



CORPORACION UNIVERSITARIA
AUTONOMA
DEL CAUCA

RESOLUCIÓN No. 0197
(06 NOV 2012)

POR LA CUAL SE APRUEBA EL MANUAL DE USO DEL CORREO ELECTRÓNICO INSTITUCIONAL

El Consejo Administrativo de la Corporación Universitaria Autónoma del Cauca, en uso de sus facultades legales y estatutarias, conferida en los estatutos vigentes, y en desarrollo del artículo 50, literal a y,

CONSIDERANDO:

1. Que el correo institucional es una herramienta útil para el desarrollo de las labores de aprendizaje, docencia, investigación o administración de los distintos colectivos (directivos, administrativos, docentes, discentes y egresados) de la Corporación Universitaria Autónoma del Cauca;
2. Que debido a la proyección y el crecimiento de la institución durante los últimos años, las comunicaciones y avances tecnológicos, han facilitado nuevas herramientas de uso obligatorio, para estar a la vanguardia en un contexto globalizado;
3. Que dichas herramientas requieren de una reglamentación, y en muchas ocasiones de normativa legal debido a su impacto a nivel social;
4. Que como resultado de la asesoría institucional que se viene desarrollado en los últimos meses por la señora Araminta Sandoval López, a través de la Secretaría General a la Unidad de Archivo y Correspondencia, se evidencio la necesidad de proyectar el Manual de Uso del Correo Institucional;
5. Que en la reunión extraordinaria del Comité de Archivo, realizada el 25 de junio de 2012, se estudió la propuesta de Manual de Uso de Correo Electrónico Institucional para la Corporación Universitaria Autónoma del Cauca, y se dio la aprobación;
6. Que en reunión de Consejo Administrativo realizada el 30 de agosto de 2012, se estudió la propuesta del Manual de Uso de Correo Electrónico Institucional para la Corporación Universitaria Autónoma del Cauca, y se dio la aprobación, por lo anterior;

RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: Aprobar el Manual de Uso de Correo Institucional de la Corporación Universitaria Autónoma de Cauca de la siguiente manera;

1. INTRODUCCIÓN Y OBJETIVOS

El servicio de correo electrónico (en adelante correo) consiste en la disponibilidad de una dirección de correo electrónico y de un espacio de almacenamiento de mensajes. (en adelante buzón de correo).

El objetivo del servicio de correo es dotar de una herramienta útil para el desarrollo de las labores de aprendizaje, docencia, investigación o administración de los distintos colectivos (directivos, administrativos, docentes, discentes y egresados) de la Corporación Universitaria Autónoma del Cauca (en adelante Institución), así como de otras personas vinculadas con la Institución aunque no formen parte de los citados colectivos.

1.1 Ámbito de Aplicación

Este manual regula el uso de los recursos informáticos y telemáticos, del servicio de correo en los servidores institucionales sin perjuicio de las normas y políticas de seguridad de uso generales proporcionadas por la oficina de Archivo y Correspondencia y el Centro Informático a través de las normas y disposiciones de la Institución u otras leyes de categoría superior que en su momento puedan aplicarse.

Las condiciones que aquí se exponen pueden ser actualizadas para adecuarlas a nuevas situaciones. En particular los plazos de tiempo o límites de espacio en disco que se citan en el presente documento pueden ser modificados en función de las necesidades del servicio y de su evolución en el tiempo.

1.2 Términos y Condiciones de Uso del Servicio de Correo Electrónico

A los términos y condiciones que con carácter general se aplican a todos los servicios proporcionados por el Centro Informático, el usuario de una cuenta de correo electrónico de la Institución se compromete a aceptar y cumplir los siguientes:

- Los usuarios son completamente responsables de todas las actividades realizadas con las cuentas de correo suministradas por la institución.
- Está prohibido facilitar u ofrecer la cuenta de correo o su clave de acceso a terceras personas.
- No se permite usar la cuenta para actividades personales, no relacionadas con la educación, investigación o gestión administrativa de la institución.



- No se permite utilizar como administrador del correo, máquinas que no sean las puestas a disposición por la institución.
- No se permite enviar mensajes con direcciones no asignadas por los responsables en la institución y en general es ilegal manipular las cabeceras de correo electrónico saliente.
- Utilizar de forma exclusiva el correo electrónico para fines de comunicación interna y externa, propia del que hacer institucional.
- El correo electrónico es una herramienta para el intercambio de información entre personas, no es una herramienta de difusión masiva e indiscriminada de información. Para ello existen otros canales más adecuados y efectivos.
- No es correcto enviar correo a personas que no desean recibirlo. Si le solicitan detener ésta práctica deberá hacerlo. Si la institución recibe quejas, denuncias o reclamaciones por estas prácticas se investigara y se tomara las medidas necesarias.
- Estará penalizado el envío a foros de discusión, (listas de distribución y/o grupos de noticias), mensajes que comprometan la reputación de la institución o violen cualquiera de las leyes colombianas.
- Debe ser consciente de los términos, prohibiciones y perjuicios indicados en este documento sobre "Abuso en el Correo Electrónico" (capítulo 13).
- Está completamente prohibido realizar cualquier abuso de los tipos definidos en el capítulo 13 "Abuso en el Correo Electrónico".

Para asegurar un normal funcionamiento del servicio y un uso eficiente de los recursos del sistema de correo el usuario se compromete a:

- Leer su correo diariamente.
- Hacer un uso responsable de la opción "dejar mensajes en el servidor", vaciando periódicamente su buzón, de forma que su tamaño no sea excesivo.
- Hacer uso de la opción "Avisar durante ausencias" cuando el usuario prevea no poder leer el correo durante un intervalo de tiempo largo.
- Hacer uso de la opción "Redireccionar el correo", solo en aquellos casos en que se cuente con previa autorización escrita del responsable de la cuenta.
- Avisar de cualquier incidencia que pueda surgir y que estime puede afectar al normal comportamiento del servicio.



- Si, en el ejercicio de sus funciones, el personal informático detecta cualquier anomalía que muestre indicios de usos ilícitos, lo pondrá en conocimiento de la autoridad competente de la institución y si procede, de la autoridad judicial.

En caso de no entender completamente alguno de estos apartados puede enviar un mensaje a la dirección postmaster@uniautonomia.edu.co solicitando le sea aclarado.

2. TIPOS DE CUENTAS DE CORREO ELECTRÓNICO ×

2.1 Cuentas de Correo Personales

Las usadas por personas pertenecientes a alguno de los siguientes colectivos, categorizadas y denominadas de la siguiente forma:

2.1.1 Obligatorias: con el ánimo de regular e institucionalizar las comunicaciones electrónicas, se hace obligatorio el uso del correo para las siguientes personas:

- Personal Docente e Investigador (PDI)

1er_nombre.1er_apellido.inicial_2do_apellido@uniautonomia.edu.co

Ejemplo

Ángela María Montaña Fuentes
angela.montano.f@uniautonomia.edu.co

2.1.2 Solicitud Voluntaria: teniendo en cuenta el gran número de personas que conforman la comunidad institucional, y con el ánimo de no saturar la capacidad ofrecida por el operador que suministra las cuentas de correo, los siguientes integrantes de la comunidad académica, podrán solicitar voluntariamente un correo electrónico bajo estos parámetros:

- Alumnos
- Otros colectivos cuya relación con la institución esté formalmente constituida: becarios, trabajadores externos, etc.

1er_nombre.1er_apellido.periodoafno de ingreso@uniautonomia.edu.co

Ejemplo

Aidé Omaira Chacón Agredo
aide.chacon.1p09@uniautonomia.edu.co

El responsable de una cuenta de correo personal es el titular (usuario). Sólo se permite una cuenta de correo personal por persona.



2.2 Cuentas de correo no personales

Además de las cuentas de correo personales, los responsables de las distintas dependencias de la institución, deberán solicitar cuentas de correo no personales siempre que estén justificadas y sean necesarias para el normal funcionamiento de la dependencia.

Nombre Dependencia@uniautonomia.edu.co

Ejemplo

Secretaria General
secretariageneral@uniautonomia.edu.co

Para el caso de los cargos operativos y asistenciales, y con el ánimo de utilizar el chat interno que ofrece el operador de las cuentas de correo, se creará alternamente al principal un correo electrónico por persona de la siguiente forma

AbreviaturadelCargo.Nombre_Dependencia@uniautonomia.edu.co

Ejemplo

Secretaria de Secretaria General
sec.secretariageneral@uniautonomia.edu.co

2.2.1 Personal de Administración y Servicios

Las cuentas de correo no personales estarán vinculadas a una dependencia, siendo el jefe de dicha unidad el responsable de la cuenta principal y de las alternas.

Cuando las circunstancias lo requieran, el jefe de la unidad podrá delegar el uso de la cuenta de correo no personal a una o más personas, siempre que tengan relación formal con la institución y realicen labores dentro de la unidad en cuestión. La delegación se hará efectiva en el mismo momento en que el jefe de la unidad comunique la clave de acceso al servicio al resto de usuarios de la cuenta. A partir de este momento la responsabilidad sobre el uso de dicha cuenta de correo será conjunta, del jefe de la unidad y de las personas en quien delega. Queda a criterio del jefe de la unidad el formalizar mediante escrito o cualquier otro medio la cesión en el uso de la cuenta de correo.

Las cuentas de correo no personales no pueden ser usadas bajo ningún concepto para otros fines que no sean los propios de la unidad a la que pertenece y que motivaron su creación. En último término será la autoridad competente de la institución la que decidirá a qué unidad organizativa pertenece cada una de las direcciones no personales ya existentes de la institución, si procede su eliminación o si procede su mantenimiento.

2.3 Alias ^x

Un alias es una dirección de correo que agrupa a una o más cuentas de correo. A diferencia de una cuenta de correo, los alias no tienen buzón ni clave para acceder al mismo. Los alias se usarán para:

- Redirigir el correo a la dirección nueva en los casos en los que se proceda a cambiar el nombre de una dirección de correo antigua.
- Crear listas de correo.
- Crear direcciones de correo no personales que agrupen a una o más direcciones de correo.

Siempre que las circunstancias lo aconsejen prevalecerá la creación de direcciones de correo no personales mediante alias antes que mediante cuentas de correo.

A diferencia del resto de cuentas de correo electrónico, los alias no permiten autenticar el envío de mensajes de correo electrónico.

Los criterios y normas aplicadas a los alias son los mismos que los indicados arriba para las cuentas de correo.

3. FORMATO DE LAS CUENTAS DE CORREO ELECTRÓNICO INSTITUCIONALES

Todas las cuentas de correo electrónico institucionales gestionadas por el Centro Informático se ajustan al siguiente formato xxxxxx@uniautonomia.edu.co, donde este es el **login** o identificador de la cuenta de correo y @uniautonomia.edu.co es el dominio de correo electrónico institucional. Salvo causas justificadas, no se permite cambiar el login de la dirección de correo electrónico. En caso de que el cambio de login se produzca, es responsabilidad del usuario informar del cambio de su dirección de correo a las personas o sistemas que tengan la dirección antigua; así como cambiar la antigua dirección por la nueva en cualquier documento en el que aparezca la antigua, sea cual sea el soporte físico del documento (papel, electrónico, magnético, etc.)

No obstante, el Centro Informático se compromete a reencaminar el correo dirigido a la antigua cuenta de correo, a la cuenta de correo nueva durante el plazo indicado en el parámetro "**antigüedad máxima de una dirección de correo a extinguir**" (ver capítulo 9: Límites y Parámetros de Gestión del Servicio de Correo Electrónico). Una vez cumplido el plazo, los mensajes que sigan llegando a la dirección antigua serán rechazados con un código de error "usuario desconocido".

4. CREACIÓN DE CUENTAS DE CORREO ELECTRÓNICO

4.1 Cuentas de Correo Personales

Las condiciones que deben darse para crear una cuenta de correo personal son:

- El **usuario de la cuenta** debe tener una relación **formal y vigente** con la Institución, apareciendo sus datos de filiación en las bases de datos institucionales. Esto es, la persona en cuestión pertenece a cualquiera de los colectivos de la institución o bien que sea reconocida por la misma (becario, trabajador externo, etc.).
- Pertener a un colectivo con derecho a obtener una cuenta de correo electrónico institucional.
- El Personal docente Institucional, Administrativo, servicios y docente de la Institución siempre tienen derecho a obtener una cuenta de correo.
- La autoridad competente de la Institución decidirá qué otros colectivos (al margen de PDI, PAS y alumnos) tienen derecho a obtener una cuenta de correo.

4.2 Cuentas de correo no personales

El **solicitante** de la cuenta debe estar autorizado para obtener una cuenta de correo no personal. Normalmente estarán autorizados de oficio los responsables de cada unidad organizativa: jefes de sección, departamento, servicio, etc.

La autoridad competente de la Institución decide, en cualquier caso, qué personas están autorizadas para solicitar y obtener cuentas de correo no personales independientemente del cargo que ocupen.

4.3 Procedimiento de creación de las cuentas de correo

Siempre que sea posible, la solicitud de creación de la cuenta de correo se efectuará por medios informáticos, para ello el solicitante de la cuenta deberá acreditar su identidad mediante certificado digital personal.

Cuando el solicitante no disponga de certificado digital y no pueda solicitar la cuenta por medios informáticos, el Centro Informático pondrá a disposición de los usuarios un formulario, el cual deberá diligenciarse y ser dirigido a el Centro Informático debidamente sellado por el jefe de la unidad de la Institución interesado en la creación de la cuenta de correo. En este caso es responsabilidad del jefe de la unidad organizativa el comprobar la identidad del usuario de la cuenta cuando se trate de cuentas personales.

Una vez comprobada la identidad del solicitante y el derecho a obtener una cuenta de correo, se procederá a la creación de la cuenta. La creación de la cuenta puede postergarse por motivos técnicos justificados, en cualquier caso el Centro Informático informará al solicitante por los medios que considere más conveniente de:

- Cuándo ha sido o será creada la cuenta.
- La clave de acceso a la misma.
- Parámetros de configuración para usar la cuenta de correo.



- A qué listas de correo corporativas de la Institución ha sido suscrita la cuenta normativa general de uso del servicio de correo.
- En el caso de que la solicitud sea rechazada se informará al usuario de los motivos del rechazo.

Cuando las circunstancias lo ameriten (procesos de pre matrícula, nuevas incorporaciones de Personal administrativo y servicios, etc.) El Centro Informático podrá crear cuentas de correo sin que medie solicitud previa del usuario o responsable de la cuenta de correo.

En cualquier caso, el procedimiento de solicitud y obtención de cuentas de correo puede variar en función de las necesidades y circunstancias particulares de cada momento.

La creación de la cuenta de correo trae consigo algunos de estos servicios:

- Listas de correo: la nueva cuenta será suscrita automáticamente a las listas de correo que le correspondan en función de las características del usuario propietario.
- Directorio público: la nueva cuenta aparecerá como un atributo más de la persona propietaria en el directorio corporativo de la Institución.

Nota. El anterior atributo solo estará disponible para las cuentas de correo no personales, ósea solamente las asociadas a las dependencias institucionales.

4.4 Políticas para la administración de las contraseñas

- El usuario y contraseña serán emitidos y comunicados en línea de acuerdo con los procedimientos del Centro Informático.
- El usuario deberá cambiar la contraseña temporal inicial, inmediatamente después de recibirla y de realizar el primer inicio de sesión.
- El usuario deberá seleccionar y usar una contraseña de al menos 8 caracteres alfanuméricos de acuerdo con los requerimientos definidos por el Centro Informático (Usar mínimo una letra mayúscula y una minúscula, mínimo un dígito y un carácter especial (# \$ @% ^ & + = *) y no se hará uso de: nombres, fechas de nacimiento, números de teléfonos, palabras del diccionario y números o letras repetidas consecutivas. (El sistema no permite hacer uso de las últimas 12 contraseñas utilizadas).
- El usuario mantendrá la contraseña secreta y bajo ninguna condición deberá divulgarla, ni dejarla en ningún lugar donde pueda ser registrada o grabada, por lo que se hará responsable de todas las actividades realizadas con la cuenta asignada.
- El usuario deberá cambiar la contraseña por lo menos una vez cada 35 días o más frecuentemente, si se tiene evidencia de que ha habido un evento donde quedó comprometida la seguridad del sistema.
- El usuario evitará hacer uso de las contraseñas utilizadas con fines específicos de la institución para fines personales.



4.5 Estados de las cuentas de correos *f*

Se tienen en cuenta los siguientes estados en una cuenta de correo:

4.5.1 Activa: una cuenta de correo está activa cuando puede enviar y recibir mensajes con normalidad.

4.5.2 Bloqueada: una cuenta de correo está bloqueada cuando no puede enviar o recibir mensajes. Las causas que motivan el bloqueo de una cuenta de correo puede ser alguna de las siguientes:

- Por decisión de las autoridades de la Institución (por comisión de infracciones graves) o por requerimiento legal.
- Por haberse llenado su buzón. En este caso la cuenta permanece bloqueada hasta que el usuario de la misma no borra mensajes del buzón.
- Por detectarse un flujo anormal de mensajes, con esa dirección de correo como destino o como origen, que repercute en el normal funcionamiento del servicio.
- Por cualquier otra causa que lo amerite.
- El bloqueo de una cuenta de correo puede producirse sólo en la recepción de mensajes, sólo en la emisión o en ambos sentidos.

4.5.3 Abandonada: se considera que una cuenta de correo está abandonada cuando no tiene redirigido su correo y se ha excedido el "tiempo máximo de inactividad de una cuenta de correo" recogido en el capítulo 09: Límites y parámetros de gestión del servicio de correo electrónico.

4.5.4 Cancelada: a efectos prácticos para el usuario una cuenta de correo cancelada es una cuenta de correo eliminada. Los mensajes dirigidos a una cuenta de correo cancelada se rechazan con un código de error de "usuario desconocido". El buzón de una cuenta de correo desactivada podrá ser eliminado definitivamente o bien traspasado a un medio de almacenamiento secundario, pero en ningún caso el usuario podrá acceder al mismo

En el capítulo 09: Límites y parámetros de gestión del servicio de correo electrónico, se indican los valores que inciden en el estado de una cuenta. En cualquier caso, el Centro Informático se compromete a avisar con antelación al usuario de una cuenta de correo cuando se prevea un cambio de estado en su cuenta, de forma que el usuario pueda adoptar las medidas oportunas que eviten su bloqueo o cancelación.

4.6 Cancelación de cuentas de correo electrónico

Se procederá a cancelar una cuenta de correo cuando:

- La cuenta permanezca abandonada durante un tiempo que exceda el marcado en el capítulo 09 "Límites y parámetros de gestión del servicio de correo electrónico"
- Por decisión de la autoridad competente de la Institución, por comisión de infracciones que lleven a la eliminación de la cuenta de correo.
- El responsable de la cuenta solicita la eliminación de la misma, siempre que esto no repercuta negativamente en el normal funcionamiento de la Institución.
- En el caso de cuentas de correo personales donde el personal contratado pierda su calidad de vinculado con la institución.
- En cualquier otro caso será la autoridad competente de la Institución la que decida, cuándo y cómo se cancela una cuenta de correo, así como la de arbitrar excepciones a las normas de carácter general arriba expuestas.
- Salvo indicación expresa de la autoridad competente de la Institución, o causas de fuerza mayor, la cancelación de una cuenta de correo será avisada con tiempo suficiente para que el responsable de la misma efectúe las acciones oportunas sobre los mensajes almacenados en su buzón antes de que éstos sean definitivamente eliminados o movidos. El aviso se efectuará mediante mensaje de correo electrónico o por cualquier otro medio que se estime oportuno.
- El Centro Informático no se responsabiliza de los perjuicios ocasionados por la eliminación de una cuenta de correo y de los mensajes de su buzón en las condiciones arriba expuestas.
- La eliminación de una cuenta de correo supone la baja en todos o parte de los servicios citados más arriba.

4.7 Gestión del buzón de correo electrónico

El Centro Informático efectuará un control de los siguientes parámetros relacionados con el uso del correo electrónico institucional:

- Estado de los mensajes: nuevo, ya leído, marcado para borrar, respondido, fecha de recepción, etc.
- Tamaño del buzón (espacio total ocupado por los mensajes)
- Fecha del último acceso al buzón del usuario
- En el capítulo 09 de este documento (Límites y parámetros de gestión del servicio de correo electrónico) se cuantifican los límites y parámetros que afectan a la gestión de buzón del usuario y que aparecen en negrita en el presente capítulo. Estos límites y parámetros podrán ser modificados en función de las necesidades y evolución del servicio de correo electrónico.



- El Centro Informático avisará a sus usuarios de cualquier modificación que pudiese efectuarse en este sentido.
- A fin de garantizar un correcto funcionamiento del servicio de correo electrónico, evitando el derroche de recursos y optimizando el rendimiento del sistema, el Centro Informático procederá del siguiente modo a la hora de gestionar el espacio dedicado a almacenar los mensajes de correo de cada usuario:
- Una vez alcanzado el **tamaño máximo del buzón** no se podrán recibir más mensajes en el buzón hasta que el usuario no borre mensajes del mismo. En estos casos también se podrá restringir el envío de mensajes.
- Si se alcanza el **tiempo máximo de inactividad de una cuenta de correo** (cuenta de correo abandonada) se procederá a cancelar la cuenta de correo al desuscribir la dirección de correo de las listas de correo de la Institución a las que pudiera estar suscrita.
- En cualquier caso el Centro Informático se compromete a avisar con la antelación suficiente y por los medios oportunos al usuario afectado antes que se dé alguna de las situaciones contempladas arriba.

4.8 Mantenimiento del servicio

El Centro Informático se reserva el derecho a cambiar cualquier parámetro de configuración del servicio de correo con el fin de incorporar mejoras, monitorizar el servicio, restringir accesos, etc. El Centro Informático se reserva el derecho de parar el servicio cuando las circunstancias lo requieran; si se prevé una parada larga el Centro Informático avisará con antelación enviando un mensaje a todos los usuarios de correo.

Cuando las circunstancias impidan avisar a los usuarios con antelación suficiente y la situación se prolongue durante más tiempo del deseado, el Centro Informático informará a posteriori de los motivos de la parada.

4.9 Gestión de incidencias

Cualquier incidencia que afecte a un usuario de la Institución debe gestionarse a través del formato preestablecido para ello.

Las incidencias que supongan quejas o consultas de personas o entidades ajenas a la Institución se encauzarán a través de alguna de las siguientes direcciones de correo:

- centroinformatico@uniautonomo.edu.co: administrador del servicio de correo de la Institución (El Centro Informático).

4.10 Copias de seguridad

El Centro Informático se compromete a realizar copia de seguridad de los siguientes aspectos del servicio de correo electrónico:

- Programas y archivos de configuración del propio servicio
- Archivos de registro de eventos o "logs"
- Buzones de los usuarios de correo
- Archivos de configuración personales de los usuarios depositados en el servidor

La frecuencia y número de copias de seguridad efectuadas podrán variar en función de la disponibilidad y características de los datos a almacenar. En cualquier caso, el Centro Informático no asegura la recuperación de mensajes eliminados a partir de las copias de seguridad de los buzones. Es responsabilidad del usuario del buzón el efectuar copia de los mensajes que considere importantes en un medio local y personal: disco duro, memoria USB, cd, etc.

4.11 Supervisión y monitorización

El Centro Informático, podrá monitorizar, intervenir y examinar el contenido de los mensajes y buzones de los usuarios en alguna de las siguientes circunstancias:

- Cuando el responsable de la cuenta de correo lo pida, para detectar y corregir posibles problemas que afecten al normal funcionamiento de la cuenta.
- Cuando sucedan eventos que afecten al funcionamiento general del servicio, para detectar el origen y las causas del problema.
- Cuando una autoridad competente de la Institución así lo solicite.
- Por requerimiento legal.

4.12 Registro de eventos

El Centro Informático registra en archivos específicos el funcionamiento y uso del correo electrónico. En concreto de los siguientes eventos:

- Envío y recepción de mensajes
- Acceso a los buzones de los usuarios
- Alta, baja, modificación y consulta de cuentas de correo
- Cambios de claves de acceso al buzón
- Cambios en archivos de configuración personales de los usuarios

Para cada uno de estos eventos se registra de manera detallada todos los datos concernientes al mismo: direcciones IP de los ordenadores, direcciones de correo del remitente y del destinatario, etc. En el futuro podrán registrarse nuevos eventos relativos al servicio de correo electrónico.



4.13 Estadísticas del servicio

El Centro Informático generará estadísticas del servicio de correo con el fin de medir su rendimiento, el uso que se hace del mismo y detectar o prevenir posibles comportamientos anómalos que pudieran producirse.

Parte de las estadísticas podrán hacerse públicas para información de la comunidad universitaria. En la medida de lo posible se generarán estadísticas de uso personal del correo para cada cuenta, las cuales sólo serán accesibles por el responsable de la cuenta.

4.14 Encaminamiento del correo

El encaminamiento de mensajes hacia y desde la Institución se efectuará a través de un sistema central (servidor asignado) gestionado directamente por el Centro Informático. El resto de servidores de la Institución no podrán recibir o enviar correo directamente desde o hacia Internet; sólo podrán hacerlo a través del servidor asignado. El objetivo de este esquema de encaminamiento institucional pretende:

- Centralizar en un sólo punto el flujo de mensajes hacia y desde la Universidad, optimizando recursos y facilitando las tareas administrativas de detección y eliminación de virus, gusanos y spam.
- Generar estadísticas globales de tráfico hacia y desde la Universidad.
- Impedir el uso de correos de la Institución mal configurados para generar spam.

4.15 Detección y eliminación de virus ✕

El correo electrónico es uno de los medios de difusión de virus más importantes. Para prevenir la propagación masiva de virus y gusanos informáticos, se aplican las siguientes medidas sobre todos los mensajes que entran o salen de la Institución, así como sobre el correo intra- universitario que tenga como origen o destino alguno de las direcciones de correo gestionadas por el Centro Informático:

- No se permiten mensajes de correo con anexos ejecutables o susceptibles de contener código malicioso.
- Si se desea enviar un mensaje con un anexo ejecutable, sólo podrá hacerse si previamente se comprime en algún formato conocido (.zip, .gzip, etc.)
- Los mensajes serán examinados por un programa antivirus, de forma que se garantice, en la medida de lo posible, que los mensajes que entran y salen de la Institución están limpios.

El procedimiento utilizado a la hora de detectar un mensaje con código malicioso en un anexo es el siguiente:

- Nunca se envía un mensaje de aviso al remitente del mensaje, pues la mayoría de mensajes infectados son generados por virus o gusanos que falsifican la dirección de correo del remitente.



- En el caso de que el mensaje haya sido generado por un gusano, el mensaje se descarta y no se entrega a los destinatarios.
- Si se puede eliminar el virus del anexo se elimina y se entrega el mensaje a los destinatarios con el anexo libre de virus. En el mensaje se incluye un literal avisando del evento e indicando el tipo de virus eliminado.
- Si no se puede eliminar el virus del anexo se entrega el mensaje a los destinatarios sin el anexo. En el mensaje se incluye un literal avisando del evento e indicando el tipo de virus eliminado.

4.16 Detección y control de PCs infectados y mensajes generados

La detección de PCs infectados se realiza inspeccionando las cabeceras de los mensajes infectados, a partir de la dirección IP de origen del mensaje. A fin de minimizar la propagación de gusanos y virus (sobre todo cuando son de reciente aparición y los programas antivirus no logran detectarlos), el Centro Informático podrá ejecutar todas o algunas de las siguientes acciones sobre los equipos infectados o mensajes generados desde los mismos:

- Desactivar el punto de red al que está conectado el equipo.
- No permitir el tráfico SMTP con origen en el equipo.
- Rechazar en el servidor asignado de salida de la Institución los mensajes generados desde ese equipo.
- Rechazar los mensajes que se ajusten a un determinado patrón en la cabecera o en el cuerpo.
- El usuario responsable del equipo afectado será informado del hecho tan pronto como sea posible para que proceda a la desinfección del equipo, al tiempo que personal del Centro Informático se pondrá a su disposición para dicha tarea. Una vez limpio el equipo, se procederá a restituir los servicios que pudieran haber sido desactivados.

4.17 Responsabilidades asociadas a la propagación de virus

La Institución declina cualquier responsabilidad derivada de la propagación de virus y gusanos a través del correo electrónico, siendo responsabilidad del usuario el tomar las medidas necesarias para evitar la infección y sus consecuencias; entre las medidas se incluyen:

- No abrir ficheros adjuntos en mensajes de correo no solicitados aunque procedan de remitentes conocidos.
- Usar un antivirus en el ordenador personal y mantenerlo actualizado.
- Efectuar copias de seguridad periódicas de los programas, datos y configuraciones de su equipo.

4.18 Detección y eliminación de correo basura (spam)

En el capítulo 13 "Abuso en el Correo Electrónico (ACE)" se fija la política de la Institución con respecto al correo basura en particular y contra otros tipos de abusos en general.

Para minimizar la llegada de correo basura a los buzones de los usuarios se aplicarán todas o parte de las siguientes medidas sobre todos los mensajes que entran o salen de la Institución, así como sobre el correo intra-universitario que tenga como origen o destino alguno de las direcciones de correo gestionadas por el Centro Informático. Las medidas se categorizan según distintos criterios:

4.18.1 Control de la procedencia y destino de los mensajes

- Uso de listas negras para el rechazo sistemático de mensajes provenientes de estafetas mal configuradas o "abiertas".
- Uso de listas blancas para posibilitar la inclusión de excepciones a las listas negras.
- Uso de listas grises para evitar el spam generado desde programas especializados.
- Impedir el envío de mensajes con direcciones de correo falsificadas.
- Uso de filtros en la estafeta: rechazar estafetas no registradas en el DNS, sin resolución inversa o sin registros MX, etc.
- Autenticación de los remitentes de mensajes
- Autenticación de las estafetas intermedias
- Uso de cualquier otro mecanismo de nueva aparición y que sea útil al propósito que nos ocupa.

4.18.2 Control del flujo de mensajes

Tienen como objetivo detectar patrones de tráfico de correo desde y hacia la Institución anómalos, sospechosos de constituir ataques de spam. Cuando se detecta un flujo de mensajes de este tipo los mensajes no se entregan inmediatamente, sino que se almacenan para su posterior inspección. Si se comprueba que los mensajes son correo basura se eliminan, si no lo son se entregan normalmente.

4.18.3 Análisis del contenido de los mensajes

Se inspeccionan las cabeceras y los contenidos de los mensajes y se calcula la probabilidad de que se trate de un mensaje de spam o no. Si el mensaje se considera spam, se marca para que el receptor del mismo pueda distinguirlo del resto de mensajes. Si no se considera spam el mensaje se entrega normalmente.

4.18.4 Responsabilidades asociadas a la detección y eliminación de spam

La Institución declina cualquier responsabilidad derivada de la aplicación de las medidas arriba expuestas. El usuario de correo de la Institución acepta las medidas arriba expuestas y cualquier otra que pueda ser adoptada en el futuro tendente a reducir el tráfico de correo basura desde y hacia la Institución.

El usuario de correo debe ser consciente de que la aplicación de las medidas arriba expuestas puede dar lugar a las siguientes situaciones.



- Rechazo sistemático de mensajes provenientes de cuentas de correo mal configuradas.
- Rechazo sistemático de mensajes dirigidos a cuentas de correo mal configuradas.
- Generación de falsos positivos: mensajes marcados como spam que no lo son.
- Generación de falsos negativos: mensajes no marcados como spam que sí lo son.
- Retardos en la entrega o recepción de mensajes de correo.

En cualquier caso el Centro Informático se compromete a tomar las medidas necesarias para minimizar estos casos. Por su parte, el usuario de correo se compromete a avisar al personal informático de cualquier indicio o problema que pudiera acontecer relativo a la detección y eliminación de spam.

5. IDENTIDAD DEL USUARIO DE CORREO ELECTRÓNICO

El usuario debe identificarse mediante su clave de acceso al correo siempre que se le solicite, en particular para acceder a su buzón. La solicitud de clave podrá ampliarse en cualquier otra circunstancia que en el futuro se considere necesaria.

Es obligación del usuario configurar adecuadamente su correo para:

- Identificarse correctamente ante el servicio cuando éste lo requiera.
- Que su nombre y apellidos (en el caso de cuentas de correo personales) o la descripción de la cuenta (en el caso de cuentas de correo no personales) aparezca en las cabeceras de los mensajes.
- En cualquier caso, el Centro Informático no garantiza que la identidad aparecida en las cabeceras de un mensaje de correo se corresponda con la identidad real del usuario que envió el mensaje (limitación del protocolo SMTP de transferencia de mensajes de correo electrónico). Para salvar esta situación el Centro Informático permitirá que los mensajes enviados desde cuentas personales sean firmados mediante un certificado digital personal del usuario, de manera que el destinatario del mensaje pueda comprobar la identidad del remitente. Es responsabilidad del usuario configurar adecuadamente su programa de correo para comprobar este hecho.

6. CONFIDENCIALIDAD DEL SERVICIO DE CORREO ELECTRÓNICO x

El responsable de una cuenta de correo electrónico se compromete a no desvelar su clave de acceso (salvo en los casos en que delegue su uso), así como a elegir una clave suficientemente segura que impida que terceros puedan adivinarla mediante técnicas de "fuerza bruta" o similares.

En este sentido el Centro Informático pondrá los medios necesarios para que los usuarios de correo usen claves seguras, en particular:

- Forzará la elección de claves seguras durante los procesos de solicitud y creación de cuentas y durante el proceso de cambio de clave.
- Efectuará controles periódicos de las claves de sus usuarios, pudiendo obligar a cambiar claves de correo "débiles" a los usuarios que las tuviesen.

Por su parte, el Centro Informático se compromete a poner los recursos necesarios para permitir encriptar las claves de sus usuarios cuando circulen por la red; la encriptación se hará extensible al contenido de los mensajes cuando el usuario así lo solicite.

Es responsabilidad del usuario el configurar adecuadamente su programa de correo para solicitar los servicios de encriptación del correo. El Centro Informático se compromete a ofrecer los mecanismos y la documentación necesaria para facilitar esta tarea.

7. INTEGRIDAD DE LOS MENSAJES DE CORREO

Con objeto de garantizar la integridad de los mensajes de correo, El Centro Informático pondrá a disposición de sus usuarios una infraestructura de clave pública y privada que permita efectuar un "hash" de los mensajes enviados y un posterior chequeo de la integridad por parte del destinatario de los mensajes.

8. POLÍTICA DE SEGURIDAD DE LOS MENSAJES DE CORREO

El usuario estará expectante ante cualquier violación de la seguridad y comunicará de manera inmediata al supervisor del contrato, al Centro Informático o a quien corresponda.

Con el fin de asegurar una adecuada protección de la información y de los datos institucionales, el usuario se compromete a denunciar todo acto, conducta o hecho que atente contra la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información institucional.

De igual manera el usuario reconoce y acepta, que ante la ocurrencia de eventos y/o incidentes que comprometan la seguridad de la información institucional, autoriza las actividades necesarias para realizar revisiones, toma de imágenes informáticas y demás que sea necesario, sobre los activos de información que han sido asignados (buzón de correo electrónico, computador de escritorio o portátil, dispositivos de almacenamiento masivo, dispositivos móviles de comunicación, entre otros); por lo anterior no almacenará ni gestionará información de tipo privada o personal desde alguno o algunos de los activos de información institucionales asignados en el desarrollo de sus funciones.

9. LÍMITES Y PARÁMETROS DE GESTIÓN DEL SERVICIO DE CORREO ELECTRÓNICO

Los límites y parámetros que regulan aspectos concretos del funcionamiento del servicio de correo se describen en el documento: "Parámetros de uso de los Servicios del Centro Informático", apartado "Parámetros de uso del servicio de correo electrónico".



Los límites y parámetros pueden ser modificados en cualquier momento, así como ser definidos nuevos límites y parámetros.

Siempre que sea posible, el Centro Informático informará con antelación suficiente de cualquier cambio efectuado en este sentido.

10. GESTIÓN DOCUMENTAL EN EL CORREO ELECTRÓNICO

El Correo electrónico institucional ha sido proporcionado con el objeto de apoyar las funciones administrativas de la Corporación Universitaria Autónoma del Cauca. El acceso a estos recursos está condicionado a la aceptación de las políticas de uso. El manual para el uso de correos electrónicos se ha elaborado con el propósito de establecer normas de uso, manejo y custodia de la información por medio digital.

Para la gestión documental en los correos electrónicos se establecen normas para el uso adecuado de los documentos elaborados en forma digital, y así proteger su valores administrativos, legales, fiscales, contables, técnicos e históricos.

10.1 Características de redacción y presentación de los correos electrónicos

Los mensajes electrónicos así como las comunicaciones, cartas u oficios en físico, tienen como objetivo informar o persuadir a sus destinatarios, por tanto se exige lo siguiente en su elaboración:

- Tratar un solo tema por cada comunicación electrónica;
- Redactar en forma clara, precisa, concreta y concisa;
- Siempre se debe utilizar tratamiento respetuoso y cortés;
- Redactar en primera persona del plural, y usar el tratamiento de usted en singular o plural;
- Emplear estilo gramatical natural, sencillo y continuo;
- Distribuir el texto de acuerdo con su extensión;
- Siempre que se envíe información por los correos electrónicos institucionales se deberán aplicar las normas que establece el Manual de Producción Documental de la Institución.
- Los mensajes de correo electrónico deben contener la misma diplomática del documento en físico (cartas, memorandos y comunicaciones). Cada vez que se envíen memorandos o comunicaciones por correo se deberán elaborar respetando los formatos establecidos en el Manual de Producción Documental de la Corporación Universitaria Autónoma del Cauca.
- El memorando (comunicación Interna exclusivamente entre oficinas) se podrá enviar por el correo electrónico, siempre y cuando cumpla con los requerimientos establecidos en el Manual de Producción Documental Institucional, Capítulo 6 en

el punto 6.3. Pero cuando se requiera su impresión como medio de prueba, deberá ser firmado por el jefe de la oficina.

- Las oficinas podrán dar respuesta a las comunicaciones por medio del correo electrónico, solicitando el consecutivo a la Unidad de Archivo y Correspondencia, pero es de aclarar que posteriormente se deberá imprimir dicha comunicación, firmarla por el jefe de la oficina y dirigirla a la Unidad de Archivo y Correspondencia para el consecutivo de comunicaciones de la Unidad.
- Como se menciona en los dos puntos anteriores, solo se podrán producir y enviar por el correo; los memorandos y las comunicaciones (cartas u oficios), los demás documentos se deberán producir de manera convencional y enviarse adjuntos cuando se requiera en los correos.
- Al enviar mensajes, cuando se incorporen archivos adjuntos se debe limitar el tamaño de estos, asegurándose de que el receptor dispone del programa apropiado para poder leerlos.
- Las comunicaciones deben contener:
 - Lugar y fecha
 - Destinatario
 - Denominación o título académico
 - Nombre del destinatario
 - Cargo
 - Asunto: Se deberá escribir la síntesis o contenido de la comunicación, expresada en un mínimo de cinco palabras con mayúscula inicial y sin subrayar, de tal manera que el receptor pueda conocer el tema del mensaje y así organizar mejor los mensajes que recibe.
 - Saludo: El mensaje debe contener un saludo cordial. Ejemplo: "Cordial saludo".
 - Texto: Se debe tratar un solo tema por mensaje.
 - Despedida
 - Remitente: Utilizar la identificación institucional suministrada por la oficina de Mercadeo. En caso de no tenerla se deberá configurar siguiendo las recomendaciones para la unificación de los correos electrónicos y fortalecimiento de la imagen corporativa.
- El tipo de fuente será Arial número 12.



10.2 Conservación de los mensajes de datos y documentos

Cuando la ley requiera que ciertos documentos, registros o informaciones sean conservados, ese requisito quedará satisfecho, siempre que se cumplan las siguientes condiciones:

- Que la información que contengan sea accesible para su posterior consulta.
- Que el mensaje de datos o el documento sea conservado en el formato en que se haya generado, enviado o recibido o en algún formato que permita demostrar que reproduce con exactitud la información generada, enviada o recibida.
- Que se conserve de haber alguna, toda información que permita determinar el origen, el destino del mensaje, la fecha y la hora en que fue enviado o recibido el mensaje o producido el documento.
- No estará sujeta a la obligación de conservación, la información que tenga por única finalidad facilitar el envío o recepción de los mensajes de datos.
- Los libros y papeles del comerciante podrán ser conservados en cualquier medio técnico que garantice su reproducción exacta.¹
- El cumplimiento de la obligación de conservar documentos, registros o informaciones en mensajes de datos, se podrá realizar directamente, o a través de terceros, siempre y cuando se cumplan las condiciones enunciadas en el aparte anterior.
- Es importante que se custodie la información del correo electrónico Institucional.
- Las comunicaciones que se reciban o envíen se deben archivar por carpetas en el correo electrónico.
- Se deben crear carpetas en el correo institucional con su respectivo nombre de serie documental o asunto, aplicando las Tablas de Retención Documental.
- Solo se deben archivar correos que contengan un valor legal, contable técnico, fiscal financiero, técnico o histórico.

NOTA: Para crear las carpetas en su correo electrónico institucional se debe:

Abrir el correo enviado, dirigirse a la opción a **Mover a**: y luego, **crear nueva etiqueta**, que será el nombre de la carpeta o serie documental (aplicar Tablas de Retención Documental). Es importante que en la medida que los correos vayan llegando se clasifiquen y se archiven en sus respectivas carpetas.

¹ Ley 527 1999 Congreso de Colombia.

11. IMAGEN CORPORATIVA

Los mensajes de correo electrónico siempre deberán respetar la imagen corporativa de la institución y se deben cumplir las siguientes recomendaciones:

- El color del texto siempre deberá ser negro.
- Los correos enviados no deben tener ningún color o imagen sobre el fondo en el que se escribe el mensaje.
- El personal directivo y administrativo debe configurar la identificación automática institucional suministrada por la oficina de Mercadeo. El personal con cargos asistenciales y auxiliar deberá configurar su identificación utilizando la fuente arial en tamaño 12, en el siguiente orden: nombres y apellidos completos, cargo, dependencia, nombre de la institución, teléfono de contacto, dirección y pagina web.
- No se deberá hacer uso de fotografías personales o familiares en el campo de imagen como perfil del correo institucional. En este campo, se debe cargar el logo de la institución o en su defecto, fotografías o imágenes alusivas a la Corporación Universitaria Autónoma del Cauca.
- Configurar el correo para que aparezca debajo de la firma el siguiente enunciado:

“La información contenida en este correo electrónico y en todos sus archivos anexos es confidencial, y no necesariamente transmite el pensamiento o convicciones de la Corporación Universitaria Autónoma del Cauca. Si por algún motivo recibe esta comunicación y usted no es el destinatario autorizado, sírvase a borrarlo de inmediato y notifique de su error a la persona que lo envió y absténgase de divulgar su contenido y anexos, puesto que esta información solo puede ser utilizada por la persona a quien está dirigida. Está prohibido cualquier uso inadecuado de esta información, así como la generación de copias de este mensaje”.

12. POLÍTICA INSTITUCIONAL DE LA CORPORACIÓN UNIVERSITARIA AUTÓNOMA DEL CAUCA FRENTE AL ABUSO EN CORREOS ELECTRONICOS.

La Corporación Universitaria Autónoma del Cauca reconoce los principios de libertad de expresión y privacidad de información como partes implicadas en el servicio de correo electrónico.

La Institución anima al uso del correo electrónico y respeta la privacidad de los usuarios. Nunca de forma rutinaria se realizarán monitorizaciones o inspecciones de los buzones sin el consentimiento del propietario del buzón. Sin embargo podrá denegarse el acceso a los servicios de correo electrónico locales e inspeccionar, monitorizar y cancelar una cuenta de correo:



- Cuando haya requerimientos legales.
- Cuando haya sospechas fundadas de violación de la política interna de la institución, como comercio electrónico, falsificación de direcciones etc. Evitando caer en rumores, chismorreos u otras evidencias no fundadas y previo consentimiento del máximo responsable del servicio.
- Cuando por circunstancias de emergencia, donde no actuar pudiera repercutir gravemente en el servicio general a la comunidad.

12.1 Disposiciones generales

- Nuestra institución es responsable de cualquier nombre de dominio DNS de tercer nivel bajo el dominio "uniautonomia.edu.co".
- Dentro de los servicios de comunicaciones que nuestra institución provee, se ofrecen cuentas de correo electrónico y una o varias máquinas para el encaminamiento y recogida de correo a/desde Internet a los buzones de las cuentas. Teniendo registro de las personas que los están utilizando bajo las direcciones electrónicas de las que somos responsables.
- Como gestores del servicio de correo electrónico dentro de nuestra institución, nos reservamos el derecho de tomar las medidas sancionadoras oportunas contra los usuarios internos y externos que realicen cualquiera de los abusos incluidos en el capítulo 13.
- Disponemos de suficiente información acerca de Las diversas actividades que trascienden los objetivos habituales del uso del servicio de correo electrónico que presta nuestra Institución
- Los perjuicios directos o indirectos que este problema ocasiona a nuestros propios usuarios, rendimientos de máquinas, líneas de comunicaciones etc.

12.2 Objetivos

- Proteger la reputación y buen nombre de nuestra institución en la Red (Internet)
- Garantizar la seguridad, rendimientos y privacidad de los sistemas de la institución y de los demás.
- Evitar situaciones que puedan causar a la institución algún tipo de responsabilidad civil o penal.
- Preservar la privacidad y seguridad de nuestros usuarios.
- Proteger la labor realizada por las personas que trabajan en nuestros servicios de comunicaciones frente a ciertos actos indeseables.

12.3 Ámbito de aplicación

- Todas las máquinas de nuestra institución capaces de encaminar correo electrónico (servidores asignados).
- Todas las piezas de mensajes (texto, cabeceras y trazas) residentes en ordenadores propiedad de nuestra institución.



- Todos los usuarios responsables de cuentas de correo en o bajo el dominio uniautonomia.edu.co
- Todos los servicios internos que utilizan el correo electrónico, como por ejemplo los servidores de listas de distribución y respondedores automáticos.

Esta política sólo se aplica al correo electrónico en formato electrónico y no es aplicable a correo electrónico en formato papel.

12.4 Compromisos

- Emplear los recursos técnicos y humanos a nuestro alcance para intentar evitar cualquier tipo de abuso.
- Proporcionar a los usuarios del servicio de correo electrónico de la Institución los mecanismos necesarios para denunciar cualquier abuso que pudieran sufrir.
- Intentar mantener nuestros servidores de correo institucionales con las últimas mejoras técnicas (actualizaciones, parches, filtros etc) para defenderlos de posibles ataques.
- Proteger los datos personales de nuestros usuarios: **Nombres Apellidos** y **dirección de correo electrónico** de acuerdo con la legislación colombiana.
- Intentar impedir y perseguir a usuarios internos que realicen cualquiera de las actividades definidas como Abuso en el Correo Electrónico.
- Dedicar un buzón (**centroinformatico@uniautonomia.edu.co**) donde puedan ser enviados y atendidos los incidentes originados desde la institución, así como las consultas y quejas de nuestros usuarios.

13. ABUSO EN EL CORREO ELECTRÓNICO (ACE)

Definimos ACE (Abuso en Correo Electrónico) como las diversas actividades que trascienden los objetivos habituales del servicio de correo y perjudican directa o indirectamente a los usuarios. Algunos de los términos en inglés habitualmente asociados en Internet a estos tipos de abuso son *spamming*, *mail bombing* (bombardeo de correo), *unsolicited bulk email* (UBE), *unsolicited commercial email* (UCE), *junk mail*, etc., abarcando un amplio abanico de formas de difusión. Los correspondientes términos en castellano son: correo basura, correo no solicitado, etc.

De los tipos de abuso englobados en ACE, el que más destaca es el conocido como **spam**, que es un término aplicado a mensajes distribuidos a una gran cantidad de destinatarios de forma indiscriminada. En la mayoría de los casos el emisor de estos mensajes es desconocido y generalmente es imposible responderlo (**reply**) de la forma habitual o incluso llegar a identificar una dirección de retorno correcta.

13.1 Definición de términos

El correo en Internet es procesado por máquinas o servidores de origen, de encaminamiento y de destino utilizando el estándar de correo SMTP. Los agentes implicados en la transferencia de correo son:



06 NOV 2012

- **Operador de Origen:** Es la organización responsable de la máquina que encamina el mensaje de correo hacia Internet.
- **Operador de Encaminamiento:** Es la organización responsable de las máquinas que encaminan el mensaje de correo entre el operador de origen y el operador de destino).
- **Operador de Destino:** Es la organización o responsable de la máquina que mantiene el control de los buzones de los destinatarios.
- **Emisor:** Es la persona origen del mensaje. Incluso cuando el emisor es un programa o sistema operativo, habrá una o más personas que sea(n) responsable(s) del mismo.
- **Receptor:** Es la persona que recibe el mensaje. Al igual que en el caso del receptor, puede no tratarse de una persona física, pero siempre habrá al menos un responsable más o menos directo de cada dirección de destino.
- **Listas de correo:** Son receptores de correo que actúan distribuyendo el mensaje a un número de destinatarios. Se las puede considerar como una especie de direccionadoras de correo. Estas listas pueden ser gestionadas por una persona o por un proceso automático, no se les considera emisores ni receptores propiamente dichos, ya que la lista no es ni el origen ni el destinatario final de los mensajes. Sin embargo, pueden considerarse como tal en algunos casos: por ejemplo, los mensajes de control enviados para darse de alta o baja de una lista, y las respuestas del servidor a dichas acciones. Incluso en esos casos hay una persona detrás del servidor: el administrador del mismo.

13.2 Tipos de abuso

Las actividades catalogadas como Abuso de Correos Electrónicos se pueden clasificar en cuatro grandes grupos:

13.2.1 Difusión de contenido inadecuado

Contenido ilegal por naturaleza (todo el que constituya complicidad con hechos delictivos). Ejemplos: apología del terrorismo, programas piratas, pornografía infantil, amenazas, estafas, esquemas de enriquecimiento piramidal, virus o código hostil en general.

Contenido fuera de contexto en un foro temático. Pueden definir lo que es admisible: el moderador del foro, si existe; su administrador o propietario, en caso contrario, o los usuarios del mismo en condiciones definidas previamente al establecerlo (por ejemplo, mayoría simple en una lista de correo).

13.2.2 Difusión a través de canales no autorizados

Uso no autorizado de una cuenta de correo ajena para reenviar correo propio. Aunque el mensaje en sí sea legítimo, se están utilizando recursos ajenos sin su consentimiento (nada que objetar cuando se trata de una estafeta de uso público, declarada como tal).

13.2.3 Difusión masiva no autorizada

El uso de estafetas propias o ajenas para enviar de forma masiva publicidad o cualquier otro tipo de correo no solicitado se considera inadecuado por varios motivos, pero principalmente éste: el anunciante descarga en transmisores y destinatarios el coste de sus operaciones publicitarias, tanto si quieren como si no

13.2.4 Ataques con objeto de imposibilitar o dificultar el servicio

Dirigido a un usuario o al propio sistema de correo. En ambos casos el ataque consiste en el envío de un número alto de mensajes por segundo, o cualquier variante, que tenga el objetivo neto de paralizar el servicio por saturación de las líneas, de la capacidad de CPU del servidor, o del espacio en disco de servidor o usuario. Se puede considerar como una inversión del concepto de difusión masiva (1->n), en el sentido de que es un ataque (n->1).

En inglés estos ataques se conocen como mail bombing, y son un caso particular de *denial of service* (DoS). En castellano podemos llamarlos bomba de correo o saturación, siendo un caso particular de denegación de servicio.

Suscripción indiscriminada a listas de correo. Es una versión del ataque anterior, en la que de forma automatizada se suscribe a la víctima a miles de listas de correo. Dado que en este caso los ataques no vienen de una sola dirección, sino varias, son mucho más difíciles de atajar.

14. PROBLEMAS OCASIONADOS

14.1 Efectos en los receptores

Los usuarios afectados por el Abuso de correos electrónicos lo son en dos aspectos: costos económicos y costos sociales. También se debe considerar la pérdida de tiempo que suponen, y que puede entenderse como un coste económico indirecto.

Si se multiplica el costo de un mensaje a un receptor por los millones de mensajes distribuidos puede hacerse una idea de la magnitud económica, y del porcentaje mínimo de la misma que es asumido por el emisor. En lo que respecta a los costos sociales del Abuso de correos electrónicos debe considerarse, aparte de la molestia u ofensa asociada a determinados contenidos, la inhibición del derecho a publicar la propia dirección en medios como News o Web por miedo a que sea capturada.

14.2 Efectos en los operadores.

Los operadores de destino y encaminamiento acarrear su parte del coste: tiempo de proceso, espacio en disco, ancho de banda, y sobre todo tiempo adicional de personal dedicado a solucionar estos problemas en situaciones de saturación.

ARTÍCULO SEGUNDO: Establecer como política institucional la aplicación del Manual de uso de correo institucional, en todas las unidades administrativas.

ARTÍCULO TERCERO: Autorizar cambios de forma inherentes al proceso de actualización del manual de uso de correo institucional, previa presentación por parte del Consejo Administrativo.

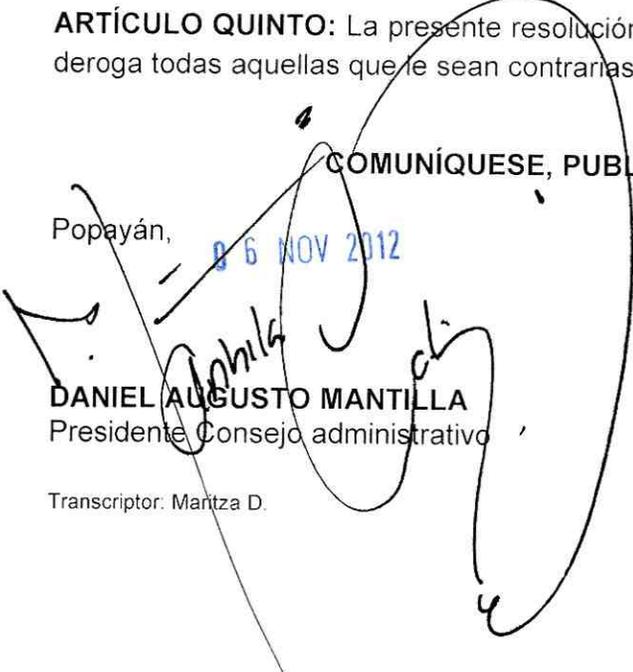
ARTÍCULO CUARTO: Notificar la presente resolución a toda la comunidad directiva, administrativa, académica y auxiliar.

ARTÍCULO QUINTO: La presente resolución rige a partir de la fecha de su publicación, y deroga todas aquellas que le sean contrarias.

COMUNÍQUESE, PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

Popayán,

06 NOV 2012


DANIEL AUGUSTO MANTILLA
Presidente Consejo administrativo


JOSÉ MELCHOR SANDOVAL
Secretario Consejo administrativo

Transcriptor: Maritza D.

N°	PRIMER APELLIDO	SEGUNDO APELLIDO	PRIMER NOMBRE	SEGUNDO NOMBRE	CARGO QUE DESEMPEÑA ACTUALMENTE	DEPENDENCIA	CORREO ACTUAL	PROPUESTA
1	MANTILLA	PINTO	BRUNO		PRESIDENTE ASAMBLEA DE FUNDADORES	ASAMBLEA DE FUNDADORES		asamblea
2	SEGURA	SANDOVAL	MARTHA	ELENA	RECTORA	RECTORIA	rectoria	rectoria
3	FLOREZ	ARIAS	CARLOS	ANTONIO	DOCENTE	RECTORIA	carlosflorez	carlos.florez
4	OBREGON	RODRIGUEZ	MARIA	ALEXANDRA	SECRETARIA RECTORIA	RECTORIA	sec.rectoria	alexandra.obregon
5	MUÑOZ	PORTILLA	EDUARDO	ADOLFO	VICERRECTOR ACADEMICO	VICERRECTORIA ACADEMICA	viceacademico	viceacademica
6	PRIETO	MARTINEZ	CARLOS	HUMBERTO	VICERRECTOR DE INVESTIGACIONES	VICERRECTORIA DE INVESTIGACIONES	vicerecortia	viceinvestigaciones
7	CUCUÑAME	BALCAZAR	JULIAN	OVIDIO	COORDINADOR INVESTIGACION INSTITUCIONAL	INVESTIGACION	direccion.investigaciones	julian.cucuñame
8	SEGURA	SANDOVAL	MARIZABELT	MARIZABELT	SECRETARIA DE VICERRECTORIAS	VICERRECTORIA ACADEMICA Y DE INVESTIGACIONES	marizabeltsegura	marizabeltsegura
9	BELALCAZAR	SANDOVAL	CARLOS	MARIO	JEFE DE LABORATORIOS	LABORATORIOS	laboratorios	laboratorios
10	VIDAL	BARCO	DIANA	CAROLINA	AUXILIAR LABORATORIOS - QUIMICA	LABORATORIOS	monitorquimica	diana.vidal
11	BERMUDEZ	CAICEDO	LAURA	SOCORRO	ASISTENTE ADMINISTRATIVO BIBLIOTECA	BIBLIOTECA INSTITUCIONAL	biblioteca	biblioteca
12	HERNANDEZ	SANDOVAL	JHON	JAIRO	AUXILIAR DE AUDIOVISUALES	MEDIOS AUDIOVISUALES	audiovisuales	audiovisuales
13	MANTILLA	SANDOVAL	DANIEL	AUGUSTO	VICERRECTOR ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO	VICERRECTORIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	viceadministrativa	viceadministrativa
14	VALENCIA	GUTIERREZ	MARTIN	JOSE	PROFESIONAL APOYO VICERRECTORIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	VICERRECTORIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	apoyoviceadmin	martin.valencia
15	NIETO	PRADA	MARTIN	ALFONSO	DIRECTOR IMPLEMENTACION SISTEMA DE INFORMACION INSTITUCIONAL	VICERRECTORIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	x	sistemadeinformacion
16	FERNANDEZ	GOMEZ	LUZ	ENIT	SECRETARIA DE VICERRECTORIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	VICERRECTORIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	viceadministrativa	luz.gomez
17	MARTINEZ	VALDEZ	LUIS	ARTURO	AUXILIAR ALMACEN INSTITUCIONAL	ALMACEN INSTITUCIONAL	almacen	almacen
18	SANTIAGO	PARUMA	ANDERSEN	ANDERSEN	MENSAJERO	SERVICIOS GENERALES	almacen	andersen.santiago
19	BOLAÑOS	MARTINEZ	ROBERT	EMIRO	CONDUCTOR	REPRESENTACION LEGAL		robert.bolaños
20	ALEY	TRUJILLO	MILLER	MILLER	AUXILIAR SERVICIOS GENERALES	SERVICIOS GENERALES		miller.aley
21	CHANTRE	LLANTEN	JOSE	MILLER	AUXILIAR SERVICIOS GENERALES	SERVICIOS GENERALES		jose.chantre
22	TACUE	QUINONEZ	SANTIAGO	MARY	AUXILIAR DE SERVICIOS GENERALES	SERVICIOS GENERALES		santiago.tacue
23	URMENDEZ	ALVARADO	LUZ	MARY	AUXILIAR DE SERVICIOS GENERALES	SERVICIOS GENERALES		luz.urmendez
24	BARREDA	RAMIREZ	GERARDO	ANDRES	SECRETARIO GENERAL	SECRETARIA GENERAL	secgeneral	secretariageneral
25	REAL	DORADO	DIANA	FERNANDA	SECRETARIA OFICINA SECRETARIA GENERAL	SECRETARIA GENERAL	s.secgeneral	diana.real
26	DORADO	GARCIA	DEIBY	MARITZA	JEFE DE UNIDAD DE ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA	UNIDAD ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA	correspondencia	archivo
27	GRANDE	URIBE	MAYRA	ALEJANDRA	SECRETARIA UNIDAD DE ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA	UNIDAD ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA	recepcion	alejandra.grande
28	CRUZ	MOLINA	RENE	FERNANDO	AUXILIAR ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA	UNIDAD ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA		rene.cruz
29	JAGREDO	SARRIA	JHONEDINSON	JHONEDINSON	AUXILIAR ARCHIVO	CONTROL Y REGISTRO		jhonedinsonagredo
30	VILLAQUIRAN	VALENCIA	GLORIA	MILHEM	JEFE REGISTRO Y CONTROL ACADEMICO	CONTROL Y REGISTRO	registro	registro
31	JIMENEZ	ZAPATA	LILIANA	LILIANA	SECRETARIA DE REGISTRO Y CONTROL ACADEMICO	CONTROL ACADEMICO	lilianajimenez	liliana.jimenez
32	ARARAT	PINO	CELCY	DEL SOCORRO	SECRETARIA OFICINA DE CONTROL Y REGISTRO ACADEMICO - NOTAS	CONTROL Y REGISTRO	celcy	celcy.ararat
33	MANTILLA	SANDOVAL	RUBEN	DARIO	DIRECTOR DE Planeación y CONTROL INTERNO	Planeación y CONTROL INTERNO	planeacion	planeacion

N°	PRIMER APELLIDO	SEGUNDO APELLIDO	PRIMER NOMBRE	SEGUNDO NOMBRE	CARGO QUE DESEMPEÑA ACTUALMENTE	DEPENDENCIA	CORREO ACTUAL	PROPUESTA
34	MEIRA	COLLAZOS	DIEGO	FERNANDO	PROFESIONAL DE APOYO Planeación Y CONTROL INTERNO	Planeación Y CONTROL INTERNO		diego.mera
35	AVIRAMA	PAREDES	YENNY	FERNANDA	SECRETARIA DE Planeación Y CONTROL INTERNO	Planeación Y CONTROL INTERNO	planeacion	yenny.avirama
36	BELALCAZAR	SANDOVAL	MANUEL	ANDRES	DIRECTOR DE TALENTO HUMANO	TALENTO HUMANO	talentohumano	talentohumano
37	AREVALO	GUTIERREZ	SANDRA	MILENA	PROFESIONAL ESPECIALIZADO TALENTO HUMANO	TALENTO HUMANO	sandraarevalo	sandra.arevalo
38	PIAMBA	TRUJILLO		MARGARITA	SECRETARIA DE TALENTO HUMANO	TALENTO HUMANO	secretariatalento	margarita.piamba
39	RIVERA	LOPEZ	YACQUELINE		JEFE MERCADEO Y ADMISIONES	MERCADEO Y ADMISIONES	mercadeo	mercadeo
40	CASTRO	GONZALEZ	ANA	MARIA	COORDINADORA INVESTIGACION MERCADOS	MERCADEO Y ADMISIONES	anecastro	ana.castro
41	ORDOÑEZ	USSA	INGRID	CAROLINA	COORDINADOR COMUNICACIONES	MERCADEO Y ADMISIONES	comunicaciones	comunicaciones
42	FERNANDEZ	MORENO	JOHANNA		SECRETARIA MERCADEO	MERCADEO Y ADMISIONES	secretariamercadeo	joanna.fernandez
43	RAMIREZ	RECALDE	MAGDA	KATHERINE	SECRETARIA AUXILIAR MERCADEO Y ADMISIONES	MERCADEO Y ADMISIONES	giovana.andrea	magda.ramirez
44	ORDOÑEZ	CERON	ANTONIO	JOSE	REVISOR FISCAL	DEPARTAMENTO FINANCIERO	revisorfiscal	revisorfiscal
45	SANDOVAL	GIRON	ANTONIO	JOSE	JEFE DEPARTAMENTO FINANCIERO	DEPARTAMENTO FINANCIERO	depto.financiero	depto.financiero
46	BETANCOURT	CEBALLOS	BETSUR	ANGELICA	TESORERA	DEPARTAMENTO FINANCIERO	betsurbetancourt	angelica.betancourt
47	VALENCIA	SARRIA	LADY	VIVIANA	SECRETARIA CARTERA - DEPARTAMENTO FINANCIERO	DEPARTAMENTO FINANCIERO	viviana.valencia	lady.valencia
48	PADILLA	CASTRO	SANDRA	PATRICIA	ASISTENTE DEPARTAMENTO FINANCIERO	DEPARTAMENTO FINANCIERO	x	sandra.castro
49	BERMUDEZ	CAMPO	YERLY	ANDREA	AUXILIAR CONTABILIDAD	DEPARTAMENTO FINANCIERO	andrea.b	yerly.bermudez
50	SAMBONI	GOMEZ	IVAN		JEFE DE SISTEMAS	AREA DE SISTEMAS	dircentroinformatico	centroinformatico
51	BUITRON		JAIR		AUXILIAR ADMINISTRATIVO DESARROLLO SOFTWARE	AREA DE SISTEMAS	auxiliarci3	jair.buitron
52	CONTRERAS	VIDAL	ALBERTO	JOSE	AUXILIAR DE SISTEMAS	AREA DE SISTEMAS	auxiliarci	alberto.contreras
53	IBARRA	FLOREZ	FABIAN	ANDRES	AUXILIAR DE SISTEMAS	AREA DE SISTEMAS	desarrolladorweb.ci	fabian.ibarra
54	PACHECO	TORRES	DIANA	ALEXANDRA	DECANA FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, CONTABLES Y ECONOMICAS	FACULTAD Administración	facace	facace
55	NOGUERA	REDIN	MARCOS	GUSTAVO	COORDINADOR UNIDAD DE EMPRENDIMIENTO	UNIDAD DE EMPRENDIMIENTO	unidademprendimiento	emprendimiento
56	ERAZO	HOYOS	YENY	LUCIA	SECRETARIA FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, CONTABLES Y ECONOMICAS	FACULTAD Administración	secretariafacace	yeny.erazo
57	PRADO	MEDINA	JUAN	PABLO	DECANO FACULTAD DE CIENCIAS AMBIENTALES Y DESARROLLO SOSTENIBLE	FACULTAD CIENCIAS AMBIENTALES Y DESARROLLO SOSTENIBLE	jp.prado	facades
58	VIDAL	MEDINA	JULIO	CESAR	DECANO FACULTAD DE INGENIERIAS	FACULTAD DE INGENIERIA	fai	fai
59	CAMPO	CHITO	LUZ	NILZA	SECRETARIA DE DECANATURA	FACULTAD DE INGENIERIA	nilzacampo	nilza.chito
60	REBOLLEDO	MANZANO	LUIS	FELIPE	DECANO FACULTAD DERECHO, CIENCIAS SOCIALES Y POLITICAS	FACULTAD DERECHO, CIENCIAS SOCIALES Y POLITICAS	decanoderecho	fadecop
61	URBANO	ROJAS	ALVARO	JESUS	ASESOR JURIDICO INSTITUCIONAL	FACULTAD DERECHO, CIENCIAS SOCIALES Y POLITICAS	asesorjuridico	asesorjuridica
62	REYES	GOMEZ	ESPERANZA	DEL CARMEN	DIRECTORA PROGRAMA DERECHO	FACULTAD DERECHO, CIENCIAS SOCIALES Y POLITICAS	esperanzareyes	esperanza.reyes
63	GIRON	VELASCO	YENNY	PATRICIA	SECRETARIA DE DECANATURA	FACULTAD DE DERECHO, CIENCIAS SOCIALES Y POLITICAS	yennygiron	yenny.giron
64	TINTINAGO	CAICEDO	SANDRA	MILENA	DIRECTORA CONSULTORIO JURIDICO	CONSULTORIO JURIDICO	consultoriojuridico	consultoriojuridico
65	REPIZO	PRADO	MARITZA		SECRETARIA DE CONSULTORIO JURIDICO	CONSULTORIO JURIDICO	maritzarepizo	maritza.repizo
66	LOPEZ	LOPEZ	MARIA	ELENA	DIRECTORA CENTRO CONCILIACION	CENTRO DE CONCILIACION	centro.conciliacion	centroconciliacion