

 GOBIERNO DE ARAUCA DEPARTAMENTAL	MANUAL PARA USO DE CORREO Y CHAT INSTITUCIONAL			
	CODIGO	VERSION	FECHA DE EMISIÓN	PAGINA
	MN-GI-01	02	29-11-2017	1 de 7

1. INTRODUCCION

El siguiente manual ofrecerá unas condiciones y políticas de uso frecuente institucional de la GOBERNACION DE ARAUCA como referencia y en ningún momento pretenderá constituirse como norma absoluta.

Toda persona que utilice los servicios tecnológicos que ofrece la GOBERNACION DE ARAUCA para el tratamiento de la información, deberá usar el servicio con respeto, cortesía, responsabilidad y aceptar el reglamento vigente sobre su uso. El desconocimiento del mismo no exonera de las responsabilidades asignadas.

2. OBJETIVO

Este manual tiene como objeto dar a conocer las políticas o condiciones, actividades, responsabilidades y controles de uso de estas herramientas de apoyo institucional para la comunicación interna y externa utilizando la tecnología.

3. ALCANCE

Aplica a todos los usuarios a quienes se les asigne una cuenta de correo electrónico institucional de la GOBERNACION DE ARAUCA y es obligatorio cumplimiento por parte de los secretarios de despacho, asesores, jefes de área, directivos, funcionarios en propiedad, provisionales y contratistas, así como todas aquellas personas que tengan establecidas o establezcan relaciones contractuales con la entidad territorial.

4. EXPOSICION DE MOTIVOS

Las tecnologías de la información ofrecen una oportunidad única para los países en vía de desarrollo, den un salto en su evolución económica, política, social y cultural. Estas tecnologías, y en especial internet, han transcendidos los campos tecnológicos y científico, contribuyéndose hoy en día en herramientas que se encuentran al alcance y servicio de toda la comunidad en los ámbitos económicos, educativo y de salud, entre otros.

Las tecnologías de la información son herramientas que permiten el desarrollo de una nueva economía, la construcción de un estado más moderno y eficiente, la universalización del acceso a la información y la adquisición y eficaz utilización del conocimiento, todos estos elementos fundamentales para el desarrollo de la sociedad moderna.

El presente manual será aplicable a todo tipo de información en forma de mensaje de datos según la ley 527 de 1999, que define y reglamenta el uso y acceso a los mensajes de datos, determinando su naturaleza, requisitos y forma de comunicación en la entidades estatales.

La responsabilidad del estado de adecuar la organización de los sistemas de información internos, para atender los requerimientos de los ciudadanos, así como la de fomentar la

 GOBIERNO DEPARTAMENTAL GOBERNACION DE ARAUCA	MANUAL PARA USO DE CORREO Y CHAT INSTITUCIONAL			
	CODIGO	VERSION	FECHA DE EMISION	PAGINA
	MN-GI-01	02	29-11-2017	2 de 7

cultura de trabajo con la implementación de tecnologías en información, con el objeto de modernizar masificar en las mismas el uso de los recursos informáticos y tecnológicos.

Por consiguiente el sistema de correo electrónico institucional, así como el acceso a internet e intranet por parte del personal vinculado a la GOBERNACION DE ARAUCA, contribuye a facilitar la gestión administrativa, por tal motivo se establece unos lineamientos para el uso apropiado dentro de las políticas de austeridad en el gasto público y los criterios de eficiencia, productividad y responsabilidad en el uso y cuidado de los bienes y servicios del estado.

La dependencia competente de la entidad en la aplicación del manual, políticas, estratégicas y directrices con el desarrollo de la entidad es la Secretaría General y Desarrollo Institucional y su grupo de trabajo del área de Sistemas.

El dominio que dispone la GOBERNACION DE ARAUCA es www.arauca.gov.co

Para publicar la red en internet, servicios que la entidad a través de sus funcionarios y/o contratistas, utilizan como medio de comunicación digital para interactuar con otras entidades y ciudadanía; es así que el sufijo **Arauca.gov.co** es el nombre OFICIAL que la entidad tiene y garantiza como medio de envío y recepción de información a través de internet.

5. TERMINOS Y DEFINICIONES

BUZON: Espacio exclusivo designado en el servidor, para el almacenamiento de mensajes de datos y archivos adjuntos enviados a las diferentes cuentas de correo electrónico del personal vinculado a la entidad.

CORREO ELECTRÓNICO: el correo electrónico es una herramienta para el intercambio de los mensajes almacenados en una computadora por medio de las telecomunicaciones. Los mensajes de correo electrónico se codifican por lo general en formato de texto. Sin embargo, se puede también enviar archivos en otros formatos, tales como imágenes, gráficas y archivos de sonido, los cuales son transferidos como datos adjuntos en formato binario, sin que este su principal objetivo.

INTERNET: la internet, algunas veces llamada simplemente "la red", es un sistema mundial de computadoras interconectadas, que se asimila a un conjunto integrado por las diferentes redes de cada país del mundo, por medio del cual un usuario en cualquier equipo puede, en caso de contar con los permisos apropiados, acceder a la formación contenida en otro computador e inclusive tener comunicación directa con usuarios en otros equipos.

MEGABYTES: unidad de medida de almacenamiento equivalente a 1024 kilo bytes e indica la calidad de información que se pueda almacenar en un determinado dispositivo.

MENSAJE DE DATOS: se entiende por mensaje de datos "la información generada, enviada, recibido, almacenada o comunicada por medios electrónicos, ópticos o similares,

	MANUAL PARA USO DE CORREO Y CHAT INSTITUCIONAL			
	CODIGO	VERSION	FECHA DE EMISIÓN	PAGINA
	MN-GI-01	02	29-11-2017	3 de 7

como pudieran ser, entre otros, el intercambio electrónico de datos (EDI), internet, el correo electrónico, el telegrama, el télex, el telefax”

MENSAJE DE DATOS MASIVO: mensaje enviado a un número igual o superior a diez (10) cuentas de correo, en forma acumulada, en uno o varios envíos.

SPAM: el spam (correo no deseado) es el envío de mensajes electrónicos (habitualmente de tipo comercial) no solicitados y que constituyen mensajes de datos masivo, también denominados cadenas. Aunque se pueden hacer por distintas vías, la más utilizada entre el público en general es la basada en el correo electrónico, afectado igualmente a otras tecnologías de internet

SPAM (JUNK-MAIL): Envío de correos electrónicos basura, que pueden llenar el buzón de usuario. Por lo general esta práctica la efectúan marcas comerciales para promocionar indiscriminadamente sus productos por toda la red de internet

6. INSTRUCCIONES DE USO DEL CORREO ELECTRONICO INSTITUCIONAL

Asignación

La Secretaría General y Desarrollo Institucional y su grupo de trabajo del área de sistemas de la Gobernación de Arauca como responsable de las funciones relativas a la administración de recursos informáticos, asignaran al personal vinculado a la entidad, una cuenta de correo electrónico que conste de los siguientes elementos:

- Se tomara la primera letra del primer nombre y el primer apellido completo del funcionario. La dirección electrónica quedaría con la forma: inicial.nombre.apellido@arauca.gov.co, la cual se creará con previa solicitud dirigida al área de sistemas con los siguientes datos: nombres, apellidos, número de cédula. Si el personal es de contrato debe adicionar en la solicitud número de contrato y fecha de inicio y terminación del mismo.
- En caso que ya exista esa cuenta de correo electrónico, se adicionara el segundo nombre (si lo tiene). De no tener segundo nombre, se incluirá de las formas anteriores, se conformará con el nombre completo del usuario (sin espacios).
- De no ser procedentes ningunas de las formas anteriores, se conformará, con el nombre completo del usuario (sin espacios).

Procedimiento para la asignación

Solo podrán asignarse cuentas del correo electrónico institucional a los funcionarios públicos de la entidad, y al personal contratista para el estricto cumplimiento del objeto de su contrato.

	MANUAL PARA USO DE CORREO Y CHAT INSTITUCIONAL			
	CODIGO	VERSION	FECHA DE EMISIÓN	PAGINA
	MN-GI-01	02	29-11-2017	4 de 7

Una vez haya formalizado la vinculación de la persona a la entidad, el jefe inmediato solicita por escrito la asignación de cuenta institucional a favor de dicha persona, la cual será transmitida durante los tres(3) días hábiles siguientes a la fecha de la recepción de la petición.

Se asignara solamente una cuenta por usuario. Las cuentas por dependencia o temas especiales, deberán el jefe o secretario de la dependencia, solicitar por escrito la creación del correo electrónico, informando las razones y/o necesidades de la designación de esta clase de cuenta, el nombre del funcionario responsable de su uso y mantenimiento, así como la permanencia de la misma, dicha solicitud será dirigida a la Secretaria General y Desarrollo institucional y será creada en un término máximo de cuarentena y ocho(48) horas posteriores a la recepción de la petición.

Debe entenderse que las cuentas de correo electrónico de la entidad, son personales e intransferibles, y que la vigencia de la misma se dará durante el tiempo que exista la vinculación con la entidad.

Responsabilidades del usuario frente al uso del correo electrónico institucional.

Con el objetivo de garantizar un eficiente y efectivo cumplimiento desarrollado de los sistemas de correo electrónico, los funcionarios deben cumplir con los siguientes deberes:

1. Todas las comunicaciones externas recibidas por medios electrónicos, no deberán ser responsables directamente al remitente, sino a la cuenta única de archivo@arauca.gov.co quien se encargará de enviar la respectiva respuesta.
2. Utilizar un lenguaje adecuado en cada una de las comunicaciones que sean enviadas tanto al interior de la entidad como a otras entidades, o al público en general, conservando normas de carácter ético y de respeto con las personas.
3. No designar el nombre de la cuenta de correo en cadenas o páginas comerciales.
4. Mantener reserva sobre las claves de acceso al computador y el sistema de correo electrónico institucional, aplicando las políticas de cambio de clave establecidas.

Uso correcto del correo electrónico institucional

El uso del correo electrónico de la Gobernación de Arauca es de naturaleza institucional y de propiedad de la entidad y su objetivo es realizar un eficiente intercambio de información que permita la organización de los trámites administrativos internos. Esta herramienta es de uso exclusivo del personal vinculado a la Gobernación (funcionarios públicos o contratista) y se utiliza estrictamente para el cumplimiento de sus funciones o del objeto contractual.

El adecuado uso del correo electrónico de la entidad, se llevará a cabo dentro de los siguientes lineamientos:

1. Cuando se envíe un correo electrónico el funcionario o contratista de la gobernación, deberá enunciar su nombre completo, cargo, dependencia en la que labora o presta servicios, así como los datos de contacto.

 GOBIERNO DE ARAUCA GOBIERNO DEPARTAMENTAL	MANUAL PARA USO DE CORREO Y CHAT INSTITUCIONAL			
	CODIGO	VERSION	FECHA DE EMISIÓN	PAGINA
	MN-GI-01	02	29-11-2017	5 de 7

2. Está prohibido el uso de mensajes en SPAM o con contenido que sea molesto o dañino o para los usuarios del servicio, como virus, mensajes publicitarios y comerciales, imágenes pornográficas, textos de humor, etc.
3. Está prohibido enviar, dirigir y contestar mensajes que constituyan cadenas independientemente de la naturaleza de las mismas.
4. La utilización de la cuenta debe tener fines estrictamente relacionados con las actividades propias del cargo.
5. Está prohibido el uso de textos o imágenes de causas, campañas y controversias políticas de cualquier índole.
6. Está prohibida la circulación de todo contenido subversivo, violento, ilegal, obsceno, racista, discriminatorio y en general todo aquel que atente contra la dignidad y libertad de las personas y los intereses estatales e institucionales.
7. No se podrá utilizar el correo electrónico para reemplazar procedimientos administrativos y de gestión, que hayan sido previamente establecidos al interior de la entidad y que deban agotar un trámite diferente.
8. Está prohibido el envío de mensajes masivos, salvo de cuentas expresamente autorizados.
9. En ningún caso la información oficial que la institución envíe al personal mediante correo electrónico, podrá ser calificada como un correo no deseado.
10. Está prohibido el envío de mensajes con contenido publicitario de bienes y servicios en beneficio propio, de un familiar o de un tercero.
11. Está prohibido el envío de software, música en cualquier formato, imágenes, fotografías o archivos similares, cuyo uso transgreda las disposiciones de presente manual, y lo enunciado al respecto en la legislación supranacional y nacional sobre propiedad intelectual y derechos de autor. El envío de tal clase de archivos, solo podrá darse con ocasión del ejercicio de las funciones que legalmente hayan sido asignadas al funcionario público o contratistas dentro de los parámetros legalmente impuestos.
12. Se debe evitar abrir correos electrónicos sospechosos o de los cuales no se conozca el remitente.
13. Está prohibido el intercambio de información que no beneficie a la Gobernación de Arauca.
14. Está prohibido el envío de mensajes a través de direcciones de correo diferentes a la asignada, así como la lectura, modificación o eliminación de mensajes enviados a otras cuentas, sin autorización expresa de su titular.
15. El correo institucional no podrá ser utilizado para realizar acoso, calumnias, difamación con la intención de intimidar, insulta o realizar cualquier otra forma de actividad hostil, en contra de los funcionarios, instituciones y del público en general.
16. Los únicos autorizados para el envío de mensajes electrónicos masivos son, el gobernador, los secretarios de despacho, coordinadores de área, los jefes de oficina y la oficina de prensa y comunicaciones.

Infracción a políticas de uso del correo electrónico

En el evento en que un funcionario incumpla las obligaciones anteriores enunciadas, el superior jerárquico o el funcionario a quien le conste los hechos, deberá informar la situación a la oficina de control disciplinario, para que realicen la respectiva indagación y determine la viabilidad del caso.

 GOBIERNO DE ARAUCA GOBIERNO DEPARTAMENTAL	MANUAL PARA USO DE CORREO Y CHAT INSTITUCIONAL			
	CODIGO	VERSION	FECHA DE EMISIÓN	PAGINA
	MN-GI-01	02	29-11-2017	6 de 7

Es responsabilidad del usuario de correo electrónico asignado, el mantenimiento del correo electrónico en el cual se debe eliminar permanentemente los correos no deseados, spam y ofertas publicitarias.

Se debe solicitar por escrito al área de sistemas, para realizar backup del correo electrónico.

El incumplimiento de las obligaciones enunciadas por parte de los contratistas, ocasionara la suspensión de la cuenta de correo electrónico institucional.

El profesional de sistema deberá realizar las pruebas necesarias a las que haya lugar con el objeto de presentar el informe a la oficina jurídica en el caso en que decida abrir investigación en contra del funcionario público que incurra en las faltas descritas en el manual.

Responsabilidad del Profesional Responsable del Talento Humano

Informar oportunamente al Administrador de las cuentas de correos electrónicos acerca de las novedades del personal en cuanto a vinculación y desvinculación de la entidad.

Responsabilidad del Administrador de Correos electrónicos en la entidad.

1. Conservar activo y actualizado en el servidor el software de protección contra virus que revise el contenido de los mensajes entrantes y salientes del correo.
2. Desactivar la cuenta de correo institucional al personal que se desvincule de entidad una vez la oficina de Talento Humano informe al área de sistemas la novedad.

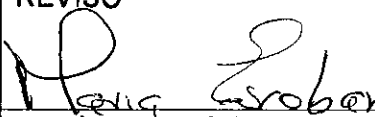
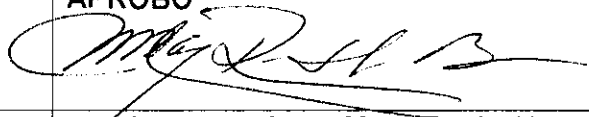
Divulgación y capacitación.

El Profesional Universitario del área de sistemas de la Gobernación de Arauca realizara la socialización de las medidas adoptadas en el presente manual, capacitará a los usuarios de manera presencial o virtual sobre el uso de herramientas de correo electrónico y afines.

 GOBIERNO DE ARAUCA DEPARTAMENTAL	MANUAL PARA USO DE CORREO Y CHAT INSTITUCIONAL			
	CODIGO	VERSION	FECHA DE EMISIÓN	PAGINA
	MN-GI-01	02	29-11-2017	7 de 7

7. CONTROL DE CAMBIOS

CONTROL DE CAMBIOS	
VERSIÓN Y FECHA	DESCRIPCION Y JUSTIFICACIÓN DEL CAMBIO
Versión 1 31-08-2017	Emisión del documento como nuevo del SGC
Versión 2 29-11-2017	Adaptación de la nueva imagen institucional de la administración departamental. Por fines prácticos la tabla de aprobaciones se trasladó de la primera página del documento y se insertó en la página final de los mismos. En el numeral 6. INSTRUCCIONES DE USO DEL CORREO ELECTRONICO INSTITUCIONAL, ahora se solicitaran por escrito a la oficina de sistemas la asignación de cuentas. En el numeral de "Violación a políticas de uso del correo electrónico" se cambió por "Infracción a políticas de uso del correo electrónico", así mismo se asignaron responsabilidades al usuario del correo electrónico. Así mismo en el numeral de divulgación y capacitación se anexo que las capacitaciones podrán ser presenciales o virtuales.

REVISÓ	APROBO
	
Nombre completo: María De Los Reyes Escobar	Nombre completo: Mary Rocío Herrera Bernal
Cargo: Profesional Universitario	Cargo: Representante de la Dirección
Fecha: 29 de noviembre de 2017	Fecha: 29 de noviembre de 2017



"HUMANIZANDO EL DESARROLLO"