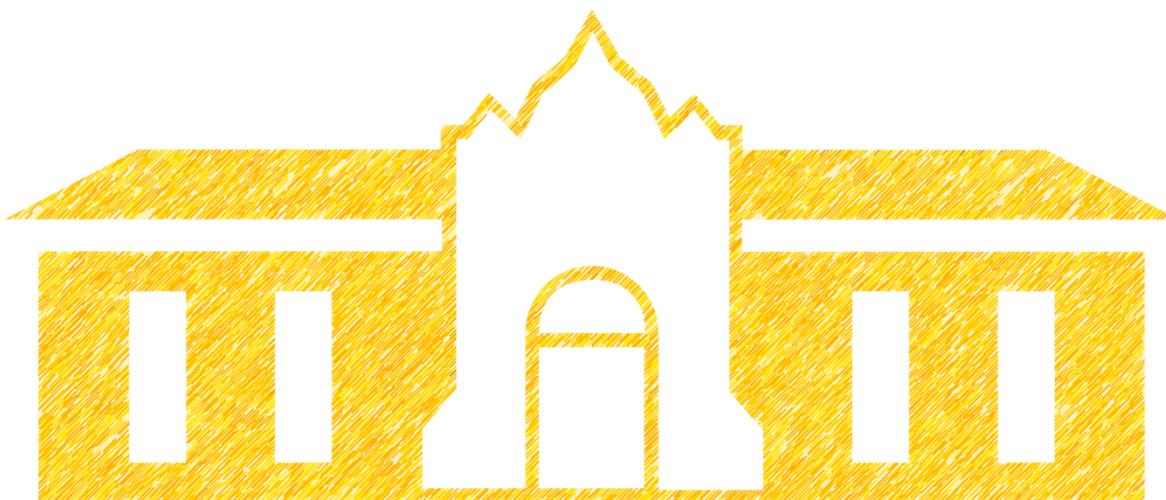




*Manual del Usuario y Políticas del Uso
del Correo Electrónico como Medio de
Notificaciones y/o Comunicaciones para
el Recibo y Envío de Información
mediante Correo Electrónico*





Autor

Nombre: Esteban Rojas Núñez

Departamento: CTIC

Teléfono: 2539-5574

E-mail: erojas@rree.go.cr

Historial de la versión

		Borrador		Final	
Descripción	Versión	Fecha del borrador	Autor	Fecha de aprobación	Aprobador
Creación del documento	1.0	29/04/2024	Esteban Rojas	29/04/2024	Esteban Rojas Núñez



Manual del Usuario y Políticas del Uso del Correo Electrónico como Medio de Notificaciones y/o Comunicaciones para el Recibo y Envío de Información mediante Correo Electrónico

El correo electrónico institucional es un recurso proporcionado por la Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto, a funcionarios (interinos y en propiedad), a pasantes o consultores-asesores, que laboran para la institución, con el propósito de facilitar el flujo de comunicación en las labores propias del Ministerio, en los diversos procesos administrativos, procesos laborales, procesos disciplinarios, entre otros, tanto de manera interna, como externa a la Institución.

Esta política busca garantizar que el correo electrónico sea utilizado de forma racional, promoviendo una comunicación adecuada y efectiva, y proporcionando a los usuarios, una guía que describa sus responsabilidades, relacionadas con la confidencialidad, privacidad y uso correcto de este servicio. Para ello, se valora el alcance de esta política de uso del correo electrónico, de manera que se considere como una medida de seguridad y formalidad.

Se pretende que este documento se haga extensible a la totalidad de colaboradores del Ministerio que cuenten con una cuenta oficial de correo, sin excepción, pues es responsabilidad de cada usuario de correo electrónico conocer y aplicar las recomendaciones desarrolladas en esta política de uso, además de definir el procedimiento que deben realizar los interesados para que sea validado su correo electrónico como medio de notificaciones.

I. Propósito

Este manual y política tiene como objetivo normar el uso del correo institucional, como medio de notificaciones y/o comunicaciones para el recibo y envío de información, el cual será el único medio autorizado para recibir y enviar información oficial del Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto (MREC).

II. Alcance

A esta política están sujetos todos los funcionarios (interinos y en propiedad), pasantes o consultores-asesores. Es deber de todos estos, conocer y acatar esta política.

III. Normativa asociada

Esta Política está vinculada y complementa lo establecido en el Reglamento de notificaciones y comunicaciones administrativas del Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto mediante correo electrónico, Decreto N° 42624-RE

IV. Roles y responsabilidades

Todos los usuarios del correo electrónico del Ministerio, deberán considerar que:



- El correo electrónico es un medio de comunicación escrito, permanece en el tiempo, es rastreable y comprobable, por lo tanto, su redacción y emisión debe realizarse con la seguridad y la medida correcta, la que exige un documento escrito, formal, que genera compromiso y marco de responsabilidad por parte de quien lo escribe y de a quién representa.
- Para asegurar un normal funcionamiento del servicio y un uso eficiente de los recursos del correo, el usuario se debe comprometer a leer periódicamente su buzón de correo y avisar de cualquier incidencia que pueda surgir y que estime puede afectar al normal comportamiento del servicio.
- Se deberá guardar el usuario y la contraseña de acceso a la cuenta de correo de forma segura y no facilitarlos a otras personas.

CAPITULO I

Administración del Correo electrónico

Artículo 1.— Los usuarios y funcionarios no deben usar cuentas de correo electrónico asignadas a otras personas, ni recibir mensajes en cuentas de otros. Si fuera necesario leer el correo de alguien más (mientras esta persona se encuentre fuera o de vacaciones) el usuario ausente debe re-direccionar el correo a otra cuenta de correo interno, quedando prohibido hacerlo a una dirección de correo electrónico externa al MREC.

Artículo 2.— Los usuarios y funcionarios deben tratar los mensajes de correo electrónico y archivos adjuntos propios de sus funciones como información de propiedad del MREC, y deben ser manejados como una comunicación privada y directa entre emisor y receptor.

Artículo 3.— Queda prohibido falsificar, esconder, suprimir o sustituir la identidad de un usuario de correo electrónico.

Artículo 4.— Queda prohibido interceptar, revelar o ayudar a terceros a interceptar o revelar las comunicaciones electrónicas.

CAPITULO II

Asignación y desactivación de cuentas de correo electrónico

Artículo 5— La capacidad máxima de almacenamiento del buzón de correo será de entre 50GB y 100 GB, dependiendo del licenciamiento otorgado.



Artículo 6.— Las cuentas de correo serán desactivadas, principalmente por dos motivos:

Se puede dar por motivos de seguridad informática ante el conocimiento previo de la CTIC, respecto a la separación del cargo de algún funcionario de la institución, ya sea interno de la sede central, o bien, de las Oficinas en el Exterior (Consulados, Embajadas y Misiones), ya sea este por motivos de despido, suspensión temporal, permiso sin goce de salario, u alguna otra situación contemplada por la gestión de la Oficina de Gestión Institucional de Recursos Humanos. También puede darse una suspensión temporal de los accesos si se detecta desde el CTIC, algún acceso indebido u otro evento que pueda afectar la integridad y seguridad de la cuenta del funcionario.

- O bien, 30 días naturales posterior a la fecha en la cual la persona termine oficialmente su vinculación con el MREC. Es responsabilidad de la Oficina de Gestión Institucional de Recursos Humanos notificar al CTIC los cambios o movimientos de los funcionarios que cuenten con algún servicio de correo electrónico, ya sea por traslado, despido, suspensión, permiso sin goce de salario o renuncia, entre otros, para ello, deberá enviar un correo electrónico mensualmente al CTIC (ctic-mrec@rree.go.cr) con el listado de movimientos del personal de la institución.

Artículo 7.— Quienes no utilicen correctamente su cuenta de correo pueden ser sancionados conforme este Reglamento.

CAPITULO III

La cuenta de correo electrónico

Artículo 8.— Se entiende por cuenta de correo electrónico la asignación por parte del MREC a los funcionarios (interinos y en propiedad), a pasantes o consultores-asesores de:

- i) Una dirección electrónica con la forma usuario@rree.go.cr
- ii) Un buzón (espacio) para almacenar los mensajes.
- iii) Una palabra clave o password para acceder de manera privada a la cuenta.
- iv) La posibilidad de enviar y recibir mensajes dentro del MREC y hacia Internet utilizando la dirección electrónica asignada.

Artículo 9.— Con el fin de garantizar que la identificación del usuario en la dirección de correo sea única, se seguirán las siguientes reglas para construir cada identificación: se construirá con las iniciales del nombre del usuario y el primer apellido (sin tildes, mayúsculas, ni signos propios de algunos idiomas). En caso de



presentarse coincidencias en la identificación de dos usuarios se resolverá de acuerdo con el orden de procesamiento: el primer usuario recibirá la identificación antes mencionada, el segundo será alterado recurriendo a las primeras letras del segundo apellido. Por ejemplo, si hay dos usuarios, uno Jorge Vargas Elizondo y otro José Vargas Prendas, el primero recibiría la identificación de usuario `jvargas@ree.go.cr` y el segundo sería `jvargasp@ree.go.cr`. Para las personas que cuenten con direcciones de correo definidas desde hace varios años, su identificador de usuario no tendrá validez y será construido uno nuevo bajo esta regla. Toda cuenta de correo electrónico para funcionarios (interinos y en propiedad), a pasantes o consultores-asesores, debe ser solicitada por medio del sistema de solicitudes del CTIC, por parte de la Oficina de Gestión Institucional de Recursos Humanos, dado que estos son los responsables del manejo del personal a nivel institucional.

Artículo 10.— La cuenta de correo electrónico es personal e intransferible, por lo que se deben tener claves seguras y no se puede compartir la cuenta. Las dependencias o grupos de trabajo (proyectos) que tengan asignada una cuenta, deben nombrar un usuario autorizado para manejarla. Cada persona, o el usuario autorizado, es responsable por la seguridad de su cuenta y de su clave. La primera vez que el usuario reciba su cuenta de correo, deberá cambiar su clave. Por seguridad, la clave debe cambiarse mínimo cada tres meses.

Artículo 11.— Los usuarios del servicio de correo del MREC podrán recibir y enviar mensajes desde programas (clientes) de correo que utilicen los protocolos SMTP, POP e IMAP o a través de navegadores Web.

Artículo 12.— Aunque la Institución cuenta con un servicio de revisión de virus para los mensajes de correo entrante, los usuarios deberán verificar que los mensajes que se reciban o se envíen no incluyan virus, para lo cual, su programa antivirus deberá estar activo y mantenerse actualizado. Es responsabilidad de cada usuario verificar lo anterior, en caso de duda deberá comunicarse con la CTIC.

Artículo 13.— Para reportar problemas, hacer sugerencias o realizar cualquier solicitud que tenga relación con cuentas de correo o el servicio de correo electrónico en general, se debe hacer la correspondiente solicitud de servicio en la Intranet.

Artículo 14.— Toda cuenta de correo electrónico debe poseer de forma obligatoria la verificación en dos pasos al iniciar sesión en la plataforma.

CAPITULO IV

Uso del Correo Electrónico

Es responsabilidad de los usuarios:



Artículo 15.— Usar su cuenta con fines laborales de acuerdo con las funciones propias del puesto que le ha sido asignado en el MREC.

Artículo 16.— En general, se aconseja al menos revisar el asunto (subject) antes de responder un mensaje y asegúrese que los mensajes que responda vayan dirigidos a su persona.

Artículo 17.— Se debe ser cuidadoso cuando envíe su correo. Hay algunas direcciones que pueden ir a un grupo, pero que parece ser la de una persona. Se debe cerciorar a quién le manda datos o información.

Artículo 18.— Está prohibido enviar o contestar cadenas de correo o cualquier otro esquema de "pirámide" de mensajes.

Artículo 19.— Está prohibido usar las cuentas de correo oficiales para fines comerciales.

Artículo 20.— Los usuarios no deben leer correo ajeno ni generar o enviar correos electrónicos a nombre de otra persona, sin autorización o suplantándola.

Artículo 21.— Se prohíben las violaciones de los derechos de cualquier persona o institución protegidos por derechos de autor, patentes o cualquier otra forma de propiedad intelectual. Entre otras actividades, se incluye la distribución o instalación de software sin la licencia del MREC.

Artículo 22.— Está prohibido revelar, compartir o prestar la clave o acceso a la cuenta de correo electrónico.

Artículo 23.— El usuario debe evitar suscribirse a cualquier lista de correo que genere mensajes cuyo contenido no tenga que ver con las funciones del MREC.

Artículo 24.— Se prohíbe el uso del correo electrónico con el fin de realizar algún tipo de acoso, difamación, calumnia, con intención de intimidar, insultar o cualquier otra forma de actividad hostil, sin importar el idioma, la periodicidad o tamaño del mensaje.

Artículo 25.— Se prohíbe hacer ofrecimientos fraudulentos de productos o servicios cuyo origen sean los recursos o servicios propios del MREC.

Artículo 26.— Se prohíbe el envío de mensajes de correo no solicitados, incluyendo junk mail (material publicitario enviado por correo) o cualquier otro tipo de anuncio comercial a personas que nunca han solicitado ese tipo de material (e-mail spam, mensajes electrónicos masivos, no solicitados y no autorizados en el correo electrónico).



Artículo 27.— Es obligación de los usuarios reportar al CTIC cualquier tipo de irregularidad o abuso de estos servicios, para evitar que esto le vuelva a suceder o que les ocurra a otros funcionarios.

Artículo 28.— El usuario se asegurará de no responder a todas las personas cuando se envíen comunicados generales o para un grupo específico de personas, a excepción de que ésta sea la finalidad de la respuesta.

Artículo 29.— El MREC se reserva el derecho de monitorear mediante el CTIC, las cuentas que presenten un comportamiento sospechoso para su seguridad, lo que no incluye acceso al contenido de los correos.

Artículo 30.— El tamaño de los mensajes con archivos adjuntos no debe exceder los 10 MB de archivos adjuntos.

Artículo 31.— Con el fin de agilizar el envío de información, no se podrán enviar mensajes masivos (que involucre a todos los usuarios del MREC), a menos que sea un asunto oficial. El usuario será el responsable por el contenido de los mensajes a efecto que cumplan la característica de ser mensajes oficiales y de carácter laboral.

CAPITULO V

Correo electrónico: Gestión, conservación, notificación de documentos digitales.

Artículo 32.— Hora y fecha del recibido de documentos presentados por medio del correo electrónico, será la que genere el servidor que administra la cuenta de correo habilitada.

Artículo 33.— Cuentas habilitadas de para la recepción de documentos de Dirección, Departamento, Dependencia, Oficina, Misión Diplomática, Oficina Consular y Órgano Desconcentrado de este Ministerio, estarán publicadas en el sitio web institucional (www.rree.go.cr).

Artículo 34.— Formato de presentación: Los documentos electrónicos deberán presentarse en formatos abiertos o multiplataforma, con el propósito de garantizar su accesibilidad y su utilización en el tiempo. No se recibirán documentos en formato comprimido.

Artículo 35.— Validez y eficacia de los documentos electrónicos recibidos para trámite: los documentos electrónicos con firma digital certificada, que cumplan con los formatos definidos en la Política de Formatos Oficiales de los Documentos Electrónicos Firmados Digitalmente, emitida por el Ministerio de Ciencia, Tecnología



y Telecomunicaciones, serán registrados y tramitados como si contaran con firma manuscrita.

Artículo 36.— En caso de duda sobre la validez del formato del documento electrónico firmado digitalmente, o bien, de la veracidad de la firma digital, el Ministerio podrá gestionar ante la Dirección de Certificadores de Firma Digital del Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones la revisión y verificación de los atributos respectivos, que demuestren su validez o invalidez.

Artículo 37.— La comunicación y notificación de los documentos electrónicos que emita el Ministerio, se hará por medio de correo electrónico, excepto los documentos que por disposición legal deban ser entregados en forma personal.

Artículo 38.— El correo institucional será de uso obligatorio para remitir y/o recibir cualquier información y/o notificación de carácter oficial. Por consiguiente, el uso de cualquier otra dirección de correo electrónico queda sin efecto a partir de la publicación y/o divulgación de la presente política.

CAPITULO VI

De los Funcionarios, Direcciones, Departamento, Dependencia, Oficina, Misión Diplomática, Oficina Consular, Embajada y Órgano Desconcentrado.

Artículo 39.— Cualquier funcionario, pasante o asesor, Direcciones, Departamento, Dependencia, Oficina, Misión Diplomática, Oficina Consular, Embajada y Órgano Desconcentrad que posea una dirección de correo oficial, tienen la obligación de hacer uso del correo institucional con el dominio @ree.go.cr como único medio de comunicación oficial.

Artículo 40.— Cualquier comunicación enviada por otros medios se entenderá como una comunicación no oficial y se entenderá como no realizada.

CAPITULO VII

Validación de cuentas para notificaciones para usuarios externos al Ministerio.

Artículo 41.— Para validar la cuenta de correo electrónico, presentada por un interesado externo al Ministerio, para acceder a notificaciones por correo electrónico, debe presentar una solicitud formal por medio del correo electrónico ctic-mrec@ree.go.cr, indicando el nombre completo de la persona interesada, la dirección de correo a validar y un medio de contacto (número telefónico y/o correo



electrónico alternativo al que está validando), con el fin de poder confirmar el resultado de la validación solicitada.

CAPITULO VIII

Reformas a esta política y a sus procedimientos internos

Artículo 42.— El Centro de Tecnologías de Información y Comunicación (CTIC) se reserva el derecho de la actualización que se considere pertinente de cualquier reglamentación, políticas, lineamientos, procesos y procedimientos internos relacionadas con este manual y política.