

# **GACETA**

**Instituto Tecnológico de Costa Rica No. 1106**

**Jueves 01 de junio del 2023**

## **MISIÓN DEL INSTITUTO TECNOLÓGICO DE COSTA RICA**

**C**ontribuir al desarrollo del país, mediante la formación de recursos humanos, la investigación y la extensión; manteniendo el liderazgo científico, tecnológico y técnico, la excelencia académica y el estricto apego a las normas éticas, humanistas y ambientales desde una perspectiva universitaria estatal de calidad y competitividad a nivel nacional e internacional.

## **ÍNDICE**

### **Resolución de Rectoría 185-2023**

**Mecanismos que regulan de acuerdo con el reglamento el adecuado uso del correo electrónico a nivel institucional, según DATIC-639-2022-OCM69-22023.....2**

**Procedimiento: Creación de listas de distribución de correo.....8**

**Procedimiento: Solicitar cuenta de correo para estudiantes de nuevo ingreso.....12**

**Procedimiento: Solicitar cuenta de correo para funcionarios.....17**

**Procedimiento: Expiración para las cuentas de estudiantes.....24**

**Procedimiento: Solicitar cuenta de correo para estudiantes.....28**

**Procedimiento: Modificación de cuentas para uso de correo.....33**

**Directrices para la utilización del correo y el Manual de Configuración Respaldo Correo Electrónico.....39**

**Directriz para el uso del contenido de la información que se podrá divulgar mediante el Correo Electrónico Institucional.....41**

**RESOLUCION DE RECTORIA****RR-185-2023**

Al ser las nueve horas del 30 de mayo del año dos mil veintitrés, el suscrito, Ing. Jorge Chaves Arce, M. Sc, en mi condición de Rector Interino del Instituto Tecnológico de Costa Rica, en atención al acuerdo del Consejo Institucional en la Sesión Ordinaria No. 3265, Artículo 11, del 25 de mayo de 2022. Reglamento de uso del correo electrónico del Instituto Tecnológico de Costa Rica, dispongo:

**RESULTANDO QUE:**

1. En atención a las Políticas Generales aprobadas por la Asamblea Institucional Representativa, las cuales constituyen la base para la toma de decisiones, se indican a continuación:

***“5. Gestión Institucional:*** *Se fomentarán las mejores prácticas de gestión para una efectiva operación de los procesos, bajo principios de innovación y excelencia, con la incorporación de plataformas eficientes de TIC, orientadas al cumplimiento de los fines y principios institucionales para lograr la satisfacción de los usuarios de la Institución.”*

***“8. Ambiente, salud y seguridad:*** *Se fomentará que todo el quehacer institucional se desarrolle adoptando las mejores prácticas para promover la salud integral, la seguridad en el trabajo y la sostenibilidad ambiental (para funcionarios, estudiantes, proveedores y visitantes) que contribuyan a mejorar la calidad de vida de las personas.” (Aprobadas en Sesión AIR-99-2021 del 16 de noviembre 2021, publicada en Gaceta N°851 del 21 de noviembre de 2021)*

2. En el inciso a del artículo 26, del Estatuto Orgánico del ITCR, establece que:

“Artículo 26

Son funciones del Rector:

- a. Planear, dirigir y evaluar la ejecución de las labores del Instituto, de acuerdo con las políticas institucionales

(...)”

3. El Consejo Institucional acordó en la Sesión Ordinaria No. 3078, del 27 de junio de 2018, artículo 17, en lo referido a las comunicaciones que se realizan mediante el correo electrónico institucional, lo siguiente:

***“a. Indicar a la Comunidad Institucional que:***

*a.1. las comunicaciones realizadas por las autoridades e instancias institucionales y por las Comisiones formalmente establecidas, en materia de su competencia, utilizando el correo electrónico institucional, tendrán carácter oficial.*

...

*b. Solicitar a la Administración que en un plazo de 6 meses presente una propuesta de reglamento general, que regule el adecuado uso del correo electrónico a nivel institucional.*

...”

4. El Consejo Institucional aprobó en la Sesión Ordinaria No. 3265, Artículo 11, del 25 de mayo de 2022. Reglamento de uso del correo electrónico del Instituto Tecnológico de Costa Rica y en las disposiciones transitorias incluye:

“...

*Artículo 23. Responsabilidades de la persona usuaria*

*Toda persona usuaria de la plataforma de correo electrónico institucional será responsable de:*

*Artículo 24. Del procedimiento de comunicación*

*La Rectoría definirá los grupos de correo mediante los que se comunicará a todas las personas que utilicen una cuenta de correo institucional la información relevante de la Institución. La pertenencia a estos grupos es obligatoria para toda cuenta de correo institucional.*

*La información que se envíe a estos grupos tendrá que ser estrictamente oficial de la institución e información que sea de interés para toda la Comunidad Institucional, por lo que el envío de correos a estos grupos será restringido a autoridades institucionales con el rango de dirección, jefaturas, o bien a las cuentas que la Oficina de Comunicación y Mercadeo (en adelante OCM) autorice.*

**CAPÍTULO VIII. DISPOSICIONES FINALES**

*Artículo 25. Directrices para el uso del correo electrónico*

*Se emitirán directrices para el buen uso del correo electrónico institucional y se comunicarán las mismas a la Comunidad Institucional, tomando en cuenta los*

*aspectos indicados en este reglamento, salvaguardando la reputación digital de la Institución y conforme a las competencias siguientes:*

- a. Las directrices de seguridad, técnicas y operativas de uso del correo electrónico serán emitidas por DATIC y serán de acatamiento obligatorio para toda persona usuaria del correo electrónico institucional.*
- b. Las directrices sobre el contenido de la información conforme a cada grupo de correo electrónico definido para divulgar elementos de interés institucional, serán emitidas por la Oficina de Comunicación y Mercadeo.*

...

#### *Transitorio II*

*El DATIC deberá elaborar y divulgar los procedimientos para la creación, deshabilitación o modificación de todas las cuentas para uso del correo institucional, con acompañamiento de la Oficina de Planificación Institucional en cuanto a la utilización de la Guía para la elaboración de manuales de procedimientos a más tardar el 08 de setiembre de 2022.*

#### *Transitorio III*

*El DATIC como ente técnico, de manera conjunta con la Oficina de Asesoría Legal, deberá elaborar y divulgar a más tardar el 08 de setiembre de 2022, los procedimientos idóneos para disponer del consentimiento autorizado para obtener información laboral previo a la asignación de la cuenta de correo institucional a las personas funcionarias que ingresen a la Institución, con acompañamiento de la Oficina de Planificación Institucional en cuanto a la utilización de la Guía para la elaboración de manuales de procedimientos*

#### *Transitorio IV*

*A más tardar el 30 de setiembre de 2022, deberá la Rectoría definir los grupos que se indican en el artículo 26, y proseguir el DATIC y la Oficina de Comunicación y Mercadeo a elaborar y divulgar las directrices que se indican en el artículo 7, conforme a las competencias allí definidas; todo ello dentro del plazo indicado.*

...”

5. Mediante el oficio R-806-2022 se solicita a las diferentes dependencias la atención al acuerdo del Consejo Institucional Sesión Ordinaria No. 3265, Artículo

11, del 25 de mayo de 2022. Reglamento de uso del correo electrónico del Instituto Tecnológico de Costa Rica.

6. El Departamento de Administración de Tecnologías de Información y Comunicaciones mediante el DATIC-639-2022 remite respuesta indicando lo siguiente:

“... ”

*Según la solicitud realizada en el R-806-2022, se adjuntan los documentos solicitados, avalados por la Oficina Planificación Institucional:*

- *Creación de listas de distribución de correo*
- *Solicitar cuenta de correo para estudiantes de nuevo ingreso*
- *Solicitar cuenta de correo para funcionarios*
- *Expiración para las cuentas de estudiantes*
- *Solicitar cuenta de correo para estudiantes*
- *Modificación de cuentas para uso de correo*
- *Directrices para la utilización de correo*
- *Manual de Configuración Respaldo Correo Electrónico”*

7. Mediante el OCM-69-2023 se reciben las Políticas de uso del contenido de la información que se podrá divulgar mediante el Correo Electrónico Institucional, las mismas se conocen y analizan en reunión de Rector y vicerrectores N° 12-2023 del 23 de mayo 2023.
8. Se recibe copia del oficio SCI-446-2023 Sobre oficio OMC-070-2023: Políticas de uso del contenido de la información que se podrá divulgar mediante el Correo Electrónico Institucional, donde la Comisión de Planificación y Administración considera oportuno indicarle que, una vez que se emita la resolución respectiva para que las mismas entren en vigencia, dichas políticas deberán publicarse en la Gaceta ITCR por contener disposiciones que deben ser conocidas por toda la Comunidad Institucional.

**CONSIDERANDO QUE:**

- I. Las Políticas Generales del ITCR, estimulan a que las decisiones tomadas en torno al quehacer institucional aseguren las buenas prácticas en la gestión institucional, optimización de los recursos y además se contribuya en la sostenibilidad ambiental y en la calidad de vida de las personas.

- II. La Rectoría emite la propuesta del “Reglamento de uso del correo electrónico del Instituto Tecnológico de Costa Rica”, en la cual se indica fueron evacuadas las observaciones aportadas por la Comunidad Institucional, en el proceso de consulta que realizó el Consejo institucional.
- III. Se aprueba por parte del Consejo Institucional el “Reglamento de uso del correo electrónico del Instituto Tecnológico de Costa Rica”.
- IV. Se reciben por parte del DATIC y la Oficina de Comunicación y Mercadeo los productos para atender lo solicitado en el “Reglamento de uso del correo electrónico del Instituto Tecnológico de Costa Rica”.
- V. En la reunión de Rector y Vicerrectores N° 12-2023 del 23 de mayo 2023 se conoce la propuesta y se decide que procederá a tramitar la Resolución para que sea publicada en la Gaceta y se cuelguen en la página web como una directriz de uso del contenido de la información que se podrá divulgar mediante el Correo Electrónico Institucional.

#### RESUELVO:

- I. Aprobar para su entrada en vigor los mecanismos que regulan de acuerdo con el reglamento el adecuado uso del correo electrónico a nivel institucional.
- II. Publíquese la presente resolución en la Gaceta Institucional.
- III. Publíquese en la Gaceta Institucional los que se detallan:
  1. Procedimiento: Creación de listas de distribución de correo
  2. Procedimiento: Solicitar cuenta de correo para estudiantes de nuevo ingreso
  3. Procedimiento: Solicitar cuenta de correo para funcionarios
  4. Procedimiento: Expiración para las cuentas de estudiantes
  5. Procedimiento: Solicitar cuenta de correo para estudiantes
  6. Procedimiento: Modificación de cuentas para uso de correo.
  7. Directrices para la utilización del correo y el Manual de Configuración Respaldos Correo Electrónico.
  8. Directriz para el uso del contenido de la información que se podrá divulgar mediante el Correo Electrónico Institucional. Se adjunta el link correspondiente:  
[https://www.tec.ac.cr/sites/default/files/media/doc/protocolocorreo\\_0.pdf](https://www.tec.ac.cr/sites/default/files/media/doc/protocolocorreo_0.pdf)


**Comuníquese,**

A la señora Mag. Irina Grajales Navarrete, Directora Oficina de Comunicación y Mercadeo, al correo [igrajales@itcr.ac.cr](mailto:igrajales@itcr.ac.cr)

A la señora Ing. Andrea Cavero Quesada, MGP, Directora Departamento de Administración de Tecnologías de Información y Comunicaciones Departamento de Administración de Tecnologías al correo [acavero@itcr.ac.cr](mailto:acavero@itcr.ac.cr)

Al M.Sc. Juan Pablo Alcázar Villalobos, Director, Oficina Asesoría Legal, al correo [jalcazar@itcr.ac.cr](mailto:jalcazar@itcr.ac.cr)

**Ing. Jorge Chaves Arce. M.Sc.  
Rector a.i**

|   |   |  |
|---|---|--|
|  | <b>INSTITUTO TECNOLÓGICO DE COSTA RICA</b><br>Departamento de Administración de<br>Tecnologías de Información y<br>Comunicaciones | <b>Código:</b> PG-DATIC-01                                 |
|   |   | <b>Páginas:</b> 4  |
|   |   | <b>Versión No.</b> 1                                       |
|   |   | <b>Actualizar:</b> Anualmente                              |
|   | <b>Frecuencia:</b> A solicitud  |  |
| <b>Elaborado por:</b><br>Ing. Kattia Hidalgo Quirós                               | <b>Última revisión por:</b><br>Ing. Laura Jiménez Marichal  | <b>Aprobado por:</b><br>Ing. Andrea Cavero Quesada,<br>MGP |
| <b>Fecha:</b> 12-10-2022  | <b>Fecha:</b> 25-10-2022  | <b>Fecha:</b> 21-10-2022                                   |
| <b>Procedimiento:</b> Creación de listas de distribución                          |   |  |

## I. OBJETIVO

Crear listas de distribución de usuarios del Tecnológico de Costa Rica en Active Directory con la finalidad de transmitir mensajes a grupos de manera simultánea.

## II. ALCANCE

Este procedimiento es de tipo general, y aplica para la creación de listas de distribución por parte del Departamento de Administración de Tecnologías de Información y Comunicaciones a grupos compuestos por diversos usuarios ubicados en todos los Campus y Centros del Tecnológico de Costa Rica.

## III. NORMATIVA Y CRITERIOS APLICABLES

### Normativa:

- Sesión Ordinaria Número 3265, Artículo 11 del 25 de mayo del 2022. Reglamento de uso del correo electrónico del Instituto Tecnológico de Costa Rica.

## IV. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- **Active Directory:** base de datos con información de usuarios como nombre, nombre de usuario, entre otros.
- **Correo electrónico:** medio de trasmisión de información, utilizando un dispositivo electrónico. Es una herramienta tecnológica formal y oficial que provee el Instituto Tecnológico de Costa Rica para el intercambio de contenido e información de la comunidad institucional.
- **Lista de distribución:** mecanismo de difusión de información a través de correo electrónico.



- **Memorándum:** mecanismo de mensajería entre distintos departamentos de la institución.

## V.RESPONSABLES

- Dirección de Departamento o Escuela
- Departamento de Administración de Tecnologías de Información y Comunicaciones
  - o Dirección de DATIC
  - o Encargado de infraestructura

## VI.DOCUMENTOS ASOCIADOS

- Memorándum del Dirección de Departamento o Escuela

## VII.ENTRADAS-SALIDAS

| PROVEEDORES                         | ENTRADAS   | PROCEDIMIENTO                      | SALIDAS    | CLIENTES                            |
|-------------------------------------|------------|------------------------------------|------------|-------------------------------------|
| Dirección de Departamento o Escuela | Memorándum | Creación de listas de distribución | Memorándum | Dirección de Departamento o Escuela |

## VIII.MATERIALES, EQUIPOS Y SISTEMAS

### Sistemas:

- Active Directory

## IX.FASES DEL PROCEDIMIENTO

### 1. Actividades

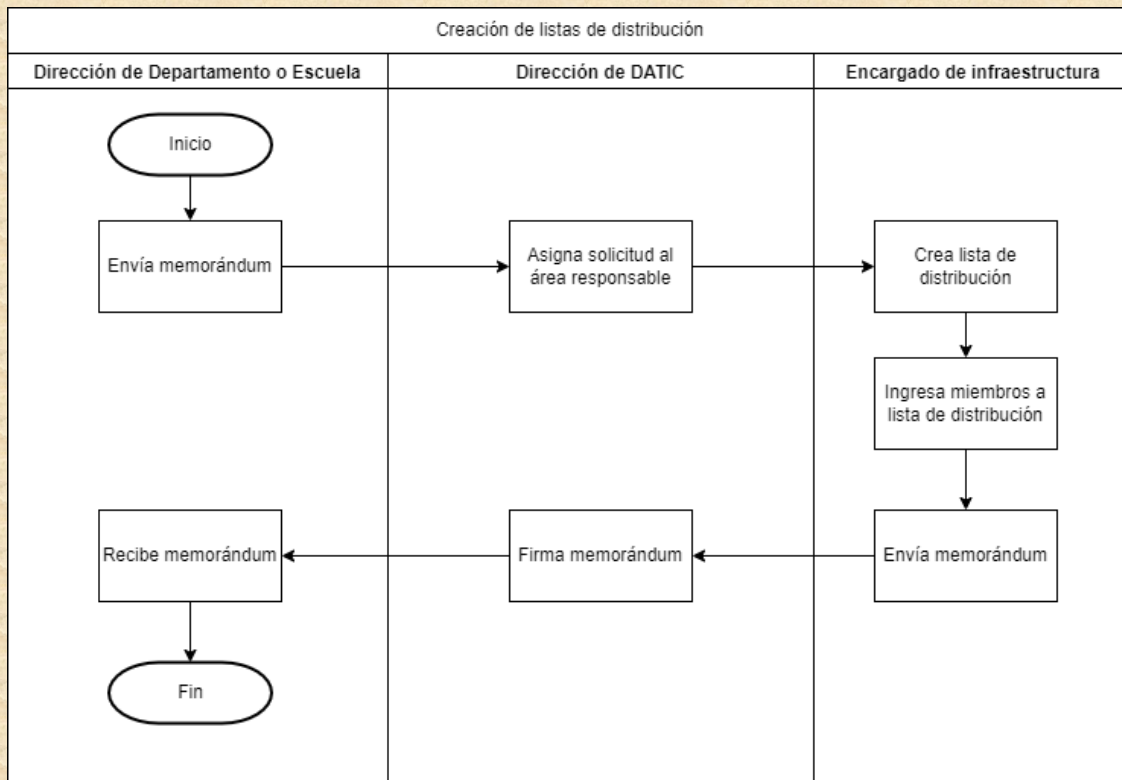
| Proceso: Uso de correo electrónico                |           |             |               |
|---|-----------|-------------|---------------|
| Procedimiento: Creación de listas de distribución |           |             |               |
| NO  | ACTIVIDAD | RESPONSABLE | OBSERVACIONES |
|   | Inicio    |             |               |

|    |                  |                                     |  |
|----|------------------|-------------------------------------|--|
| 1. | Envía memorándum | Dirección de Departamento o Escuela | <p>El memorándum debe incluir la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre del grupo o lista de distribución</li> <li>• Listado de personas que integran el grupo (debe indicar el nombre completo y</li> </ul> |
|----|------------------|-------------------------------------|--|

| <b>Proceso: Uso de correo electrónico</b>                |  |                              |   |
|--|--|------------------------------|---|
| <b>Procedimiento: Creación de listas de distribución</b> |  |                              |   |
| NO   | ACTIVIDAD                                | RESPONSABLE                  | OBSERVACIONES   |
|  |  |                              | <p>correo electrónico)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Justificación para la creación del grupo</li> </ul> |
| 2.   | Asigna solicitud al área responsable     | Dirección de DATIC           | Remite memorándum a encargado del área de infraestructura para la creación de la lista                                  |
| 3.   | Crea lista de distribución               | Encargado de infraestructura |   |
| 4.   | Ingresa miembros a lista de distribución | Encargado de infraestructura |   |
| 5.   | Envía memorándum                         | Encargado de infraestructura | Realiza memorándum indicando que lista fue creada   |

|    |                   |                                     |   |
|----|-------------------|-------------------------------------|---|
| 6. | Firma memorándum  | Dirección de DATIC                  | Remite memorándum debidamente firmado a Dirección de Departamento o Escuela |
| 7. | Recibe memorándum | Dirección de Departamento o Escuela |   |
|    | <b>Fin</b>        |                                     |   |

2. Diagrama de Flujo



X. CONTROL DE CAMBIOS

| Fecha: | Revisado / Modificado por: | Sección en que se realiza el cambio | Descripción del cambio realizado |
|--------|----------------------------|-------------------------------------|----------------------------------|
|        |                            |                                     |                                  |
|        |                            |                                     |                                  |

XI. ANEXOS

|  |  |   |
|--|--|---|
|     | <b>INSTITUTO TECNOLÓGICO DE COSTA RICA</b><br><b>Departamento de Administración de Tecnologías de Información y Comunicaciones</b> | <b>Código: PG-DATIC-04</b>                              |
|  |  | <b>Páginas: 4</b>                                       |
|  |  | <b>Versión No. 1</b>                                    |
|  |  | <b>Actualizar: Anualmente</b>                           |
|  |  | <b>Frecuencia: Anual</b>                                |
| <b>Elaborado por:</b><br>Ing. Kattia Hidalgo Quirós                                  | <b>Última revisión por:</b><br>Ing. Laura Jiménez Marichal   | <b>Aprobado por:</b><br>Ing. Andrea Cavero Quesada, MGP |
| <b>Fecha: 10-10-2022</b>   | <b>Fecha: 25-10-2022</b>   | <b>Fecha: 21-10-2022</b>                                |
| <b>Procedimiento:</b> Solicitud de cuenta de correo para estudiante de nuevo ingreso |  |   |

## I. OBJETIVO

Definir el procedimiento para solicitar una cuenta de correo electrónico de las personas estudiantes de primer ingreso del Tecnológico de Costa Rica, que les permita hacer uso del medio oficial de comunicación institucional.

## II. ALCANCE

Este procedimiento es de tipo general, y aplica para la solicitud de cuenta de correo, es ejecutado por el Departamento de Administración de Tecnologías de Información y Comunicaciones para los estudiantes de nuevo ingreso de todos los Campus y Centros del Tecnológico de Costa Rica.

## III. NORMATIVA Y CRITERIOS APLICABLES

### Normativa:

- Sesión Ordinaria Número 3265, Artículo 11 del 25 de mayo del 2022. Reglamento de uso del correo electrónico del Instituto Tecnológico de Costa Rica.

## IV. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- **Active Directory:** base de datos con información de usuarios como nombre, nombre de usuario, entre otros.
- **Correo electrónico:** medio de transmisión de información, utilizando un dispositivo electrónico. Es una herramienta tecnológica formal y oficial que provee el Instituto Tecnológico de Costa Rica para el intercambio de contenido e información de la comunidad institucional.
- **Estudiante regular:** es aquella persona que haya sido admitida en el Programa después de haber cumplido los requisitos de admisión y que siga los cursos tendientes a la obtención de un título y que se encuentre debidamente matriculado.

## V. RESPONSABLES

- Estudiante interesado
- Departamento de Administración de Tecnologías de Información y Comunicaciones
  - Dirección de DATIC

## VI. DOCUMENTOS ASOCIADOS

No aplica

## VII. ENTRADAS-SALIDAS

| PROVEEDORES | ENTRADAS                                      | PROCEDIMIENTO   | SALIDAS                 | CLIENTES   |
|-------------|---|---|-------------------------|------------|
| Estudiante  | Notificación automática de creación de cuenta | Solicitar cuenta de correo para estudiante de nuevo ingreso | Cuenta de correo activa | Estudiante |

## VIII. MATERIALES, EQUIPOS Y SISTEMAS

Sistemas:

- Bases de datos del Departamento de Admisión y Registro
- Sistema de gestión de cuentas
- Active Directory

**IX. FASES DEL PROCEDIMIENTO**

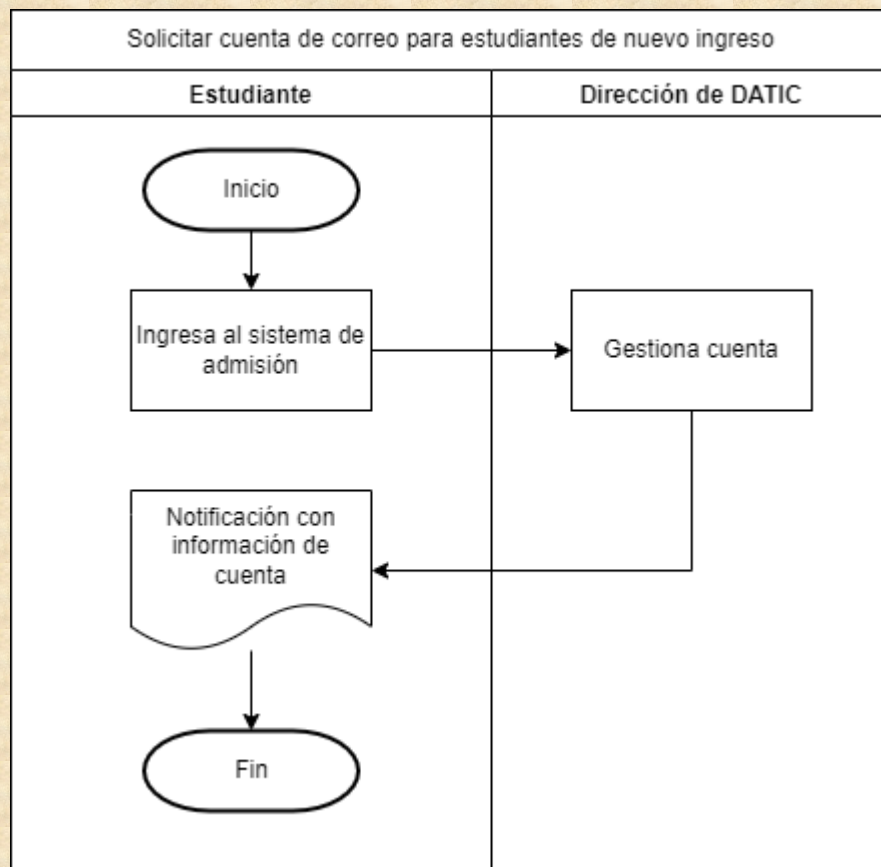
## 1. Actividades

| <b>Proceso: Uso de correo electrónico</b>   |                                 |                    |  |
|---|---------------------------------|--------------------|--|
| <b>Procedimiento: Solicitar cuenta de correo para estudiante de nuevo ingreso</b> |                                 |                    |  |
| <b>NO</b>   | <b>ACTIVIDAD</b>                | <b>RESPONSABLE</b> | <b>OBSERVACIONES</b>   |
|   | <b>Inicio</b>                   |                    |  |
| <b>1.</b>   | Ingresar al sistema de admisión | Estudiante         | Cuando el estudiante en condición admitido ingresa al sistema de admisión de forma automática se inicia el proceso de creación de cuenta |

| <b>Proceso: Uso de correo electrónico</b>   |                  |                    |                      |
|---|------------------|--------------------|----------------------|
| <b>Procedimiento: Solicitar cuenta de correo para estudiante de nuevo ingreso</b> |                  |                    |                      |
| <b>NO</b>   | <b>ACTIVIDAD</b> | <b>RESPONSABLE</b> | <b>OBSERVACIONES</b> |

|    |                                |                    |  |
|----|--------------------------------|--------------------|--|
| 2. | Gestiona cuenta                | Dirección de DATIC | De forma automática, se genera la información del estudiante en bases de datos del Departamento de Admisión y Registro y Active Directory. El sistema asigna en la plataforma de Office 365 mediante <i>script</i> la licencia que permite el acceso al buzón de correo electrónico y demás funcionalidades de Microsoft |
| 3. | Notifica información de cuenta | Dirección de DATIC | Notificación al estudiante por medio de correo electrónico que le indicará los pasos necesarios para activar la cuenta   |
|    | <b>Fin</b>                     |                    |  |

## 2. Diagrama de Flujo




**X. CONTROL DE CAMBIOS**

| Fecha: | Revisado / Modificado por: | Sección en que se realiza el cambio | Descripción del cambio realizado |
|--------|----------------------------|-------------------------------------|----------------------------------|
|        |                            |                                     |                                  |
|        |                            |                                     |                                  |

**X. ANEXOS**



|   |  |   |
|---|--|---|
|  | <b>INSTITUTO TECNOLÓGICO DE COSTA RICA</b><br><b>Departamento de Administración de</b><br><b>Tecnologías de Información y</b><br><b>Comunicaciones</b> | <b>Código: PG-DATIC-06</b>                                  |
|   |  | <b>Páginas: 5</b>   |
|   |  | <b>Versión No. 1</b>  |
|   |  | <b>Actualizar: Anualmente</b>                               |
|   | <b>Frecuencia: A solicitud</b>   |   |
| <b>Elaborado por:</b><br>Ing. Kattia Hidalgo Quirós                               | <b>Última revisión por:</b><br>Ing. Laura Jiménez Marichal   | <b>Aprobado por:</b><br>Ing. Andrea Caverro Quesada,<br>MGP |
| <b>Fecha:</b> 10-10-2022  | <b>Fecha:</b> 25-10-2022   | <b>Fecha:</b> 21-10-2022                                    |
| <b>Procedimiento:</b> Solicitar cuenta de correo para funcionarios                |  |   |

## I. OBJETIVO

Definir el procedimiento para solicitar una cuenta de correo electrónico de las personas funcionarias o externas (debidamente autorizadas por el ente competente a contar con una cuenta de correo institucional) del Tecnológico de Costa Rica que les permita hacer uso del medio oficial de comunicación institucional.

## II. ALCANCE

Este procedimiento es de tipo general, y aplica para la solicitud de cuenta de correo, es ejecutado por el Departamento de Administración de Tecnologías de Información y Comunicaciones para los funcionarios de todos los Campus y Centros del Tecnológico de Costa Rica.

## III. NORMATIVA Y CRITERIOS APLICABLES

### Normativa:

- Sesión Ordinaria Número 3265, Artículo 11 del 25 de mayo del 2022. Reglamentode uso del correo electrónico del Instituto Tecnológico de Costa Rica.

#### IV. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- **Correo electrónico:** medio de trasmisión de información, utilizando un dispositivo electrónico. Es una herramienta tecnológica formal y oficial que provee el Instituto Tecnológico de Costa Rica para el intercambio de contenido e información de la comunidad institucional.
- **Funcionario (a):** persona que mantiene una relación laboral con el ITCR.

#### V. RESPONSABLES

- Dirección de Departamento o Escuelas
- Departamento de Administración de Tecnologías de Información y Comunicaciones
  - Encargado de infraestructura

#### VI. DOCUMENTOS ASOCIADOS

- Formulario Creación de Funcionario TEC

#### VII. ENTRADAS-SALIDAS

| PROVEEDORES                         | ENTRADAS                                | PROCEDIMIENTO                               | SALIDAS  | CLIENTES   |
|-------------------------------------|---|---|--|--|
| Dirección de Departamento o Escuela | Formulario Creación de Funcionarios TEC | Solicitar cuenta de correo para funcionario | Atención de solicitud, en estado denegada o aprobada | Dirección de Departamento Escuela y funcionario o externo interesado |

#### VIII. MATERIALES, EQUIPOS Y SISTEMAS

##### Sistemas:

- Sistema de Gestión Personal

## IX. FASES DEL PROCEDIMIENTO

## 1. Actividades

| <b>Proceso: Uso de correo electrónico</b>                          |                  |                                     |  |
|--|------------------|-------------------------------------|--|
| <b>Procedimiento: Solicitar cuenta de correo para funcionarios</b> |                  |                                     |  |
| <b>NO</b>  | <b>ACTIVIDAD</b> | <b>RESPONSABLE</b>                  | <b>OBSERVACIONES</b>                                   |
|  | <b>Inicio</b>    |                                     |  |
| 1.   | Solicita cuenta  | Dirección de Departamento o Escuela | Dirección debe ingresar al Sistema de Gestión Personal |

| <b>Proceso: Uso de correo electrónico</b>                          |                  |                    |                      |
|--|------------------|--------------------|----------------------|
| <b>Procedimiento: Solicitar cuenta de correo para funcionarios</b> |                  |                    |                      |
| <b>NO</b>  | <b>ACTIVIDAD</b> | <b>RESPONSABLE</b> | <b>OBSERVACIONES</b> |

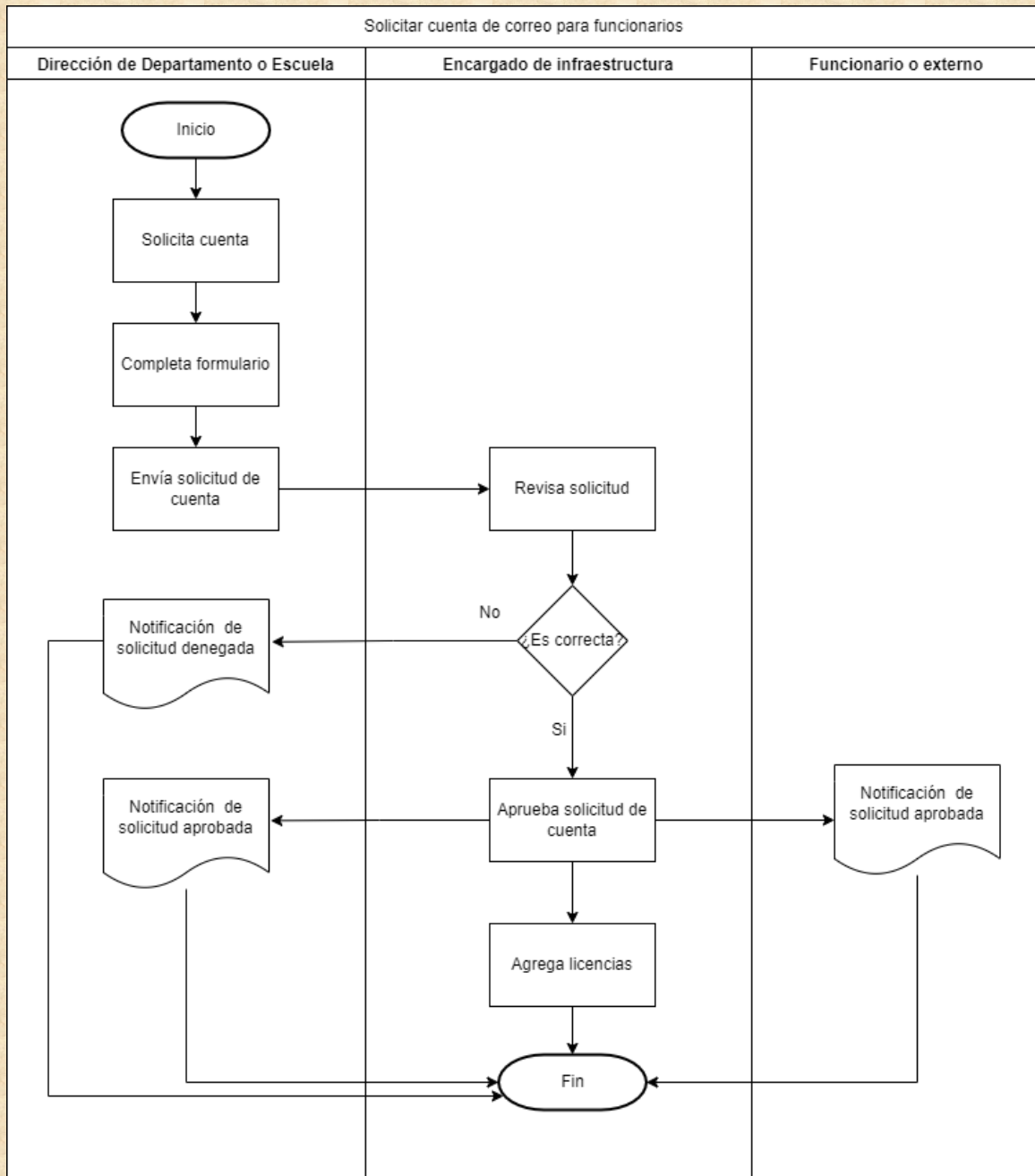
|    |                           |                                     |  |
|----|---------------------------|-------------------------------------|--|
| 2. | Completa el formulario    | Dirección de Departamento o Escuela | <p>El formulario debe ser completado con la siguiente información del funcionario o externo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre</li> <li>• Apellidos</li> <li>• Correo electrónico a notificar</li> <li>• Extensión</li> </ul> <p>Debe seleccionar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tipo de identificación</li> <li>• Sexo</li> <li>• Nombre de usuario</li> <li>• Entidad</li> <li>• Puesto</li> <li>• Fecha de nacimiento</li> </ul> <p>La fecha de inicio y de expiración es obtenida del sistema de recursos humanos según la acción de personal tramitada, si el funcionario no cuenta aún con una acción de personal el sistema le permite al director seleccionar una fecha de máximo un mes mientras acción de personal es tramitada</p> |
| 3. | Envía solicitud de cuenta | Dirección de Departamento o Escuela | Solicitud generada es enviada automáticamente vía correo electrónico a DATIC   |

|    |                  |                              |   |
|----|------------------|------------------------------|---|
| 4. | Revisa solicitud | Encargado de infraestructura | Ingresa al Sistema de Gestión Personal y verifica información de la solicitud |
|----|------------------|------------------------------|---|

| <b>Proceso: Uso de correo electrónico</b>                          |  |                              |   |
|--|--|------------------------------|---|
| <b>Procedimiento: Solicitar cuenta de correo para funcionarios</b> |  |                              |   |
| <b>NO</b>  | <b>ACTIVIDAD</b>   | <b>RESPONSABLE</b>           | <b>OBSERVACIONES</b>  |
| 5.   | ¿Es correcta la solicitud?<br>Si: continúa en paso 7<br>No: continúa en paso 6 | Encargado de infraestructura |   |
| 6.   | Notifica que solicitud ha sido denegada<br><br>Fin del procedimiento           | Encargado de infraestructura | Notificación vía correo electrónico   |
| 7.   | Aprueba solicitud de cuenta  | Encargado de infraestructura | El encargado del área de infraestructura aprueba la solicitud y el sistema de forma automática genera una notificación vía correo electrónico informando que solicitud de cuenta ha sido tramitada. La notificación al director le indicará que solicitud fue tramitada, la notificación al funcionario o externo le indicará los pasos necesarios para activar la cuenta |

|    |                  |                              |   |
|----|------------------|------------------------------|---|
| 8. | Agrega licencias | Encargado de infraestructura | De forma manual el encargado del área de infraestructura asigna la licencia que permite el acceso al buzón de correo electrónico y demás funcionalidades de Microsoft |
|    | <b>Fin</b>       |                              |   |


## 2. Diagrama de Flujo



**X. CONTROL DE CAMBIOS**

| Fecha: | Revisado / Modificado por: | Sección en que se realiza el cambio | Descripción del cambio realizado |
|--------|----------------------------|-------------------------------------|----------------------------------|
|        |                            |                                     |                                  |
|        |                            |                                     |                                  |

**XI. ANEXOS**

|   |  |   |
|---|--|---|
|  | <b>INSTITUTO TECNOLÓGICO DE COSTA RICA</b><br><b>Departamento de Administración de Tecnologías de Información y Comunicaciones</b> | <b>Código: PG-DATIC-02</b>                              |
|   |  | <b>Páginas: 4</b>                                       |
|   |  | <b>Versión No. 1</b>                                    |
|   |  | <b>Actualizar: Anualmente</b>                           |
|   |  | <b>Frecuencia: Semestral</b>                            |
| <b>Elaborado por:</b><br>Ing. Kattia Hidalgo Quirós                               | <b>Última revisión por:</b><br>Ing. Laura Jiménez Marichal   | <b>Aprobado por:</b><br>Ing. Andrea Caveró Quesada, MGP |
| <b>Fecha:</b> 13-10-2022  | <b>Fecha:</b> 25-10-2022   | <b>Fecha:</b> 21-10-2022                                |
| <b>Procedimiento:</b> Expiración para las cuentas de estudiantes                  |  |   |

## I.OBJETIVO

Definir el procedimiento necesario para la desactivación de la cuenta de correo de las personas estudiantes que pierden la condición de estudiante activo.

## II.ALCANCE

Este procedimiento es de tipo general, y aplica para la desactivación de la cuenta de correo de las personas estudiantes que pierden la condición de estudiante regular, es ejecutado por el Departamento de Administración de Tecnologías de Información y Comunicaciones para los estudiantes de todos los Campus y Centros del Tecnológico de Costa Rica.

## III.NORMATIVA Y CRITERIOS APLICABLES

### Normativa:

- Sesión Ordinaria Número 3265, Artículo 11 del 25 de mayo del 2022. Reglamento de uso del correo electrónico del Instituto Tecnológico de Costa Rica.



#### IV. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- **Active Directory:** base de datos con información de usuarios como nombre, nombre de usuario, entre otros.
- **Correo electrónico:** medio de transmisión de información, utilizando un dispositivo electrónico. Es una herramienta tecnológica formal y oficial que provee el Instituto Tecnológico de Costa Rica para el intercambio de contenido e información de la comunidad institucional.
- **Estudiante regular:** es aquella persona que haya sido admitida en el Programa después de haber cumplido los requisitos de admisión y que siga los cursos tendientes a la obtención de un título y que se encuentre debidamente matriculado.

#### V. RESPONSABLES

- Departamento de Administración de Tecnologías de Información y Comunicaciones
  - Encargado de infraestructura

#### VI. DOCUMENTOS ASOCIADOS

No aplica

#### VII. ENTRADAS-SALIDAS

| PROVEEDORES                  | ENTRADAS               | PROCEDIMIENTO                              | SALIDAS   | CLIENTES |
|------------------------------|------------------------|--|---|----------|
| Encargado de infraestructura | Cuentas de estudiantes | Expiración para las cuentas de estudiantes | Cuentas sin buzón de correo y características Microsoft |          |

#### VIII. MATERIALES, EQUIPOS Y SISTEMAS

##### Sistemas:

- Active Directory

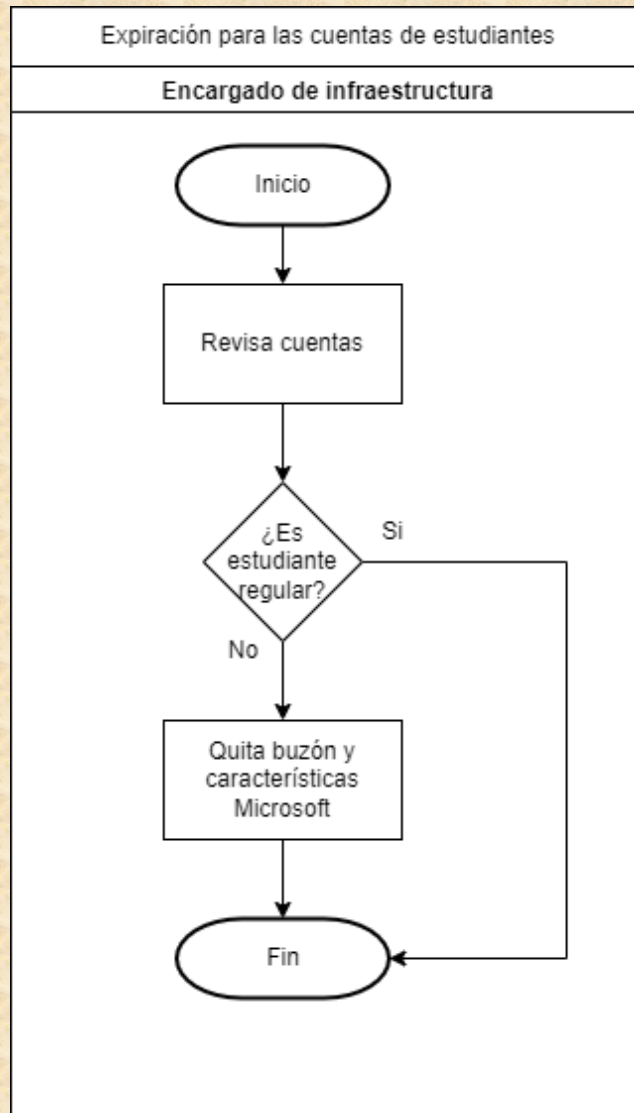
#### IX. FASES DEL PROCEDIMIENTO

## 1. Actividades

| <b>Proceso: Uso de correo electrónico</b>                        |  |                              |   |
|--|--|------------------------------|---|
| <b>Procedimiento: Expiración para las cuentas de estudiantes</b> |  |                              |   |
| <b>NO</b>  | <b>ACTIVIDAD</b>   | <b>RESPONSABLE</b>           | <b>OBSERVACIONES</b>  |
|  | <b>Inicio</b>  |                              |   |
| 1.   | Revisa cuentas   | Encargado de infraestructura | Revisión de cuentas a más tardar el último día hábil del mes de febrero y agosto de cada año. |
| 2.   | ¿Es estudiante regular?<br>Si: fin del procedimiento<br>No: continúa en paso 3 | Encargado de infraestructura |   |
| 3.   | Elimina el buzón y características de Microsoft                                | Encargado de infraestructura | Las cuentas del Active Directory no se  |

| <b>Proceso: Uso de correo electrónico</b>                        |                  |                    |  |
|--|------------------|--------------------|--|
| <b>Procedimiento: Expiración para las cuentas de estudiantes</b> |                  |                    |  |
| <b>NO</b>  | <b>ACTIVIDAD</b> | <b>RESPONSABLE</b> | <b>OBSERVACIONES</b>   |
|  |                  |                    | deshabilitan, únicamente se retira el buzón de correo asociado y las características Microsoft disponibles para el usuario |
|  | <b>Fin</b>       |                    |  |

## 2. Diagrama de Flujo



**X.CONTROL DE CAMBIOS**

| Fecha: | Revisado / Modificado por: | Sección en que se realiza el cambio | Descripción del cambio realizado |
|--------|----------------------------|-------------------------------------|----------------------------------|
|        |                            |                                     |                                  |
|        |                            |                                     |                                  |

**XI.ANEXOS**

|   |  |  |
|---|--|--|
|  | <b>INSTITUTO TECNOLÓGICO DE COSTA RICA</b><br><b>Departamento de Administración de</b><br><b>Tecnologías de Información y</b><br><b>Comunicaciones</b> | <b>Código:</b> PG-DATIC-05                                 |
|   |  | <b>Páginas:</b> 5  |
|   |  | <b>Versión No.</b> 1                                       |
|   |  | <b>Actualizar:</b> Anualmente                              |
|   |  | <b>Frecuencia:</b> A solicitud                             |
| <b>Elaborado por:</b><br>Ing. Kattia Hidalgo Quirós                               | <b>Última revisión por:</b><br>Ing. Laura Jiménez Marichal   | <b>Aprobado por:</b><br>Ing. Andrea Caveró Quesada,<br>MGP |
| <b>Fecha:</b> 10-10-2022  | <b>Fecha:</b> 25-10-2022   | <b>Fecha:</b> 21-10-2022                                   |
| <b>Procedimiento:</b> Solicitar cuenta de correo para estudiantes                 |  |  |

## I. OBJETIVO

Definir el procedimiento para solicitar una cuenta de correo electrónico de las personas estudiantes del Tecnológico de Costa Rica que les permita hacer uso del medio oficial de comunicación institucional.

## II. ALCANCE

Este procedimiento es de tipo general, y aplica para la solicitud de cuenta de correo, es ejecutado por el Departamento de Administración de Tecnologías de Información y Comunicaciones para los estudiantes de todos los Campus y Centros del Tecnológico de Costa Rica.

## III. NORMATIVA Y CRITERIOS APLICABLES

### Normativa:

- Sesión Ordinaria Número 3265, Artículo 11 del 25 de mayo del 2022. Reglamento de uso del correo electrónico del Instituto Tecnológico de Costa Rica.

## IV. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- **Active Directory:** base de datos con información de usuarios como nombre, nombre de usuario, entre otros.
- **Correo electrónico:** medio de transmisión de información, utilizando un dispositivo electrónico. Es una herramienta tecnológica formal y oficial que provee el Instituto Tecnológico de Costa Rica para el intercambio de contenido e información de la comunidad institucional.
- **Estudiante regular:** es aquella persona que haya sido admitida en el Programa después de haber cumplido los requisitos de admisión y que siga los cursos tendientes a la obtención de un título y que se encuentre debidamente matriculado.
- **Script:** secuencia de comandos que se utiliza para designar a un programa.

## V. RESPONSABLES

- Estudiante interesado
- Departamento de Administración de Tecnologías de Información y Comunicaciones
  - Dirección de DATIC

## VI. DOCUMENTOS ASOCIADOS

No aplica

## VII. ENTRADAS-SALIDAS

| PROVEEDORES | ENTRADAS            | PROCEDIMIENTO                               | SALIDAS                                   | CLIENTES   |
|-------------|---------------------|---|---|------------|
| Estudiante  | Solicitud de cuenta | Solicitar cuenta de correo para estudiantes | Atención de solicitud, en estado aprobada | Estudiante |

## VIII. MATERIALES, EQUIPOS Y SISTEMAS

### Materiales:

- *Script* de powershell de asignación de licencias en plataforma de correo de Microsoft Office 365

Sistemas

- Página web del Tecnológico de Costa Rica
- Base de datos del Departamento de Admisión y Registro
- Sistema de gestión de cuentas

**IX. FASES DEL PROCEDIMIENTO**

## 1. Actividades

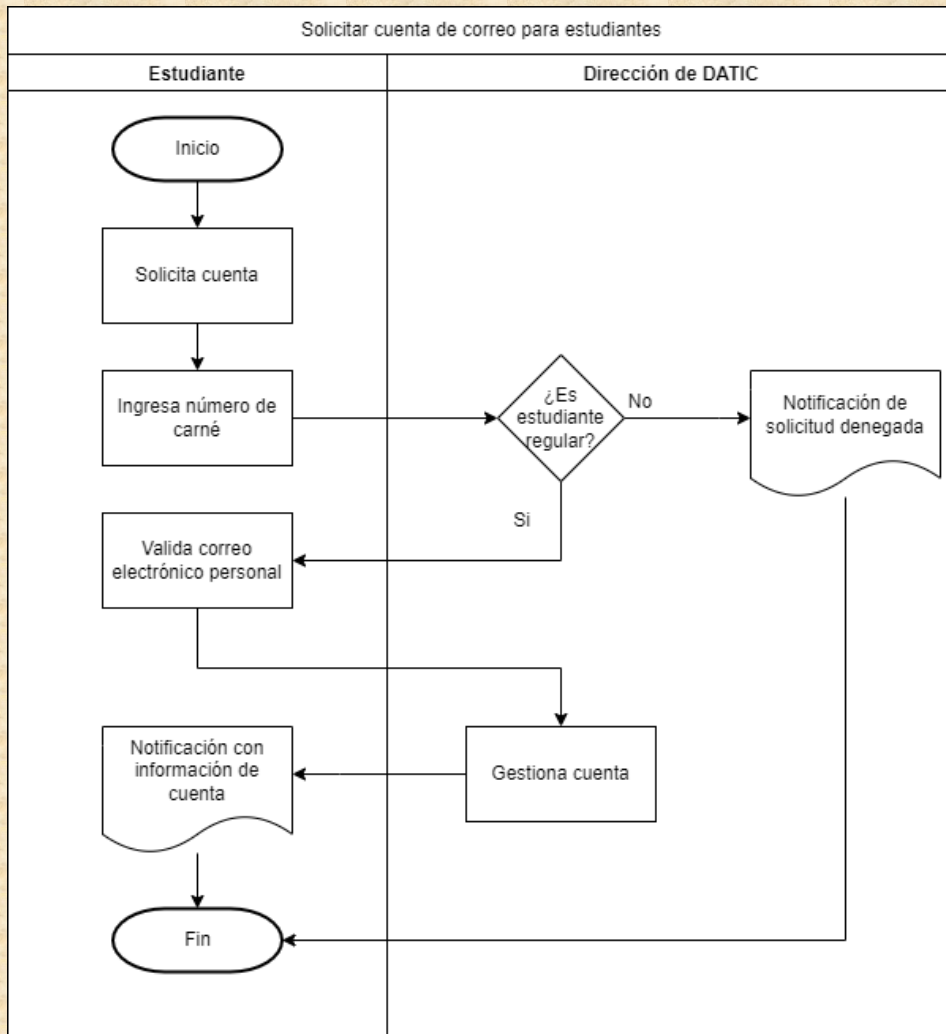
| <b>Proceso: Uso de correo electrónico</b>                         |                  |                    |                      |
|---|------------------|--------------------|----------------------|
| <b>Procedimiento: Solicitar cuenta de correo para estudiantes</b> |                  |                    |                      |
| <b>NO</b>   | <b>ACTIVIDAD</b> | <b>RESPONSABLE</b> | <b>OBSERVACIONES</b> |
|   | Inicio           |                    |                      |

| <b>Proceso: Uso de correo electrónico</b>                         |   |                    |  |
|---|---|--------------------|--|
| <b>Procedimiento: Solicitar cuenta de correo para estudiantes</b> |   |                    |  |
| <b>NO</b>   | <b>ACTIVIDAD</b>  | <b>RESPONSABLE</b> | <b>OBSERVACIONES</b>   |
| 1.  | Solicita cuenta   | Estudiante         | Estudiante debe ingresar a página web del Tecnológico de Costa Rica y dirigirse a Estudiantes > Servicios > Crear cuenta de Estudiante |
| 2.  | Ingresar número de carné  | Estudiante         | Debe ingresar el número de carné provisto por el Departamento de Admisión y Registro   |
| 3.  | ¿Es estudiante regular?<br>Si: continúa en paso 5<br>No: continúa en paso 4 | Dirección de DATIC | Realiza validación en base de datos del Departamento de Admisión y Registro de la información del estudiante que solicita la cuenta    |

|    |  |                    |  |
|----|--|--------------------|--|
| 4. | Notifica que solicitud ha sido denegada<br>Fin del procedimiento | Dirección de DATIC | Sistema muestra mensaje al usuario indicando que la cuenta no puede ser creada   |
| 5. | Valida correo electrónico personal                               | Estudiante         | Estudiante valida correo electrónico personal registrado en el Departamento de Admisión y Registro   |
| 6. | Gestiona cuenta  | Dirección de DATIC | De forma automática, asigna en la plataforma de Office 365 mediante script la licencia que permite el acceso al buzón de correo electrónico y demás funcionalidades de Microsoft |

| <b>Proceso: Uso de correo electrónico</b>                         |                                |                    |  |
|---|--------------------------------|--------------------|--|
| <b>Procedimiento: Solicitar cuenta de correo para estudiantes</b> |                                |                    |  |
| <b>NO</b>   | <b>ACTIVIDAD</b>               | <b>RESPONSABLE</b> | <b>OBSERVACIONES</b>   |
| 7.  | Notifica información de cuenta | Dirección de DATIC | Notificación al estudiante por medio de correo electrónico le indicará los pasos necesarios para activar la cuenta |
|   | <b>Fin</b>                     |                    |  |

## 2. Diagrama de Flujo



### X.CONTROL DE CAMBIOS

| Fecha: | Revisado / Modificado por: | Sección en que se realiza el cambio | Descripción del cambio realizado |
|--------|----------------------------|-------------------------------------|----------------------------------|
|        |                            |                                     |                                  |
|        |                            |                                     |                                  |

### XI. ANEXOS



|   |  |   |
|---|--|---|
|  | <b>INSTITUTO TECNOLÓGICO DE COSTA RICA</b><br><b>Departamento de Administración de Tecnologías de Información y Comunicaciones</b> | <b>Código: PG-DATIC-03</b>                              |
|   |  | <b>Páginas: 4</b>                                       |
|   |  | <b>Versión No. 1</b>                                    |
|   |  | <b>Actualizar: Anualmente</b>                           |
|   |  | <b>Frecuencia: A solicitud</b>                          |
| <b>Elaborado por:</b><br>Ing. Kattia Hidalgo Quirós                               | <b>Última revisión por:</b><br>Ing. Laura Jiménez Marichal<br><small>-06/00</small>  | <b>Aprobado por:</b><br>Ing. Andrea Cavero Quesada, MGP |
| <b>Fecha:</b> 14-10-2022  | <b>Fecha:</b> 25-10-2022   | <b>Fecha:</b> 21-10-2022                                |
| <b>Procedimiento:</b> Modificación de cuentas para uso del correo                 |  |   |

## I. OBJETIVO

Definir el procedimiento para que los usuarios soliciten la modificación de los datos relacionados a su cuenta de correo.

## II. ALCANCE

Este procedimiento es de tipo general, y aplica para la modificación de datos en la cuenta de correo, es ejecutado por el Departamento de Administración de Tecnologías de Información y Comunicaciones para los usuarios de todos los Campus y Centros del Tecnológico de Costa Rica.

## III. NORMATIVA Y CRITERIOS APLICABLES

### Normativa:

- Sesión Ordinaria Número 3265, Artículo 11 del 25 de mayo del 2022. Reglamento de uso del correo electrónico del Instituto Tecnológico de Costa Rica.

## IV. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- **Active Directory:** base de datos con información de

usuarios como nombre, nombre de usuario, entre otros.

- **Correo electrónico:** medio de trasmisión de información, utilizando un dispositivo electrónico. Es una herramienta tecnológica formal y oficial que provee el Instituto Tecnológico de Costa Rica para el intercambio de contenido e información de la comunidad institucional.

## V. RESPONSABLES

- Usuario interesado
- Departamento de Administración de Tecnologías de Información y Comunicaciones
  - Dirección de DATIC
  - Encargado de infraestructura
  - Coordinación de sistemas de información

## VI. DOCUMENTOS ASOCIADOS

- Solicitud de usuario vía correo electrónico

## VII. ENTRADAS-SALIDAS

| PROVEEDORES | ENTRADAS                         | PROCEDIMIENTO                               | SALIDAS  | CLIENTES |
|-------------|----------------------------------|---|--|----------|
| Usuario     | Solicitud vía correo electrónico | Modificación de cuentas para uso del correo | Atención de solicitud, en estado rechazada o realizada | Usuario  |

## VIII. MATERIALES, EQUIPOS Y SISTEMAS

### Sistemas

- Active Directory

## IX. FASES DEL PROCEDIMIENTO

## 1. Actividades

| <b>Proceso: Uso de correo electrónico</b>                         |  |                    |  |
|---|--|--------------------|--|
| <b>Procedimiento: Modificación de cuentas para uso del correo</b> |  |                    |  |
| <b>NO</b>   | <b>ACTIVIDAD</b>   | <b>RESPONSABLE</b> | <b>OBSERVACIONES</b>   |
|   | <b>Inicio</b>  |                    |  |
| <b>1.</b>   | Envía correo con solicitud   | Usuario            | Solicitud vía correo electrónico debe ser enviado a Dirección de DATIC desde la cuenta de correo institucional |
| <b>2.</b>   | ¿Son datos autorizados para ser modificados?<br><br>Si: continúa en paso 4<br>No: continúa en paso 3 | Dirección de DATIC |  |

| <b>Proceso: Uso de correo electrónico</b>                         |   |                              |   |
|---|---|------------------------------|---|
| <b>Procedimiento: Modificación de cuentas para uso del correo</b> |   |                              |   |
| <b>NO</b>   | <b>ACTIVIDAD</b>  | <b>RESPONSABLE</b>           | <b>OBSERVACIONES</b>  |
| <b>3.</b>   | Notifica que solicitud ha sido rechazada<br><br>Fin del procedimiento | Encargado de infraestructura | Se notifica por medio de correo electrónico al usuario que la solicitud ha sido rechazada puesto que el dato que solicita que sea modificado no se encuentra en la lista de cambios autorizados |

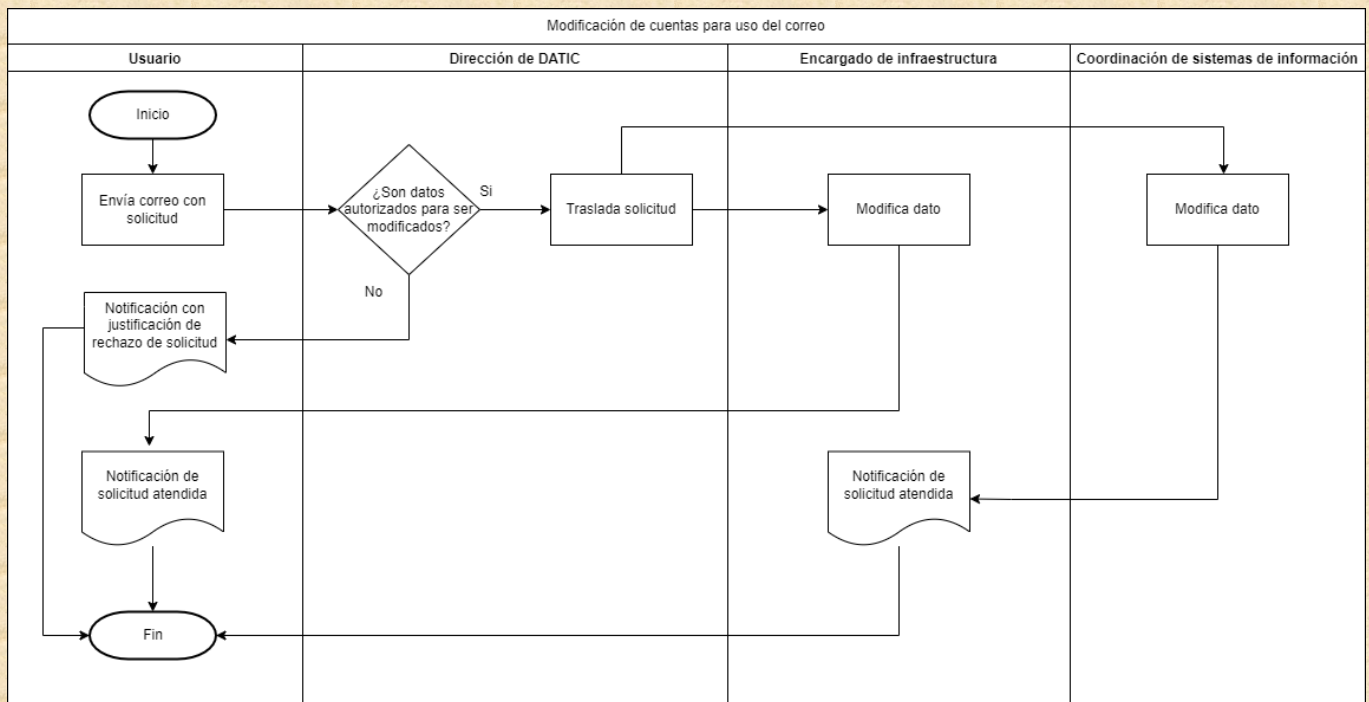
|    |   |   |  |
|----|---|---|--|
| 4. | Traslada solicitud                      | Dirección de DATIC                      | Recibe la solicitud de parte del usuario y la remite al encargado del área de infraestructura y a la coordinación de sistemas de información para que realicen la modificación correspondiente |
| 5. | Modifica dato                           | Encargado de infraestructura            | Se realiza la modificación del dato en Active Directory según la especificación de la solicitud del usuario  |
| 6. | Modifica dato                           | Coordinación de sistemas de información | Se realiza la modificación del dato en sistemas de información según la especificación de la solicitud del usuario   |
| 7. | Notifica que solicitud ha sido atendida | Coordinación de sistemas de información | Notifica al encargado del área de infraestructura que la modificación ha sido realizada y la información del usuario es íntegra  |

**Proceso: Uso de correo electrónico****Procedimiento: Modificación de cuentas para uso del correo**

| NO | ACTIVIDAD | RESPONSABLE | OBSERVACIONES |
|----|-----------|-------------|---------------|
|----|-----------|-------------|---------------|

|            |   |                              |  |
|------------|---|------------------------------|--|
| 8.         | Notifica que solicitud ha sido atendida | Encargado de infraestructura | Notifica al usuario por medio de correo electrónico que la solicitud fue atendida y el dato fue modificado |
| <b>Fin</b> |   |                              |  |

## 2. Diagrama de Flujo



X. CONTROL DE CAMBIOS

| Fecha: | Revisado / Modificado por: | Sección en que se realiza el cambio | Descripción del cambio realizado |
|--------|----------------------------|-------------------------------------|----------------------------------|
|        |                            |                                     |                                  |
|        |                            |                                     |                                  |

XI. ANEXOS

**TEC** | Tecnológico  
de Costa Rica

# DATIC

*Directrices para utilización  
del correo*

**Código:**

*DIR-DATIC-001*

*20 de octubre 2022  
Versión 1*

## Directrices técnicas, operativas y de seguridad para utilización del correo

Las directrices que se detallan a continuación están avaladas por el Artículo 25 del Reglamento de uso del correo electrónico del Instituto Tecnológico de Costa Rica, en donde se establece que el DATIC está facultado para emitir directrices de seguridad, técnicas y operativas para el correcto funcionamiento del correo.

Con el fin de salvaguardar tanto los equipos como sistemas institucionales el DATIC emite las siguientes directrices las cuales son de acatamiento obligatorio para todas las cuentas de correo institucionales.

1. Se implementará el doble factor de autenticación (MFA por sus siglas en inglés) a todas las cuentas de correo, tanto para el dominio itcr.ac.cr como para el dominio estudiantec.cr, esto con el fin de brindar una mayor protección a los usuarios en los accesos a sus buzones.
2. Restringir el desvío de correos hacia cuentas personales ya que esto conlleva riesgos de seguridad al tener que agregar credenciales en sitios diferentes a los institucionales.
3. De ser necesario, se implementarán filtros anti-SPAM, Malware, phishing con el fin de evitar potenciales problemas en los equipos institucionales
4. Las cuentas que se vean comprometidas por riesgos (ataques por parte de terceros) se deshabilitarán de inmediato para minimizar problemas, se avisará al usuario responsable de las cuentas para que lleve a cabo los cambios necesarios con el fin de que se pueda recuperar dicha cuenta.
5. Solo se permitirá el ingreso a la plataforma de correo desde ubicaciones geográficas preaprobadas.
6. Se deshabilitarán todos los protocolos no seguros para acceso a correo electrónico según las mejores prácticas del mercado.



**Directrices sobre el uso del contenido de la información  
que se podrá divulgar mediante el  
Correo Electrónico Institucional**

**Elaborado por la:  
Oficina de Comunicación y Mercadeo**

2023

## **Introducción**

Con el propósito de cumplir con lo estipulado en el artículo 25 y el transitorio IV del Reglamento de Uso del Correo Electrónico del Instituto Tecnológico de Costa Rica, y amparados en el artículo 23 inciso j), donde se delega en la Oficina de Comunicación y Mercadeo (OCM) el emitir las directrices que sirvan de guía para la persona usuaria, quien tiene el deber de acatar las recomendaciones emitidas por la OCM.

Estas normas también le permitirán a la persona usuaria discernir el contenido de la información que puede circular o divulgar por medio del correo electrónico, conforme a cada grupo definido por la Institución y teniendo presente que dicha información debe ser de interés institucional.

De esta manera, este proceso documenta los lineamientos del ITCR con respecto a la divulgación y uso del correo electrónico (conocido también como "E-Mail"). Adicionalmente, se aportan algunas reglas de etiqueta para facilitar el uso adecuado, optimizar el recurso y propiciar una convivencia pacífica.

## **1. Objetivo de las directrices**

Las siguientes directrices tienen como fin regular el contenido de la información que puede circular o divulgarse por medio del correo electrónico institucional de forma masiva. Es importante considerar la responsabilidad que asume la persona usuaria por los contenidos de los mensajes y las implicaciones que podrían tenerse en caso de que se haga un uso inadecuado de esta herramienta.

## **2. De los comunicados oficiales**

De acuerdo con las facultades otorgadas en el artículo 23, inciso j, del Reglamento de uso del correo electrónico del Instituto Tecnológico de Costa Rica, a la Oficina de Comunicación y Mercadeo, se emite lo siguiente:

1. Se consideran comunicados oficiales aquellos que sean enviados desde las cuentas oficiales de autoridades institucionales con el rango de dirección o jefaturas. Estas comunicaciones oficiales deben ser enviadas desde la cuenta oficial de la instancia y no desde el correo personal de la jefatura para evitar confusiones con la opinión personal y la posición oficial de la instancia correspondiente.
2. También son comunicados oficiales los que sean enviados con la cuenta oficial de la Asamblea Institucional Representativa (AIR), Consejo Institucional, Rectoría, vicerrektorías, Tribunal Institucional Electoral (TIE), escuelas, departamentos, unidades o de otras instancias del ITCR debidamente autorizadas por la OCM con una debida justificación. El comunicado emitido debe tener relación directa con sus funciones y debe ser de interés de la Comunidad Institucional.
3. Los contenidos enviados por la OCM, considerados de interés general para la Comunidad Institucional y otros públicos. Entre estos pueden ser, los que otras dependencias soliciten y se les autorice enviar por esta cuenta. Esto considerando que no se hayan agotado otras vías y formatos de comunicación, según el criterio técnico de la Oficina de Comunicación y Mercadeo.
4. Considerar que las cuentas oficiales para estos comunicados son los dominios: itcr.ac.cr y estudiante.cr

## **3. Contenido de los Mensajes**

3.1 Cuentas institucionales la Rectoría ha definido dos listas de distribución de cuentas institucionales: comunidadtec y todos.

3.1.1. Grupo @ComunidadTEC:

1. Toda información que se transmita a este grupo será considerada como oficial y de interés para toda la Comunidad Institucional; por lo tanto, sus contenidos serán oficiales y tendrán que regirse con las recomendaciones estipuladas por la OCM en el artículo 23, inciso j) del Reglamento de Correo Electrónico. Reguladas en el punto 2 de este documento.

2. El vínculo a este grupo es obligatorio para todas las cuentas institucionales de personas funcionarias.

3. Tendrán acceso de envío los usuarios únicamente con cuentas oficiales de instancias como el AIR, Consejo Institucional, Rectoría, vicerrectorías, Tribunal Institucional Electoral (y sus requerimientos oficiales en procesos electorales), escuelas, departamentos, unidades, direcciones y las personas que tengan el rango de jefatura según el periodo correspondiente de su función. Así como otras instancias, que cuenten con una debida justificación y que sea autorizada por la Oficina de Comunicación y Mercadeo.

### 3.1.2. Grupo @todos

1. Toda información que se transmita a este grupo será considerada como informal.

2. La información que se envíe a este grupo tendrá que ser de interés institucional. Por lo tanto, este grupo no debe ser utilizado para la venta de productos o servicios personales; conversaciones o discusiones personales, entre otros temas que no sean de interés para toda la Comunidad Institucional.

4. La permanencia a este grupo es voluntaria.

5. Cualquier usuario desde su cuenta personal o impersonal puede enviar correos masivos a este grupo.

## 3.2 De la comunicación en Foros TEC

Los Foros TEC son espacios de diálogo y discusión, donde los miembros de la Comunidad Institucional pueden hacer sus aportes en el momento que deseen, de forma voluntaria; aclarando, apoyando o refutando otras opiniones sobre un tema en específico de interés institucional.

Se recomienda a la población institucional utilizar este espacio, el cual está limitado a las personas funcionarias y tiene el objetivo de complementar las discusiones de correo en temas específicos.

Foros TEC tiene una estructura dispuesta en dos grandes temáticas:

### **Temas de análisis y discusión:**

- Acontecer TEC.
- Actualidad Nacional e Internacional.

**Anuncios:**

- Esquelas.
- Artículos perdidos y/o encontrados.
- Actividades recreativas.
- Otros, debidamente autorizados por la OCM.

### 3.3 Comunicación no permitida en correos masivos

- Mensajes proponiendo cualquier tipo de transacción comercial, incluyendo ventas o comercio, cartas en cadena, o solicitudes y distribuciones que no estén relacionados con el interés de la Institución. Únicamente se permiten mensajes con fines laborales y de información tales como Comisiones, Asociaciones, Sindicato, y otros previamente autorizados por la OCM.
- Mensajes que violen cualquier ley, regulación o normativa interna de la Institución, incluyendo las leyes de los derechos de propiedad intelectual e industrial.
- Mensajes que divulguen cualquier información confidencial o propiedad de la Institución a cualquier persona usuaria, estudiantes, o terceras personas que no tengan relación alguna con la Institución.
  - Mensajes de contenido ilegal, tales como programas o aplicaciones ilegales, así como archivos de música y vídeo, e imágenes y literatura ofensiva de la moral y las buenas costumbres.
- Mensajes amenazantes, denigrantes, de tono acosador, abusivo, humillante, vulgar, de contenido indecente o impropio o de implicaciones inapropiadas. Así como mensajes que divulguen mensajes discriminatorios o que irrespeten lo que establezca el Reglamento del Instituto Tecnológico de Costa Rica contra la Discriminación por Orientación Sexual, Identidad y Expresión de Género
- No se permite enviar al grupo @todos simplemente por querer evitar escoger los usuarios deseados. Para esto se ponen a disposición de las personas usuarias un buscador dentro de la misma aplicación del correo electrónico.

### 3.4 Recomendaciones de Netiqueta

La Netiqueta se refiere al conjunto de acciones referidas al comportamiento digital de forma positiva, las cuales se enlistan como recomendaciones a fin de que la persona usuaria pueda sacarle el máximo provecho a su correo electrónico. Algunas de las recomendaciones de aplicación son:

- Incluya un asunto claro.
- Incluya un saludo y una despedida.
- El mensaje debe tener claridad y ser conciso.
- Evite el spam.
- El correo no debe usarse para fines personales.
- Sea cuidadoso con el uso del humor.
- Analice bien antes de utilizar un emoji o reacciones con estos.

- Inclusión de la firma, en caso de ser un documento formal.
- Evitar responder al grupo @todos o @comunidadtec, cuando la comunicación sea únicamente a una persona, o una respuesta que concierna únicamente a uno o varios usuarios.
- Sea precavido con el uso de información confidencial.
- Utilice la opción de copia oculta para mantener la privacidad de otras cuentas cuando así lo considere.
- Minimice la utilización de respuestas automáticas.
- Confirme la recepción del correo recibido al solicitante o persona respectiva.
- Seleccione colores y tipografías con el criterio de legibilidad y claridad como prioritario.
- Recuerde revisar su correo diariamente.
  - Es recomendable salir del correo cuando haya terminado o cuando deba dejarlo desatendido.
- Haga uso correcto de la puntuación, ortografía, gramática y formalidad a la hora de redactar sus mensajes.
- Evite las “discusiones” públicas por correo. Los mensajes enviados, con ira, al calor del momento sólo empeoran la situación y son lamentados después. Lea con calma y piénselo un momento antes de iniciar una discusión por correo.
  - Si solicita algo, recuerde decir “Por Favor”, si alguien hace algo por usted, recuerde decir “Gracias”, no olvide usar sus modales a la hora de usar el correo también.
- No escriba todo en MAYÚSCULAS. La inclusión de frases con letras en mayúscula en un mensaje sugiere al destinatario que Ud. está gritando.
- Si desea enfatizar palabras o frases, la plataforma de correo institucional provee varias facilidades, tales como diferentes tipos de letra y tamaños del texto, diferentes colores
- Evite los sarcasmos, al no tener al usuario cara a cara, donde siempre debe prevalecer el respeto y la empatía.
- Sea cuidadoso con lo que dice de los demás.
- Limite el envío de sus mensajes a lo estrictamente necesario. Las interrupciones, el tiempo que toma leer, formular una respuesta y administrar una cuenta de Correo toman tiempo valioso durante las horas de trabajo. No envíe copias a destinatarios que no las requieran.
- El Correo Electrónico es una herramienta diseñada para el intercambio de información laboral entre personas. Esta herramienta es brindada a cada funcionario por la Institución para facilitarle sus tareas diarias. No abuse de ella.

#### **4. De las sanciones**

El incumplimiento de las directrices descritas en este documento da lugar a elevar el caso a la jefatura inmediata de la persona usuaria, para su respectivo análisis y se tomarán las medidas disciplinarias, del caso según corresponda.

Comunicar.

**Aprobado por Resolución de Rectoría 185-2023 de fecha 30 de mayo del 2023.**