

 USPEC UNIDAD DE SERVICIOS PENITENCIARIOS Y CARCELARIOS	POLÍTICA DE CORREO ELECTRÓNICO INSTITUCIONAL	Código: TI-PO-012
		Versión: 02
		Vigencia: 04/10/2021

1. NOMBRE DE LA POLÍTICA: Política de Correo Electrónico Institucional

2. OBJETIVO

Establecer las responsabilidades, lineamientos y buenas prácticas que deben cumplir todos los usuarios de la plataforma de correo institucional con el fin de hacer uso y gestión adecuado de la misma.

3. ALCANCE

Aplica a funcionarios, contratistas de la Unidad de Servicios Penitenciarios y Carcelarios - USPEC y demás personal con una cuenta de correo institucional asignado para el cumplimiento de sus labores, así como a Entidades que en razón de sus funciones requieren acceso a la información contenida en esta herramienta. De igual manera aplica a los administradores y/o proveedores de la plataforma de correo, gestión que se encuentra a cargo de la Oficina de Tecnología.

4. DEFINICIONES

- **Backup:** copia de seguridad de información a través de la cual se realiza el respaldo de archivos o datos contenidos en un sistema informático y que son considerados como críticos para la operación de los servicios.
- **Buzón institucional:** cuentas de correo electrónico que se emplean para labores propias de cada dependencia, con propósitos específicos para la gestión por más de un usuario. (Ejemplo: aciudadano@uspec.gov.co, buzonjudicial@uspec.gov.co)
- **Cuenta de correo:** servicio para la recepción y envío de mensajes de correo electrónico, almacenamiento de documentos, trabajo colaborativo. En el caso de la USPEC esta cuenta de correo involucra tanto el buzón como las herramientas colaborativas. (Ejemplo: juan.gomez@uspec.gov.co)
- **Descalimar:** son todos aquellos textos de aviso que pueden evitar a las empresas y establecimientos, responsabilidades jurídicas y/o demandas por daños y perjuicios relacionados con su actividad empresarial y el uso de su red WiFi por terceros.¹
- **Evento Falso Positivo:** Eventos cuya detección informa ser maliciosa, pero puede incidir en una detección falsa o basada en criterios erróneos.
- **HELPTIC:** herramienta de mesa de ayuda para la gestión de solicitudes de incidentes y requerimientos de soporte.

¹ <https://www.wifisafe.com/blog/que-es-un-disclaimer/>

 USPEC UNIDAD DE SERVICIOS PENITENCIARIOS Y CARCELARIOS	POLÍTICA DE CORREO ELECTRÓNICO INSTITUCIONAL	Código: TI-PO-012
		Versión: 02
		Vigencia: 04/10/2021

- **Incidente:** un incidente de seguridad de la información se define como un acceso, intento de acceso, uso, divulgación, modificación o destrucción no autorizada de información; un impedimento en la operación normal de las redes, sistemas o recursos informáticos; o una violación a una Política de Seguridad de la Información de la entidad.²
- **Listas de distribución:** permite la distribución de mensajes entre múltiples usuarios de correo de forma simultánea, la información llegará a la dirección de todas las personas inscritas en ella.
- **OTEC:** Oficina de Tecnología.
- **Usuario:** funcionarios, contratistas y demás personal con una cuenta de correo institucional asignado para el cumplimiento de sus labores.
- **Spam:** es un mensaje no solicitado que hace publicidad de un servicio o producto; la versión electrónica del "correo basura".³

5. DESCRIPCIÓN DE LA POLÍTICA

El correo electrónico institucional hace parte de los canales oficiales de comunicación por medios electrónicos que permiten la comunicación de la Entidad con sus dependencias, de la Entidad con otras entidades públicas y de control, y de la Entidad con la ciudadanía en general. En virtud a ello, se establecen los lineamientos, responsabilidades y condiciones de uso que se deben cumplir para el adecuado uso del correo institucional. Según lo establecido en el decreto 4150 de 2011, a través del cual se establecen entre otras las funciones de la Oficina de Tecnología, se menciona que esta dependencia debe *"Implementar las acciones necesarias para asegurar la organización, administración, seguridad y control del hardware, software y de la información institucional."* y *"Formular, implementar y socializar políticas de seguridad informática"*, en tal sentido, la OTEC en cualquier momento podrá implementar las medidas necesarias en la plataforma del correo institucional, en aras de incrementar los niveles de seguridad y/o de brindar un mejor servicio. El cumplimiento de los lineamientos plasmados en el presente documento en ningún momento reemplaza las políticas de seguridad y privacidad de la información y uso del correo establecidos por la plataforma de correo actual.

5.1 LINEAMIENTOS GENERALES

Es responsabilidad de todos los funcionarios, contratistas de USPEC y demás personal con una cuenta de correo institucional asignado para el cumplimiento de sus labores, ejecutar las directrices establecidas en este documento para hacer uso del servicio de correo electrónico institucional.

² https://www.mintic.gov.co/gestioniti/615/articles-5482_G21_Gestion_Incidentes.pdf

³ <https://www.avast.com/es-es/c-spam>

 USPEC UNIDAD DE SERVICIOS PENITENCIARIOS Y CARCELARIOS	POLÍTICA DE CORREO ELECTRÓNICO INSTITUCIONAL	Código: TI-PO-012
		Versión: 02
		Vigencia: 04/10/2021

Todas las solicitudes relacionadas con la gestión del correo electrónico institucional, deberán remitirse a través de la herramienta de mesa de ayuda - HELPTIC.



Las solicitudes de creación de correo deben cumplir con el diligenciamiento del formato TI-FO-001 Gestión y Entrega de Cuentas y/o de Equipos. Una vez se entregue a la OTEC se procede de conformidad con el trámite que se indique en el formato. Para el ingreso o retiro de funcionarios, es responsabilidad del Grupo de Administración de Personal presentar en la OTEC el formato debidamente diligenciado; en el caso de los contratistas esta responsabilidad corresponde al supervisor del contrato.

Las cuentas de correo se crean de conformidad con el procedimiento TI-PR-008 “Gestión de Acceso de Usuario”.

Teniendo en cuenta los riesgos generados por el uso de las cuentas de correo electrónico personal, la disponibilidad de acceso a este tipo de servicios dependerá de los controles establecidos por la OTEC.

La administración de la plataforma de correo es responsabilidad de la Oficina de Tecnología. Hace parte de las responsabilidades asociadas con esta administración las siguientes actividades:

- Gestión de cuentas de correo de usuarios y grupos. (Creación, habilitación, deshabilitación, *backup*, eliminación y delegación).
- Generar copias de seguridad en casos requeridos. (ver condiciones numerales 5.4)
- Monitorear la recepción de correos con el fin de identificar eventos de seguridad. (Revisión del Filtro Web, Cuarentena de correo, Inclusión de correos en Listas Negras de acuerdo a boletines de seguridad.)
- Aprobación de acceso al correo en dispositivos móviles según lo establecido en la Política de dispositivos móviles.
- Revisión de auditoría de las cuentas de correo cada vez que se requiera.

Nota: Los mensajes de correo electrónico recibidos en las cuentas institucionales son automáticamente analizados por las herramientas de seguridad propiedad de la compañía desarrolladora de esta plataforma, esto con el fin de identificar amenazas que puedan comprometer la seguridad de información, cualquier restricción de acceso a archivos o datos anexos contenidos en estos son controlados por dichas herramientas automáticas, ante un evento falso positivo, se debe reportar la situación a Mesa de Ayuda para validar el evento.

La Oficina de Tecnología en cumplimiento de sus obligaciones realiza revisiones periódicas de la cuarentena de mensajes en el panel de administración de la plataforma de correo, con el fin de identificar recepción de correos malintencionados y spam, esta revisión permite al administrador consultar los datos de este tipo de mensajes como pueden ser: remitentes, destinatarios, asuntos, cuerpo del mensaje y otra información técnica de los correos, sin embargo, no se puede tener acceso a los archivos adjuntos e imágenes en los correos electrónicos. Dada esta labor el administrador de seguridad puede implementar acciones preventivas ante situaciones de riesgo de seguridad de la información institucional o validar la efectividad de las reglas de

 USPEC UNIDAD DE SERVICIOS PENITENCIARIOS Y CARCELARIOS	POLÍTICA DE CORREO ELECTRÓNICO INSTITUCIONAL	Código: TI-PO-012
		Versión: 02
		Vigencia: 04/10/2021

seguridad configuradas para evitar la recepción de mensajes malintencionados o que infringen de algún modo el uso de la plataforma de correo electrónico institucional.

5.2 RESPONSABILIDADES DE LOS USUARIOS DE LAS CUENTAS DE CORREO

Los usuarios son responsables de todas las actividades realizadas a través de la cuenta de correo institucional asignado y su uso debe estar enmarcado en el cumplimiento de las gestiones institucionales.

No está permitido el envío de información de tipo comercial, financiero, político o religioso, reenviar correos de tipo spam o cadenas, al igual tampoco está permitida la difusión de información difamatoria, mentirosa o fuera del marco de las funciones que el usuario desempeñe en la Entidad.

Los usuarios tienen prohibido la eliminación de correos institucionales, en el caso que se detecte esta situación se reportará como un incidente de seguridad de información. Para el caso de los funcionarios se tramitarán las acciones disciplinarias que haya a lugar y en el caso de contratistas se notificará al supervisor del contrato para que tome las medidas del caso.

El uso del correo electrónico institucional para registrarse en sitios como Blogs, Redes Sociales, páginas de compras y/o promociones, etc., se permite siempre y cuando sea para fines investigativos y concernientes a temas asignados por la Entidad. No obstante, la política de SPAM establecida en la plataforma de correo, categoriza los mail de las páginas antes mencionadas como correos spam, por lo cual, muchos de estos correos no llegan a las bandejas de entrada de las cuentas de los usuarios.

En caso de recibir correos electrónicos del dominio @uspec.gov.co cuyo asunto o temática no se enmarque en las obligaciones y/o funciones asignadas al usuario destinatario del correo, este debe ser contestado informando la situación y solo en este caso proceder con la eliminación del mensaje

En caso de recibir correos electrónicos de remitentes desconocidos y cuyo contenido sea sospechoso, no se deben descargar archivos adjuntos, ni se debe acceder a enlaces o URLs incluidos en los mensajes y tampoco responder al remitente desconocido. Esta situación se debe considerar como evento de seguridad de la información y debe ser reportado de manera inmediata a través de la herramienta de mesa de ayuda – HELPTIC y/o los demás canales de reportes de eventos de seguridad de la información.

Nota: La OTEC anunciará a través de los medios de comunicación internos, información referente a la detección de correos sospechosos.

Para los casos en los que el usuario tenga permiso de tres o más días laborales, incapacidad médica o disfrute de periodo vacacional, es responsabilidad del usuario activar la respuesta automática, facilitando un contacto que esté en disponibilidad de apoyar las gestiones institucionales.

Por seguridad de la información, no está permitido guardar la contraseña en los equipos o navegadores desde donde se acceda al correo institucional.

 USPEC UNIDAD DE SERVICIOS PENITENCIARIOS Y CARCELARIOS	POLÍTICA DE CORREO ELECTRÓNICO INSTITUCIONAL	Código: TI-PO-012
		Versión: 02
		Vigencia: 04/10/2021

Todos los incidentes que afecten la seguridad de la información contenida, transmitida o procesada en la plataforma de correo electrónico institucional deberán ser reportados a través de la herramienta de mesa de ayuda –HELPTIC y/o los demás canales de reporte de eventos de seguridad de información.

El tamaño máximo permitido para el envío de correo es de 25 MB, en caso de exceder este límite se puede hacer uso de la herramienta de almacenamiento de archivos en la nube autorizada por la Entidad.

Toda la información contenida en los buzones de correo institucionales es de propiedad de la USPEC. La USPEC no es responsable de la información de carácter personal que los usuarios almacenen en las cuentas institucionales.

Es responsabilidad de los usuarios atender las instrucciones dadas por la Oficina de Tecnología a través de las jornadas de sensibilización referentes a la plataforma de correo electrónico institucional.

No está permitido suministrar su cuenta de correo para ser accedida por personas no autorizadas.

No está permitida la recepción y/o envío de material pornográfico o cualquier otro material digital que pueda conllevar la participación en actividades ilegales, criminales o que afecte la seguridad de la información.

En los casos que se requiera el envío o recepción de información confidencial o reservada, se deben tener en cuenta los lineamientos establecidos en el Procedimiento TI-PR-005 “Transferencia de Información”.

Está prohibido crear, enviar, alterar, borrar mensajes suplantando la identidad de un usuario.

5.3 CONFIGURACIÓN DE CUENTA DE CORREO ELECTRÓNICO EN DISPOSITIVOS MÓVILES

Los usuarios que lo requieran, deben remitir la solicitud de uso a través de la herramienta de mesa de ayuda - HELPTIC.

La mesa de ayuda valida el cumplimiento de los requisitos establecidos a través del formato TI-FO-032 “Lista de Verificación Dispositivos Móviles”, para la habilitación del correo institucional.

El personal de Mesa de Ayuda remite la solicitud al encargado de la administración de la plataforma de correo electrónico, en caso que se cumplan con los requisitos y éste aprueba la configuración en el dispositivo a través de la Consola de Administración de la plataforma de correo.

La entidad podrá inhabilitar el uso de las cuentas de correo en los dispositivos móviles si llegasen a detectarse anomalías en el uso o funcionamiento de la aplicación en los dispositivos personales o institucionales.

5.4 DESHABILITACIÓN, BACKUP Y ELIMINACIÓN DE CUENTAS DE CORREO

Una vez el usuario termina el vínculo contractual o laboral con la Entidad, deberá realizar la entrega de su cuenta de correo, diligenciando el formato TI-FO-015 “Gestión de Devolución de Activos de Información” y remitirlo a la Oficina de Tecnología, (se registra en el formato el tamaño de la cuenta de correo).

 USPEC UNIDAD DE SERVICIOS PENITENCIARIOS Y CARCELARIOS	POLÍTICA DE CORREO ELECTRÓNICO INSTITUCIONAL	Código: TI-PO-012
		Versión: 02
		Vigencia: 04/10/2021

Toda cuenta que se inactive estará disponible en sistema por un periodo de 60 días. Terminado este periodo, la OTEC ejecuta el protocolo de *backup* de la cuenta de correo, verifica que se puede recuperar la información y procede con la eliminación de la cuenta de correo. El *backup* será conservado teniendo en cuenta lo establecido en las Tablas de Retención Documental de la Entidad.

La información que se gestiona en la cuenta de correo institucional hace parte de los activos de la Entidad. Para obtener copias de la información, se deben tener en cuenta los siguientes criterios:

- **Entrega de backup al personal vinculado con la Entidad:** la entrega se debe gestionar a través del formato "TI-FO-050 Solicitud de backup", que debe contar con la aprobación del jefe inmediato o supervisor de contrato para la entrega de la información requerida y debe constar que dentro de la cuenta a respaldar no se disponga información de carácter confidencial o reservado de la Entidad. Este formato se debe remitir a la mesa de ayuda - HELPTIC con el fin de darle la debida gestión por parte de la OTEC.
- **Entrega de backup al personal desvinculado de la Entidad:** la persona que requiere acceso a la cuenta de correo deberá remitir la solicitud a través de los canales dispuestos por la Entidad para atención a la ciudadanía (ver canales de atención y comunicación), informando en el contenido de la solicitud la dependencia a la cual se encontraba vinculado. El jefe de dicha dependencia debe evaluar la solicitud y de considerarlo pertinente debe remitir el formato "TI-FO-050 Solicitud de backup" a la Oficina de Tecnología a través de la mesa de ayuda - HELPTIC, aprobando la entrega del backup y debe constar que dentro de la información a entregar no se disponga de información de carácter confidencial o reservado de la Entidad.

Nota: Si se requiere el backup de un usuario diferente al titular de la cuenta de correo, éste solo se puede ser solicitado por parte de quien fuese su jefe inmediato o supervisor de contrato, o en caso de los directivos o jefes pueden solicitar el backup del personal a quien reemplacen.

5.5 BUZONES INSTITUCIONALES, LISTAS DE DISTRIBUCIÓN O DELEGACIÓN DE CUENTAS

En el caso de requerir buzones institucionales, o listas de distribución, estos deben ser solicitados por el Director, Jefe de Oficina o Coordinadores a través de la herramienta de mesa de ayuda indicando el nombre de la cuenta de correo, los usuarios que conformarán el grupo, los permisos para el envío de correos masivos, finalidad de la cuenta, responsable de la administración y tiempo de vigencia de la misma.

Delegación de cuentas. En caso que se requiera una cuenta de correo para dos o más usuarios, el responsable de la administración de la misma debe otorgar dicha autorización a través de la herramienta de mesa de ayuda - HELPTIC, indicando los usuarios que tendrán acceso a la misma, y en todo caso, dicha autorización no exime de toda responsabilidad al usuario dueño de la cuenta del correo uso y de los lineamientos planteados en la presente política.

 USPEC UNIDAD DE SERVICIOS PENITENCIARIOS Y CARCELARIOS	POLÍTICA DE CORREO ELECTRÓNICO INSTITUCIONAL	Código: TI-PO-012
		Versión: 02
		Vigencia: 04/10/2021

5.6 CONSECUENCIAS DEL USO INDEBIDO DEL CORREO

En caso que se evidencien incidentes generados por el incumplimiento de los lineamientos contenidos en la presente política, se evaluarán de la siguiente manera:

- Para el caso de los funcionarios se tramitarán las acciones disciplinarias que haya a lugar.
- En el caso de contratistas se notificará al supervisor del contrato para que tome las medidas del caso

5.7 FIRMA DEL CORREO E IMAGEN DE CUENTA

La imagen que se asigne a la cuenta del correo institucional se realizará teniendo en cuenta las directrices que en esta materia genere el Grupo de Prensa de la Entidad.

La firma de correo institucional, debe ser configurada teniendo en cuenta la siguiente estructura:

Nombres Apellidos
 Dependencia - Cargo
nombre.apellido@uspec.gov.co
 Av. Calle 26 # 69 - 76, Edificio Elemento Torre 4 Agua
 Conmutador: 4864130 Ext. xxxx
 Bogotá, Colombia



Este correo electrónico y sus archivos adjuntos pueden contener información pública clasificada, pública y / o pública reservada para uso exclusivo de sus destinatarios. Si el lector de este mensaje no es el destinatario, se le notifica que cualquier difusión, divulgación, distribución o cualquier otro uso de la información aquí contenida está estrictamente prohibida. Si ha recibido este correo electrónico por error, se le solicita que informe a la persona que lo envió inmediatamente y que lo elimine de su correo electrónico.

This email and its attachments may contain classified public information, reserved public and / or public for the exclusive use of its recipients. If the reader of this message is not the recipient, you are notified that any dissemination, disclosure, distribution or any other use of the information contained herein is strictly prohibited. If you have received this email by mistake, you are requested to inform the person who sent it immediately and delete it from your email.



Los logos, emblemas y *disclaimers* institucionales son agregados automáticamente por la plataforma de correo, por lo tanto, no es necesario agregarlos manualmente en la configuración de la firma, la adulteración o inclusión de logos adicionales o no autorizados por la USPEC están prohibidos, ya que, vulnera la imagen institucional.

 USPEC UNIDAD DE SERVICIOS PENITENCIARIOS Y CARCELARIOS	POLÍTICA DE CORREO ELECTRÓNICO INSTITUCIONAL	Código: TI-PO-012
		Versión: 02
		Vigencia: 04/10/2021

RESUMEN DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Numerales	Descripción de la modificación
01	21/02/2020	Todos	Se crea el documento
02	13/08/2020	3, 4 y 5	Se modifican el alcance, las definiciones y la descripción de la política.
	04/10/2021	N/A	Se ajustan los códigos de los documentos de acuerdo con la actualización del Mapa de Procesos Institucional. La versión del documento se mantiene debido a que su contenido no se modificó.

RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD		
Elaboró / Actualizó:	Revisó:	Aprobó:
Nombre: Diana Paola Cárdenas Huertas	Nombre: Piedad Cecilia Montero Villegas	Nombre: Piedad Cecilia Montero Villegas
Cargo: Profesional Universitario	Cargo: Jefe Oficina de Tecnología	Cargo: Jefe de Oficina de Tecnología
Dependencia: Oficina de Tecnología	Dependencia: Oficina de Tecnología	Dependencia: Oficina de Tecnología
Nombre: Mayra Alexandra Agudelo Carvajal	Nombre: Camilo Alejandro Romero González	
Cargo: Profesional Especializado	Cargo: Analista de Sistemas	
Dependencia: Oficina de Tecnología	Dependencia: Oficina de Tecnología	
	Nombre: Fernando Arturo Vargas Herrera	
	Cargo: Técnico Operativo	
	Dependencia: Oficina de Tecnología	