

Manual *de* Uso de la Mensajería Digital



UNIVERSIDAD
COOPERATIVA
DE COLOMBIA

MANUAL DE USO DE LA MENSAJERÍA DIGITAL

Para la Universidad Cooperativa de Colombia el uso de la mensajería digital debe estar reglamentado con el objetivo de asegurar y facilitar la comunicación interna y externa de la Institución.

Este servicio de mensajería permite el intercambio de información oficial entre los miembros de la comunidad universitaria y la comunidad en general, por ende éste no puede convertirse en una herramienta de datos indiscriminados para la Institución. Aquí usted encontrará las normas, procedimientos y políticas institucionales de estricto cumplimiento para el uso de la mensajería digital.

Para solicitar el servicio de mensajería digital usted debe seguir el procedimiento a continuación.

1. Procedimiento para solicitar servicios de Mensajería Digital

- ✓ Diligencie el formato de servicios de mensajería digital marcando la opción del servicio que requiere. Por favor tenga en cuenta justificar su solicitud en la casilla asignada. Este formato incluye las respectivas instrucciones de diligenciamiento.
- ✓ Envíe el formato al Jefe de Sistemas de su sede, quién realizará el debido proceso interno. A partir de enviada la solicitud se tendrán hasta tres días hábiles para que su requerimiento sea solucionado.
- ✓ La Dirección Nacional de Comunicaciones le estará notificando a su dirección de correo personal, cuando su solicitud haya sido solucionada.

DIAGRAMA DEL PROCESO



2. Estructura de las cuentas de correo institucional

Actualmente se han clasificado dos tipos de cuentas de correo institucional:

- ✓ Cuentas para personas: asignadas a funcionarios administrativos, quienes tengan una estación de trabajo computacional y estén registrados en la red corporativa. La estructura definida es: nombre.apellido@ucc.edu.co.

Debido a que esta estructura se puede dar para similitudes se procederá de acuerdo con las normas de desempate estipuladas en la Resolución No. 006 del 18 de febrero de 2010.

- Las variaciones en la estructura de las cuentas institucionales para personas pueden darse al existir usuarios con los mismos nombres, para lo cual se utilizará la siguiente estructura:
 - Para el caso en que coincidan el primer nombre y apellido con el de otro usuario, la estructura sería:
primernombre+inicialsegundonombre.primerapellido@ucc.edu.co
 - Para el caso en que coincidan el primer nombre, la inicial del segundo nombre, o no tenga segundo nombre y el apellido con el de otro usuario, la estructura sería:

primernombre.primerapellido+inicialsegundoapellido@ucc.edu.co

- ✓ Cuentas asignadas a dependencias: serán asignadas de forma discrecional por las Direcciones Nacionales de TI y Comunicaciones, a aquellas dependencias que así lo requieran.

De acuerdo con la estructura definida en la Resolución No. 006 del 18 de febrero de 2010 para las cuentas asignadas a dependencias de orden local, se anexa la siguiente tabla, en la cual se encuentran las abreviaturas que se utilizarán para identificar cada ciudad:

<u>CIUDAD</u>	<u>ABREVIATURA</u>
<u>APARTADÓ</u>	<u>APA</u>
<u>ARAUCA</u>	<u>ARA</u>
<u>BARRANCABERMEJA</u>	<u>BCA</u>
<u>BOGOTÁ</u>	<u>BOG</u>
<u>BUCARAMANGA</u>	<u>BUC</u>
<u>CALI</u>	<u>CAL</u>
<u>CARTAGO</u>	<u>CAR</u>
<u>ESPINAL</u>	<u>ESP</u>
<u>IBAGUE</u>	<u>IBA</u>
<u>MEDELLÍN</u>	<u>MED</u>
<u>MANIZALES</u>	<u>MAN</u>
<u>MONTERIA</u>	<u>MON</u>
<u>NEIVA</u>	<u>NEI</u>
<u>PASTO</u>	<u>PAS</u>
<u>PEREIRA</u>	<u>PER</u>
<u>POPAYÁN</u>	<u>POP</u>
<u>QUIBDÓ</u>	<u>QUI</u>
<u>SANTA MARTA</u>	<u>SAN</u>
<u>VILLAVICENCIO</u>	<u>VIL</u>

Para el caso de las cuentas asignadas a dependencias de orden nacional, el nombre de la dependencia se determinará de manera que no tenga más de 14 caracteres.

Recuerde que teniendo en cuenta lo dispuesto en la Resolución Rectoral No. 006 del 18 de febrero de 2010 todas las cuentas asignadas a dependencias, el nombre por mostrar será el de la dependencia.

Antes de solicitar la creación de una cuenta para dependencia tenga presente la política institucional, todos los funcionarios administrativos con estación de trabajo computacional deben tener correo institucional personal. Las cuentas asignadas a dependencias son excepciones, para aquellas que por su gestión, requieren del envío masivo de información de manera impersonal, a un público externo o a la comunidad universitaria y tienen un usuario responsable.

Para los casos en que se requiera socializar una comunicación o información y la dependencia o facultad por decisión discrecional no tenga asignada una cuenta para tal fin, se debe solicitar al Departamento de Comunicaciones de cada sede que socialice dicha información.

POLÍTICAS DE USO

- La persona que tiene asignada una cuenta de correo institucional es la única y directa responsable de los mensajes y acciones enviados a través de ésta. La cuenta de correo es personal e intransferible; de ahí la responsabilidad con este medio.
- La revisión del correo es una actividad diaria y constante para la recepción de documentos y en general material de trabajo.
- Los usuarios de estas cuentas son responsables de la información enviada la cual es considerada comunicación oficial.
- Al finalizar el mensaje es obligatorio que aparezca su firma de correo, es decir nombre completo, cargo, entidad y teléfono de contacto.

ESTRUCTURA	EJEMPLO
<<NOMBRE COMPLETO>> <<Cargo>> << NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN>> <<Teléfono y Extensión>> <<Celular>>** <<Dirección de Ubicación>> <<Ciudad - País>>	JUAN ESTEBAN ARISTIZABAL TAMAYO Director Nacional de Infraestructura UNIVERSIDAD COOPERATIVA DE COLOMBIA Tel. +57 (4) 2159000 - Ext. 920 3202809528 Calle 50 41-10 - PISO 3 Medellín - Colombia

** Este campo no es obligatorio, exceptuando para aquellas personas que tengan una cuenta de telefonía móvil asignada por la Universidad Cooperativa de Colombia.

- Los mensajes deben ser concisos. El tamaño de un mensaje de correo no debe extenderse más de una cuartilla. Para casos en los que el mensaje sea más extenso, se debe utilizar la opción de archivo adjunto.
- Los mensajes institucionales deben escribirse en letra minúscula, utilizando según el caso, mayúscula inicial.
- No debe incluirse la dirección de correo electrónico en la firma; ya que ésta fue incluida de manera automática en la cabecera del mensaje.
- La administración de los sistemas de información y servicio de mensajería está a cargo de las dependencias que les compete esta función. El Departamento de Comunicaciones está encargado del envío de los mensajes e información que se produzca en la Universidad.
- Todo usuario debe cambiar su clave (password) por vez primera, luego de esto podrá modificarla las veces que considere conveniente a través del servicio de correo institucional, siendo responsable de mantener su confidencialidad.
- Cuando el usuario deje de usar la máquina deberá bloquearla para evitar que otra persona use su cuenta sin su permiso.
- Todo correo tiene un asunto, de modo que la persona que recibió el mensaje, pueda identificar el tema sin necesidad de abrir el texto.
- Es imprescindible la depuración de los mensajes en el correo institucional para su correcto funcionamiento. La revisión del correo es una actividad diaria y constante dentro de la gestión administrativa y académica.
- Cuando se envíen correos institucionales multitudinarios se debe usar la opción copia oculta (CCO).
- Al reenviar un correo tenga en cuenta borrar el historial de mensajes que no es útil para el nuevo destinatario.
- Recuerde que los mensajes enviados por medio del correo institucional no son diferentes a los enviados en papel con membrete; no sólo lo representan a usted, sino también a la Universidad y en algunos casos son considerados como documento legal.

- Reenviar elementos es una práctica de mal gusto, por favor evite hacerlo.
- Línea de Despedida: se establecen dentro de la Universidad Cooperativa de Colombia, las palabras cordialmente o atentamente como únicas y exclusivas antes de la firma.

Conductas de mal uso de la mensajería

- Intentar o apoderarse de claves de acceso de otros usuarios, acceder o modificar mensajes de otro usuario.
- Enviar mensajes para la difusión de noticias o correos electrónicos de autores anónimos, tales como mensajes cadena, oraciones y en general datos aislados a la filosofía y razón de ser de la Universidad.
- Usar el servicio de mensajería institucional para propósitos que no se sean laborales, comerciales o publicitarios, los cuales atentan contra la legalidad e imagen de la Universidad. Además de la propagación de mensajes destructivos, mensajes obscenos y que contengan opiniones que atenten contra el honor de los empleados de la Institución.
- Perturbar el trabajo de los demás enviando mensajes que interfieran en el desempeño laboral.
- Utilizar el correo de la Universidad Cooperativa de Colombia en suscripciones a redes sociales, las cuales saturan el normal tráfico de mensajes en el servidor.
- La persona que hace mal uso del servicio de mensajería digital inmediatamente se le suspende este servicio, y adicional a esto se aplican las sanciones administrativas respectivas referente al uso indebido de los bienes institucionales.

Responsabilidades de la Universidad

La Institución es responsable de la creación del correo electrónico, así como de brindar el soporte técnico necesario que garantice y mejore la operatividad de este servicio.

Es función de la Dependencia encargada activar, desactivar y suspender por un periodo determinado o en su defecto cancelar las cuentas de correo electrónico por inactividad o mal uso, comunicando esta situación a los estamentos correspondientes.