones, responsabilidades y envío de correos masivos. Creación de numeral Gestión de cuentas y cambios de contraseñas. Actualización de Plantilla.
5	2022	12	14	Actualización de Definiciones. Organización del documento en función del ciclo de vida de una cuenta de correo electrónico Institucional. Socialización de medidas de ciberseguridad para la protección de las cuentas. Actualización de recomendaciones para el buen uso la cuenta de correo electrónico institucional. Actualización de restricciones de uso de la cuenta de correo electrónico Institucional. Adición del apartado eliminación de cuentas de correo Institucional. Adición del apartado de administración de cuentas de invitados.

	MACROPROCESO DE APOYO		CÓDIGO: ASIM005
	PROCESO GESTION SISTEMAS Y TECNOLOGIA		VERSIÓN: 7
	MANUAL LINEAMIENTOS DE USO ADECUADO DEL CORREO INSTITUCIONAL		VIGENCIA: 2024-08-27
			PAGINA: 23 de 23

6	2024	03	15	Se realiza el cambio de nombre del documento.		
7	2024	08	27	Según la resolución rectoral 074 del 22 de julio del 2024, dando cumplimiento a la ley 2345 del 2023 "chao marcas" y dando alcance a la circular 006 "Cambio de identificador visual en los documentos de gestión documental" se realiza el cambio de logo en el documento.		
ELABORÓ						
NOMBRES Y APELLIDOS			CARGO			
Angelica Maria Padilla Narváez			Profesional Director de Área I			
Jeniffer Castillo Fernández			Profesional Director de Área I			
Yamid Santiago Montañez Monroy			Técnico			
REVISÓ						
NOMBRES Y APELLIDOS			CARGO			
Ana Lucia Hurtado Mesa			Directora de Sistemas y Tecnología			
APROBÓ (GESTOR RESPONSABLE DEL PROCESO)						
NOMBRES Y APELLIDOS		CARGO		FECHA		
				AAAA	MM	DD
Ana Lucia Hurtado Mesa		Directora de Sistemas y Tecnología		2024	08	27