



UCSC



MANUAL DE LINEAMIENTOS Y BUEN USO DEL CORREO INSTITUCIONAL ALUMNOS UCSC

UNIDAD PLATAFORMAS TECNOLÓGICAS - DIRECCIÓN DE SERVICIOS
INFORMÁTICOS





Revisión y Control Histórico de cambios

Fecha de Revisión	Versión	Resumen y puntos modificados	Unidad Responsable
14-01-2010	1.0	Documento inicial que establece los lineamientos técnicos y buen uso del correo alumnos UCSC.	Depto. de Plataformas Tecnológicas (Mauricio Coloma)
01-10-2012	2.0	<ul style="list-style-type: none">• Se incorpora control y revisión de cambios al documento.• Se incorpora extracto normativa Decreto Rectoría 129/2009 que rige el servicio.	Unidad de Plataformas Tecnológicas (Mauricio Coloma)
30-03-2015	3.0	Actualizaciones en puntos: 2.1.-, 2.2.- y 2.6.-	Unidad de Plataformas Tecnológicas (René Melo)
26-11-2018	3.0	Revisión del manual de lineamiento. Actualización formato documento.	<ul style="list-style-type: none">• Jefe de Unidad de PT.• Coord. Gestión de la Calidad – DSI.

Copia no controlada

Elaboración
23-11-2018
Coord. Gestión de la Calidad – DSI


Revisión
23-11-2018
Jefe Unidad Plataformas Tecnológicas-DSI


Aprobación
26-11-2018
Dirección de Servicios Informáticos





Contenido

1. Antecedentes Generales.....	3
2. Lineamientos Técnicos Correo Electrónico UCSC.....	3
2.1. Condiciones para obtener una cuenta de correo electrónico	3
2.2. Condiciones de pérdida de una cuenta de correo electrónico	4
2.3. Condiciones de pérdida de una cuenta de correo electrónico	4
2.4. Capacidades	5
2.5. Recomendaciones generales.....	5
2.6. Soporte.....	5
3. Garantía Canal.....	6
3.1. Productos aprobados por la garantía	6
4. Buenas conductas de uso del correo electrónico	6
4.1. Referencias.....	7

Copia no controlada





1. Antecedentes Generales

De acuerdo a lo establecido en el Decreto de Rectoría 124/2009 que establece el marco regulatorio de este servicio y en especial a lo referido en las normas: h y j, se definen los lineamientos técnicos del correo electrónico Institucional.

Extracto DR 124/2009 Servicio Correo Electrónico

Cada cuenta de correo tendrá una capacidad de almacenamiento definida, por lo que será responsabilidad del usuario la administración periódica, respaldos y eliminación de manera de evitar la saturación.

j) Los usuarios podrán transferir, enviar y recibir archivos mediante este medio hasta un tamaño máximo establecido por la Dirección de Servicios Informáticos.

2. Lineamientos Técnicos Correo Electrónico UCSC

2.1. Condiciones para obtener una cuenta de correo electrónico

Para obtener una cuenta de acceso al servicio de correo electrónico de alumno de la UCSC, el usuario debe estar en el sistema Simbad en uno de los siguientes estados:

- Regular
- Suspendido.
- Desertor
- Sin Inscripción
- Egresado.
- Titulado.

Existen tres formas de obtener una cuenta de correo electrónico Alumnos UCSC:

- **En el proceso de matrícula.** Existe un procedimiento que se ejecuta en cada periodo de matrícula de forma diaria, este proceso genera un archivo con todos los nuevos matriculados, quienes tendrán habilitada su nueva cuenta de correo electrónico durante las 48 horas siguientes al proceso de matrícula.
- **Solicitud de un tercero.** Puede solicitar una cuenta de correo electrónico Alumnos UCSC, un decano, secretario académico, director o jefe de carrera, para ello es necesario enviar un correo electrónico al mail: plataformas@ucsc.cl o soporte_correo@ucsc.cl solicitando una nueva cuenta de correo que contenga el nombre, RUT y carrera del alumno, para validar los datos en el sistema simbad y proceder con la solicitud. La respuesta a la solicitud estará terminada durante las siguientes 48 horas hábiles.





Configuración utilizando Protocolo POP

El servidor de recepción de correos es pop.gmail.com y el servidor de envío es smtp.gmail.com, es necesario colocar en el campo "nombre de usuario" la dirección de correo electrónico completa.

Para configurar el correo electrónico entrante es necesario habilitar el uso del protocolo seguro (SSL) por el puerto 995.

Para la opción de correo saliente es necesaria la opción de SMTP autenticado.

El uso del correo electrónico a través del cliente de correo está ilimitado de acuerdo a la ubicación del usuario. Se podrá enviar y recibir correo desde cualquier lugar geográfico.

Configuración utilizando Protocolo IMAP

El servidor de recepción de correos es imap.gmail.com y el servidor de envío es smtp.gmail.com, es necesario colocar en el campo "nombre de usuario" la dirección de correo electrónico completa.

Para configurar el correo electrónico utilizando IMAP es necesario habilitar el uso del protocolo seguro (SSL) por el puerto 993.

Para la opción de correo saliente es necesaria la opción de SMTP autenticado.

El uso del correo electrónico a través del cliente de correo está ilimitado de acuerdo a la ubicación del usuario. Se podrá enviar y recibir correo desde cualquier lugar geográfico.

2.4. Capacidades

Las cuentas de correo Alumno UCSC cuentan actualmente con una capacidad de almacenamiento de 25 GB; este espacio está hospedado en los servidores de Google Inc., mediante el servicio para organizaciones Google Apps versión Educación.

Es responsabilidad de cada usuario el manejo del espacio de su cuenta de correo electrónico y respaldar la información.

2.5. Recomendaciones generales

La Dirección de Servicios Informáticos le recomienda respaldar periódicamente a su computador la información relacionada con su cuenta de correo electrónico, de forma que frente a una falla de la plataforma y/o servicio pueda recuperar la información sin inconvenientes.

2.6. Soporte

El soporte de primera línea podrá ser entregado directamente por los encargados de laboratorio o en su defecto todas las consultas pueden realizarse vía correo electrónico al correo





soporte_correo@ucsc.cl el que tendrá respuesta en las próximas 48 horas hábiles luego de realizada la consulta.

3. Garantía Canal

La garantía que deberá presentar el fabricante, debe ser emitida por el mismo fabricante de la solución de cableado estructurado, y no por un instalador, por un tiempo mínimo "20 años", en la que se especifique una garantía de fabricación de los componentes, performance, labor y aplicaciones.

Se debe entregar con esta propuesta un modelo original de garantía directamente del fabricante, para que el cliente pueda verificar la cobertura de la misma

3.1. Productos aprobados por la garantía

La Garantía debe incluir una descripción completa de los productos y el número de parte del fabricante aprobado para cumplir con Categoría 5E, los cuales deben coincidir exactamente con los números de parte ofertados.

4. Buenas conductas de uso del correo electrónico

El departamento de Plataformas Tecnológicas propone la práctica de las siguientes buenas conductas en el envío de correo a través de los servidores institucionales.

- Es altamente recomendable usar una firma luego del mensaje, con el fin de identificarse contra el receptor. Esta no debiera ser demasiada extensa, se aconseja usar una de 4 líneas o inferior.
- Es preferible escribir mensajes cortos y concisos, los demasiado largo son difíciles de leer en pantalla. En caso de ser necesario, se recomienda separar todas las ideas en párrafos, hacer listas, etc., todo para facilitar la lectura.
- Nunca se sabe el estado de ánimo del receptor del correo electrónico, por lo que la real intención del correo podría ser mal interpretada. Se aconseja siempre incluir un saludo y aclarar muy bien las ideas al momento de escribir el correo, de ninguna manera usar un lenguaje confrontacional u ofensivo.
- Es aconsejable escribir el correo en minúsculas, las mayúsculas hacen alusión a estar gritando y puede ser mal interpretado por el receptor.
- Siempre incluir el asunto o subject en el correo, indicando el tema que trata el correo. De esta forma ayuda al receptor a categorizar y priorizar los correos.
- Al enviar correo a muchas personas es mejor ocultar la lista de destinatarios a los receptores, esto se hace escribiendo la lista de direcciones en los campos "CCO" o "BCC" y colocando en el campo "Para" o "To" su propia dirección.
- Para asegurar la visibilidad del correo enviado, se recomienda configurar el cliente para que envíe los correos en modo texto o en su defecto en texto y HTML a la vez. El formato HTML





consume aproximadamente 3 veces más ancho de banda que un correo en formato texto, además puede existir la posibilidad que este formato esté prohibido en algunos servidores, por esta razón no se recomienda.

- El correo electrónico es público y permanente, no escribir nada por correo que no desees que otros se enteren. Nunca se sabe quién más, a parte del destinatario, podrá leer el correo, ya sea porque este se lo mostró o simplemente había alguien más al momento de recibir el correo.
- No hacer correos cadena, hacerlos tiene varias implicaciones: gasta ancho de banda que podría ser mejor utilizado; probablemente algún spammerⁱ, pueda capturar las direcciones y mandar muchos correos no deseados; y es una pérdida de tiempo para el destinatario que los lee, entre otros. Los chistes, archivos adjuntos de presentaciones PowerPoint y demás también caen en esta categoría, por lo que la regla pudiese resumirse como no enviar correos que las demás personas no están esperando.
- Al enviar demasiados archivos adjuntos y de gran tamaño demoran más en ser transferidos por la red, por lo tanto, tardan más de lo normal en llegar a su destinatario.

4.1. Referencias

Para mayor referencia puede consultar:

[1] RFC 1855 Netiquette Guidelines, sección 2.1.1., desde: <ftp://ftp.rfc-editor.org/in-notes/rfc1855.txt>.

[2] Wikipedia: Netiquette, desde <http://es.wikipedia.org/wiki/Netiquette>.

ⁱ Persona o empresa que envía correo electrónico basura.

