UCSC

www.ucsc.cl

# MANUAL DE LINEAMIENTOS Y BUEN USO DEL CORREO INSTITUCIONAL FUNCIONARIOS UCSC

UNIDAD PLATAFORMAS TECNOLÓGICAS - DIRECCIÓN DE SERVICIOS INFORMÁTICOS

Copia controlada

## Revisión y Control Histórico de cambios

| Fecha de Revisión | Versión | Resumen y puntos modificados | Unidad Responsable |
|---|---|---|---|
| 25-06-2008 | 1.0 | Documento inicial que establece los estándares y buenas prácticas de uso del correo electrónico institucional para funcionarios. | Jefe Depto. Plataformas tecnológicas (Mauricio Coloma) |
| 19-10-2009 | 2.0 | Actualización lineamientos de correo en lo que respecta a:<br>Servicios Disponibles:<br>• Se elimina respaldo automático de webmail.<br>• Se modifican redacción en los servicios de: Autorespuesta, reenvío de correos, respaldo y restauración de correos.<br>Se modifican las capacidades de las casillas de correo. | Jefe Depto. Plataformas tecnológicas (Mauricio Coloma) |
| 18-01-2010 | 3.0 | Se modifica formato documento al formato del SGC. (Encabezados y pie de página). | Jefe Depto. Plataformas tecnológicas (Mauricio Coloma) |
| 01-10-2012 | 4.0 | • Se Incorpora control y revisión de cambios al documento.<br>• Se actualiza capacidades de almacenamiento en casillas y fonos de soporte.<br>Se incorpora funcionalidad de recuperación de clave. | Jefe Unidad Plataformas tecnológicas (Mauricio Coloma) |
| 15-04-2013 | 5.0 | Se modifica números telefónicos de soporte. | Jefe Unidad Plataformas Tecnológicas (René Melo) |
| 30-03-2015 | 6.0 | Actualizaciones es puntos: 2.1.- y 2.2.a) | Jefe Unidad Plataformas Tecnológicas (René Melo) |
| 26-08-2016 | 7.0 | Actualización del documento por migración de plataforma Zimbra a Office 365. | Jefe Unidad Plataformas Tecnológicas (René Melo) |
| 26-11-2018 | 8.0 | Revisión del manual de lineamiento.<br>Actualización formato documento. | • Jefe de Unidad de PT.<br>• Coord. Gestión de la Calidad – DSI. |

Copia no controlada

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE LA SANTÍSIMA CONCEPCIÓN
Dirección de Servicios Informáticos

# Contenido

1. **Antecedentes Generales** ..... 3
2. **Lineamientos Técnicos Correo Electrónico UCSC** ..... 3
   2.1. Servicios disponibles ..... 3
   2.2. Modos de acceso ..... 5
   2.3. Capacidades ..... 6
   2.4. Políticas de seguridad ..... 6
   2.5. Recomendaciones generales ..... 7
   2.6. Soporte ..... 7
3. **Buenas condiciones de uso del correo electrónico** ..... 7
4. **Referencias** ..... 8

Copia no controlada

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE LA SANTÍSIMA CONCEPCIÓN
Dirección de Servicios Informáticos

# 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, i, j, k y l, se definen los lineamientos técnicos del correo electrónico Institucional.

***Extracto DR 124/2009 Servicio Correo Electrónico***

*h) Cada cuenta correo de 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.*

*i) Cada vez que la cuenta de correo alcance un nivel de saturación que impida que esta pueda recibir mensajes, la dirección está autorizada para respaldar y limpiar la cuenta de correo, sin autorización previa del propietario.*

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

*k) Los archivos adjuntos con aquellas extensiones definidas como peligrosas por la Dirección de Servicios Informáticos, serán restringidos aplicando políticas de seguridad.*

*l) Cada vez que los mecanismos de seguridad detecten un posible tráfico de virus en los archivos, estos quedarán en cuarentena, notificando el hecho al destinatario*

# 2. Lineamientos Técnicos Correo Electrónico UCSC

## 2.1. Servicios disponibles

Los funcionarios que posean una casilla de correo electrónica institucional pueden utilizar los siguientes servicios:

**a) Respuesta Automática**

Consiste en enviar automáticamente una respuesta pre-establecida a todas las personas que envíen un correo a su casilla. Está enfocado a personas que por largos periodos no puedan atender sus correos, ya sea por: viajes, capacitaciones o licencias médicas, entre otras. Para habilitar este servicio debe:

Copia no controlada

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE LA SANTÍSIMA CONCEPCIÓN
Dirección de Servicios Informáticos

1. Iniciar sesión en Portal de Office 365 (https://portal.office.com).
2. Una vez iniciada la sesión, ir a la esquina superior derecha de la ventana de correo electrónico y seleccionar el ícono con figura de "engranaje", este ícono es de "Configuración".
3. En el menú desplegable ir a "Respuestas Automáticas"
4. Marcar la opción "Enviar Respuesta Automáticas", dentro de las opciones disponibles están:
   - Seleccionar fecha/hora de Inicio y término de su respuesta automática.
   - Personalizar distintos tipos de respuesta ya sean para usuarios del dominio interno (@ucsc.cl) y otra para los de dominios externos.
   - Establecer opciones de publicación de eventos en su calendario.
5. Una vez defina las opciones y tenga escritas sus respuestas automáticas, haga un click en el botón "Aceptar".
6. Es importante aclarar que los correos electrónicos que le envíen se seguirán recibiendo durante el periodo de uso de la opción de Respuesta Automática.

**b) Reenvío de correos**

Consiste en el reenvío de todos sus correos a otra dirección de correo que el usuario estime conveniente. Este reenvío se hará en forma automática por el servidor de correo y cuenta con dos modalidades, dejando una copia en los servidores institucionales o no dejándola. Para habilitar este servicio es necesario:

1. Iniciar sesión en portal de Office365 (https://portal.office.com).
2. Una vez validada su sesión de usuarios, ir a la esquina superior derecha de la ventana de correo electrónico y seleccionar el ícono con figura de "engranaje", este ícono es de "Configuración".
3. En el menú desplegable hacer un click en "Correo" de la opción "Configuración de mi aplicación"
4. En esta nueva pantalla seleccionar en el menú desplegado a la izquierda la opción "Reenvío" que pertenece a la sección "Correo>Cuentas"
5. Marcar la opción "Iniciar reenvío" y escriba en el recuadro la dirección de correo electrónico a la que desea reenviar todos los correos electrónicos que reciba en su cuenta @ucsc.cl. Si desea mantener una copia del mensaje en el servidor debe marcar la opción "Conservar una copia de los mensajes reenviados".

Copia no controlada

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE LA SANTÍSIMA CONCEPCIÓN
Dirección de Servicios Informáticos

6. Finalmente haga un click sobre el botón "Guardar".

**c) Recuperación Automática de Contraseña de Correo Electrónico**

El servicio Office365 permite a los usuarios recuperar su contraseña de correo electrónico institucional previo registro de un correo electrónico alternativo (@hotmail, @gmail, @vtr, @livemail, etc.) en Office365. Esta dirección de correo alternativa fue registrada la primera vez que accedió a su cuenta de correo electrónico Office365 UCSC.

1. Acceder al portal de Office365 en la URL https://portal.office.com y hacer un click en el vínculo "¿No puede acceder a su cuenta?"

2. En la pantalla ingresar su Id de usuario, este ID corresponde a su dirección de correo electrónico @ucsc.cl. Además, debe ingresar el código captcha presentado en una imagen y hacer click en el botón Siguiente.

3. Aparecerá seleccionada la opción "Enviar un mensaje de correo electrónico a mi dirección alternativa" y un indicio de su correo alternativo, si corresponde a uno que usted conoce haga click en el botón "Correo electrónico".

4. Finalmente revise su correo alternativo donde tendrá un nuevo mensaje de correo con las instrucciones, que debe seguir, para obtener una nueva contraseña de correo institucional.

## 2.2. Modos de acceso

Se puede acceder a la casilla vía portal o a través de un cliente de correo ya sea desde un dispositivo móvil o su computador personal.

**a) Portal Office365 (antes Webmail)**

Para ingresar al portal de Office365 puede hacerlo directamente ingresando al sitio "https://portal.office.com" o desde el sitio principal de la Universidad, http://www.ucsc.cl, haciendo click en Webmail Funcionarios. Para luego ingresar su dirección de correo electrónico y su contraseña.

**b) Cliente de correo**

Para recibir los mensajes utilizando el protocolo POP3, los datos para configurar cualquier cliente de correo son:

- Tipo cuenta: POP3
- Puerto: 995
- Nombre de servidor: outlook.office365.com
- Método de cifrado: SSL

Copia no controlada

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE LA SANTÍSIMA CONCEPCIÓN
Dirección de Servicios Informáticos

Para recibir los mensajes utilizando el protocolo IMAP, los datos para configurar cualquier cliente de correo son:

- Tipo cuenta: IMAP
- Puerto: 993
- Nombre de servidor: outlook.office365.com
- Método de cifrado: SSL

Para el envío de mensajes de correo electrónico, ya sea utilizando POP3 o IMAP, los datos a configurar son los siguientes:

- Tipo cuenta: SMTP
- Puerto: 587
- Nombre de servidor: smtp.office365.com
- Método de cifrado: TLS

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.

Entre las características de Office365, una cuenta de correo puede ser configurada en Outlook utilizando conexión mediante "Microsoft Exchange", este modo de configuración permite la sincronización de la estructura existente en el correo electrónico del portal Office365 en Outlook. Cualquier acción realizada en Outlook con Exchange será reflejada en el portal Office 365.

Para configurar una cuenta de este tipo, debe ingresar su correo electrónico y contraseña, los parámetros del servidor debieran ser configurados automáticamente. De ser necesario podría solicitarle un servidor de dominio, la dirección de dicho servidor es: outlook.office365.com

## 2.3. Capacidades

Todas las cuentas de correo electrónico Office365 UCSC tienen un espacio asociado de 50GB para almacenamiento de mensajes de correo. Además, se cuenta con espacio de 1TB de almacenamiento adicional en OneDrive, que permite almacenar sus archivos y compartirlos simplemente con cualquier usuario.

En el caso de Office 365 UCSC, el tamaño máximo de archivos adjuntos es de 18MB por mensaje de correo, sin embargo, puede cargar los archivos usando OneDrive sin límite de capacidad.

## 2.4. Políticas de seguridad

Para resguardar la integridad de la información que mantiene en el correo y computador de usuario, la Dirección de Servicios Informáticos se ha visto en la necesidad de bloquear archivos con extensiones peligrosas, entre las que tenemos: .exe, .dll, y .bat. Estos archivos se pueden convertir en el vehículo idóneo para la propagación de virus o malware en general.

Copia no controlada



UNIVERSIDAD CATOLICA DE LA SANTISIMA CONCEPCION
Dirección de Servicios Informáticos

En caso que se infrinjan los parámetros de cantidad o tamaño de archivos adjuntos, así como también las consideraciones de seguridad, el correo será detenido por el servidor y no llegará a su destinatario. El servidor enviará un correo al emisor notificando lo sucedido.

### 2.5. Recomendaciones generales

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

### 2.6. Soporte

En caso que usted tenga problemas con el envío o recepción de correos favor comunicarlo a plataformas@ucsc.cl o al teléfono 2345184 ó 2345153.

Si requiere ayuda para configurar y realizar respaldos de información con los clientes Outlook Express y Microsoft Outlook, favor comunicarse con soporte al correo soporte@ucsc.cl o al teléfono 2345184.

## 3. Buenas condiciones 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.

- Sólo usar el correo institucional para fines laborales. Para otros usos se aconseja crear una casilla de correo en empresas tales como: Gmail, Yahoo y Hotmail, entre otros.
- Debe usar una firma luego del mensaje (normativa Dirección de Comunicaciones UCSC), con el fin de identificarse contra el receptor. Puede crear una firma para su cuenta directamente en la Intranet Institucional, ícono "firma digital".
- Es preferible escribir mensajes cortos y concisos, los demasiados lagos 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.

Copia no controlada

- 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 (y que le cuesta dinero a la institución); probablemente algún spammer 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. 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.

Copia no controlada