



Universidad Austral de Chile

Secretaría General

REF: Promulga Reglamento de uso y mantenimiento del Correo Electrónico Institucional Universidad Austral de Chile.

Nº 567

VALDIVIA, 24 de noviembre de 2015.

VISTOS: Lo solicitado por el Vicerrector de Gestión Económica y Administrativa; la propuesta realizada por la Dirección de Tecnologías de la Información; y lo dispuesto en el artículo 48, letra j) de los Estatutos de la Corporación.

CONSIDERANDO:

1º. - Que las Tecnologías de la Información permiten mejorar los procesos de las organizaciones, asegurando la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información.

2.- Que resulta necesario implementar un reglamento de uso y mantenimiento del Correo Electrónico Institucional de la Universidad Austral de Chile, cuyo fin principal consiste en especificar los procedimientos que regirán la administración y uso del servicio de correo electrónico en nuestra Corporación, asegurando su continuidad y disponibilidad permanente, y manteniendo y preservando la integridad de la mensajería.

R E S U E L V O:

1º. - Promúlgase el siguiente Reglamento de uso y mantenimiento del Correo Electrónico Institucional de la Universidad Austral de Chile:

TÍTULO I. DISPOSICIONES GENERALES

PRIMERO. Ámbito de aplicación

El presente Reglamento es aplicable a todo el personal de la Universidad Austral de Chile, académicos y no académicos, y estudiantes de pre y post grado que utilicen los recursos computacionales de la Universidad, sin importar su nivel jerárquico y calidad contractual.

SEGUNDO. Definiciones

Para los efectos de este Reglamento, y su aplicación en la Universidad, se entenderá por:

Correo Electrónico Institucional: Toda casilla electrónica del tipo @uach.cl y @alumnos.uach.cl.



Universidad Austral de Chile

Secretaría General

Correo Electrónico Institucional Asociado a Persona Natural: Toda casilla electrónica institucional asociado a una persona natural. Sólo se permite una cuenta de correo electrónico institucional por persona, quien será su exclusivo responsable.

Las personas a las cuales se podrá asignar este tipo de cuentas son los siguientes:

- Trabajadores académicos
- Trabajadores no académicos
- Profesionales con contrato de prestación de servicios a honorarios o ad-honorem.
- Estudiantes de Pregrado y Postgrado

Correo Electrónico Institucional Asociado a Unidad Organizativa: Son aquellas cuentas de correo electrónicos institucionales que están vinculados directamente a una unidad organizativa o proyecto de la Universidad, siendo el jefe o director de la unidad o proyecto el responsable exclusivo de la casilla.

Las cuentas de correo electrónico asociado a unidad organizativa no pueden ser usadas bajo ningún concepto para otros fines que no sean los propios de la Unidad a la que pertenece y que motivaron su creación.

Correo electrónico personal: Toda casilla electrónica de una persona natural con vínculo jurídico con la Universidad, que no tiene dominio @uach.cl o @alumnos.uach.cl.

Phishing: Intento de engañar a los usuarios para que divulguen información personal, como números de documentos de identidad y contraseñas. El phishing generalmente utiliza correo electrónico o mensajes instantáneos que parecen legítimos, en combinación con sitios web falsos a fin de realizar solicitudes fraudulentas de información (es decir, salir a “pescar” datos).

SPAM: Correo electrónico no solicitado, normalmente enviado a una gran cantidad de cuentas aleatorias. En muchos casos, contiene publicidad de productos o servicios. También utilizado en phishing y otras estafas de Internet.

Casilla Electrónica Vigente: Una cuenta de correo está activa cuando puede enviar y recibir mensajes con normalidad.

Casilla Electrónica Bloqueada: Una cuenta de correo está bloqueada cuando no puede enviar o recibir mensajes. Las causas que motivan el bloqueo de una cuenta de correo puede ser alguna de las siguientes, sin que esta enumeración sea taxativa:

- por decisión de las autoridades de la UACH en caso de infracción a deberes funcionarios o estudiantiles, o por requerimiento legal;
- por detectarse un flujo anormal de mensajes con esa dirección de correo como destino o como origen, que repercuta en el normal funcionamiento del servicio;
- por cualquier otra causa que lo aconseje;

Casilla Electrónica Eliminada: A efectos prácticos para el usuario, es una cuenta de correo electrónico en vías de ser eliminada o eliminada.

TERCERO. Formato de correo electrónico



Universidad Austral de Chile

Secretaría General

Todos los trabajadores y profesionales que mantengan un vínculo contractual vigente con la Universidad contarán con un correo electrónico institucional del formato **nombre.apellido@uach.cl**, con las consideraciones establecidas en el ANEXO A.

Asimismo, todos los estudiantes matriculados en nuestra Universidad, con año de ingreso 2013 en adelante, contarán con un correo electrónico institucional de la forma **nombre.apellido@alumnos.uach.cl** de acuerdo a lo establecido en el ANEXO A.

Los alumnos matriculados con anterioridad al periodo establecido en el inciso anterior podrán obtener una casilla electrónica del tipo @alumnos.uach.cl previa solicitud del estudiante.

Las unidades, proyectos o centros institucionales podrán contar con una casilla de correo electrónico institucional del tipo @uach.cl para sus comunicaciones internas o externas.

CUARTO. Comunicaciones oficiales

Las comunicaciones internas y externas de la organización realizadas por medio de correo electrónico tendrán un carácter oficial e institucional cuando la dirección del correo del que provenga o se emita responda a alguno de los siguientes dominios: uach.cl o alumnos.uach.cl.

Cualquier comunicación efectuada desde una dirección distinta a los dominios de la Universidad, uach.cl o alumnos.uach.cl, no tendrá el carácter de oficial o institucional.

El uso del correo electrónico institucional es exclusivamente para fines laborales.

TÍTULO II. DEL PROCEDIMIENTO PARA CREAR, CERRAR, CANCELAR Y RESTAURAR UNA CUENTA DE CORREO ELECTRÓNICO INSTITUCIONAL

QUINTO. Creación de Correo Electrónico Institucional.

El procedimiento para la creación de una cuenta de correo electrónico institucional es el siguiente:

1. Trabajadores académicos, no académicos y profesionales

La casilla electrónica institucional será creada al momento de la suscripción del contrato de trabajo, de prestación de servicios a honorarios o ad-honorem, según corresponda. Dicha información será remitida al correo electrónico personal o alternativo que la persona contratada informe al momento de formalizar su ingreso a la Universidad. En caso de no existir en las bases de datos corporativas dicho correo electrónico, la Dirección de Tecnologías de Información enviará una Comunicación Interna sellada y personalizada a la persona contratada, con la información del correo electrónico institucional.

La nueva casilla electrónica quedará configurada automáticamente en los sistemas corporativos de la Universidad:

- a. De Recursos Humanos / Portal InfoFuncionarios
- b. Guía Telefónica institucional
- c. SIVEDUC



Universidad Austral de Chile

Secretaría General

La Dirección de Personal entregará, al momento de la firma del contrato, el presente reglamento y procedimiento al nuevo integrante, instruyéndolo de los deberes y derechos asociados.

2. Estudiantes de Pregrado y Postgrado

Durante el proceso de admisión a las carreras y programas, y una vez realizada la matrícula de los nuevos estudiantes, se generará la casilla de correo electrónico institucional, la que será informada en el portal InfoAlumnos y mediante notificación al correo personal, en caso de existir la información en las bases corporativas.

Los estudiantes serán notificados del presente reglamento mediante un correo electrónico de bienvenida enviado a su casilla institucional.

3. Creación de Correo Electrónico Asociado a Unidad Organizativa

En caso que una unidad, proyecto o centro requiera de un correo electrónico institucional, el jefe de dicha unidad, proyecto o centro deberá solicitarlo directamente a la DTI mediante una Comunicación Interna debidamente firmada.

La comunicación debe incluir:

- a. Una o más propuestas de nombre para correo electrónico;
- b. Nombre a desplegar;
- c. Tiempo de vigencia o fecha de caducidad;
- d. Correo electrónico institucional del responsable de la unidad o proyecto.

La Dirección de Tecnologías de Información enviará los antecedentes asociados a la nueva casilla electrónica al correo electrónico institucional del jefe de la unidad, proyecto o centro, anexando una copia en PDF del presente reglamento.

SEXTO. Cancelación de Correo Electrónico Institucional.

El procedimiento para la cancelación de una cuenta de correo electrónico institucional vigente es el siguiente:

1. Cancelación de Correo Electrónico Asociado a Persona Natural

a. Trabajadores Académicos y Profesionales

Luego de 3 meses de terminado el vínculo contractual entre la casa de estudios y el académico o profesional, la casilla electrónica asignada será bloqueada, tiempo que podrá ser menor en caso de solicitud expresa de las autoridades o jefe directo.

El cambio de estado será notificado al involucrado mediante una comunicación enviada a su correo personal, en caso de existir el registro en las bases corporativas.

Se exceptúa de este procedimiento aquellos académicos que terminan su vínculo con la Universidad mediante plan de retiro. En este caso el servicio la casilla electrónica institucional, que es de propiedad de la UACH, podrá seguir siendo utilizada exclusivamente por el ex - funcionario.

b. Administrativos



Universidad Austral de Chile

Secretaría General

Luego de 1 mes de terminado el vínculo contractual entre la casa de estudios y el administrativo, la casilla electrónica asignada será bloqueada, tiempo que podrá ser menor en caso de solicitud expresa de las autoridades o jefe directo.

El cambio de estado será notificado al involucrado mediante una comunicación enviada a su correo alternativo, en caso de existir el registro en las bases corporativas.

Se exceptúa de este procedimiento aquellos administrativos que terminan su vínculo con la Universidad por la aplicación de un Plan de Retiro. En este caso el servicio la casilla electrónica institucional, que es de propiedad de la UACH, podrá seguir siendo utilizada exclusivamente por el ex - funcionario.

c. Estudiantes de Pregrado y Postgrado

Serán bloqueadas las casillas electrónicas de estudiantes que no renuevan su matrícula con la Universidad. Se exceptúa a los estudiantes que hayan formalizado las siguientes situaciones:

- a. Semestre o año vacante
- b. Anulación o suspensión de semestre o año académico
- c. En trámite de reincorporación por gracia
- d. Egresados con un límite de dos años académicos, o un plazo superior determinado por la Dirección de Tecnologías de Información en el evento de que exista capacidad en el servicio de correo electrónico contratado.

2. Cancelación de Correo Electrónico Asociado a Unidad Organizativa

La Dirección de Tecnologías de Información enviará un correo electrónico al responsable de la cuenta un mes antes de su caducidad, en donde se detallará claramente la fecha de bloqueo, con el objetivo de poner en antecedentes de la situación a los involucrados. Si no existe una petición de actualización de la fecha de caducidad, por parte del responsable, la cuenta será bloqueada.

SÉPTIMO. Restauración de contraseña de correo electrónico institucional.

El procedimiento para la restauración de la contraseña de un correo electrónico institucional vigente es el siguiente:

1. Restauración de Contraseña de Correo Electrónico Asociado a Persona Natural

Todos los usuarios de correo electrónico institucional podrán requerir restablecer su contraseña a través del portal InfoFuncionario o InfoAlumnos, según corresponda, solicitud que emitirá automáticamente un correo electrónico a la DTI, con los antecedentes necesarios. Los antecedentes de restauración serán enviados al correo electrónico personal registrado en las bases de datos.

2. Restauración de Contraseña de Correo Electrónico Asociado a Unidad Organizativa



Universidad Austral de Chile

Secretaría General

Los responsables de las casillas electrónicas asignadas a Unidades, proyectos o centros deberán hacer llegar a la DTI la solicitud de restauración mediante su correo electrónico institucional o una Comunicación Interna debidamente firmada.

Los antecedentes de restauración serán enviados al correo electrónico institucional del responsable.

TÍTULO III. RESPONSABILIDADES EN EL USO Y MANTENCIÓN DE CORREO ELECTRÓNICO INSTITUCIONAL

OCTAVO. Unidad responsable del servicio de correo electrónico institucional

La Dirección de Tecnologías de Información, como unidad a cargo de la administración del convenio de outsourcing para el otorgamiento del servicio de correo electrónico, es la unidad responsable de desarrollar todas las acciones necesarias para mantener el servicio operativo, verificando su correcto funcionamiento y adoptando las acciones que sean necesarias para corregir los problemas detectados en el funcionamiento del servicio.

NOVENO. Protección de la información

La Dirección de Tecnologías de Información no podrá realizar monitorizaciones o inspecciones de las casillas electrónicas institucionales asociadas a personas naturales. No obstante, podrá denegar, inspeccionar, monitorear y cancelar una casilla de correo electrónico institucional si se cumple al menos una de las condiciones indicadas:

- a. Cuando el responsable de la cuenta de correo lo pida, para detectar y corregir posibles problemas que afecten el normal funcionamiento de la cuenta;
- b. Cuando sucedan eventos que afecten al funcionamiento general del servicio, para detectar el origen y las causas del problema;
- c. Por requerimiento legal;
- d. Por sospechas fundadas de mal uso del servicio;
- e. En caso de emergencia que amerite actuar en forma inmediata a fin de evitar repercusiones graves en el servicio general a la comunidad.

Para el caso de correos electrónicos asociadas a unidades organizativas, unidad, proyecto o centro, la Dirección de Tecnologías de Información podrá realizar cambios de contraseñas o derivar la casilla de correo a otros funcionarios de la institución, previa autorización escrita del responsable de la casilla electrónica o de su superior jerárquico, con el objetivo de continuar recibiendo y contestando los correos que se estuvieran recibiendo mediante esta casilla de correo electrónico institucional.

La Dirección de Tecnologías de Información, velará por el buen uso del servicio de correo electrónico institucional fiscalizando el envío masivo de correos desde las casillas institucionales con el objetivo de impedir que éstas sean consideradas emisoras de correos SPAM.

DÉCIMO. Responsabilidad de los Usuarios

Toda persona a la que se les asigne una casilla de correo electrónico institucional, de forma personal o como responsables de una unidad organizativa, es responsable de su



Universidad Austral de Chile

Secretaría General

adecuado uso y del cumplimiento de las disposiciones que se establecen en este reglamento y, en especial, de:

- a) Usar su cuenta de correo electrónico de acuerdo con su función en la Institución, para fines relacionados con la vida universitaria y con las actividades propias de la Universidad.
- b) Cambiar la contraseña cuando esta es comunicada por primera vez por Soporte Técnico.
- c) Resguardar la clave de acceso asociada a la casilla, ya que esta es de uso privado e intransferible y debe mantenerse como tal, de acuerdo a lo establecido en la normativa de manejo de contraseñas corporativas.
- d) Mantener su estación de trabajo con antivirus actualizado y operando
- e) Administrar eficientemente los espacios asignados de sus casillas de correos con el fin de evitar que se saturen.
- f) Mantener adecuada identificación del remitente o usuario de la casilla de correo electrónico, identificando en el pie de firma la unidad o dependencia administrativa que corresponde y los datos de contacto institucional.
- g) Enviar correos electrónicos con grandes volúmenes de información exclusivamente por los mecanismos que la Dirección de Tecnologías de Información dispone para ello.
- h) No utilizar las casillas de correo electrónico para enviar mensajes masivos, con o sin documentación adjunta, con la finalidad de evitar la saturación del servicio y la propagación de virus informáticos.
- i) Respetar las normas de funcionamiento del servicio de correo electrónico, evitando realizar acciones que imposibiliten o dificulten su funcionamiento, detalladas en el Anexo B de esta Resolución.
- j) Utilizar exclusivamente servidores o encaminadores de correo autorizados expresamente por la Dirección de Tecnologías de Información.
- k) Utilizar la base de datos de correo electrónicos institucionales disponible en el servidor exclusivamente para fines propios de la función o cargo. En este sentido, queda prohibida compartir listas de correos electrónicos institucionales con personas ajenas a la Universidad sin estar debidamente autorizados para ello y bajo el procedimiento que fije la Dirección de Tecnologías de Información.

DÉCIMO PRIMERO. Difusión de contenidos masivos

Los correos electrónicos institucionales no podrán ser utilizados para el envío de correos masivos con el objetivo de difundir contenido o información relevante. En caso que alguna unidad o funcionario realice este proceso mediante el uso de correos electrónicos institucionales, éstos serán bloqueados como consecuencia de las políticas anti-spam de nuestro proveedor de servicio actualmente vigentes.

El envío de correos masivos de forma interna (académicos y administrativos), será administrado por la unidad de Relaciones Públicas, a la cual se debe hacer llegar el requerimiento respectivo, indicando el contenido a despachar y la lista o grupo de distribución.

Para el envío de correos masivos a listas externas de nuestra institución, la unidad o funcionario requirente deberá ser autorizado, configurado y capacitado por la Dirección de Tecnologías de Información.



Universidad Austral de Chile

Secretaría General

2º.- Las unidades respectivas procederán en conformidad a lo dispuesto en la presente resolución.

Anótese, Comuníquese y Archívese.

**OSCAR GALINDO VILLARROEL
RECTOR**

**M.^a ASUNCIÓN DE LA BARRA S.
SECRETARIA GENERAL**

VºBº Dirección Jurídica



Universidad Austral de Chile

Secretaría General

ANEXO A: ESTRUCTURA DE CUENTAS PARA ESTUDIANTES Y FUNCIONARIOS

Las cuentas de correo electrónico de académicos y administrativos es una combinación del primer carácter del nombre más apellido paterno seguido del sufijo @uach.cl.

Nombre funcionario: Alberto Pérez Mancilla

Iteración	Correo Electrónico	
1	alberto.perez@uach.cl	Si existe seguir iteración 2, sino
2	alberto.perez01@uach.	Si existe seguir iteración 3, sino
3	alberto.perez02@uach.	Si existe seguir iteración 4, sino
4	alberto.perez03@uach.

Las cuentas de correo electrónico de estudiantes es una combinación del primer carácter del nombre más apellido paterno seguido del sufijo @alumnos.uach.cl. A continuación, se desarrolla un ejemplo de iteración para la creación de la casilla de estudiantes.

Nombre estudiante: José Luis Soto González

Iteración	Correo Electrónico	
1	jose.soto@alumnos.uach	Si existe seguir iteración 2, sino
2	jose.soto01@alumnos.ua	Si existe seguir iteración 3, sino
3	jose.soto02@alumnos.ua	Si existe seguir iteración 4, sino
4	jose.soto03@alumnos.ua	Si existe seguir iteración 5, sino
5	jose.soto04@alumnos.ua	Si existe seguir iteración 6, sino
6	jose.soto05@alumnos.ua



Universidad Austral de Chile

Secretaría General

ANEXO B: ABUSO DE CORREO ELECTRÓNICO

Introducción

Se define ACE (Abuso en Correo Electrónico) como las diversas actividades que trascienden los objetivos habituales del servicio de correo y perjudican directa o indirectamente a los usuarios. Algunos de los términos habitualmente asociados en Internet a estos tipos de abuso son spamming, mail bombing, unsolicited bulk email (UBE), unsolicited commercial email (UCE), junk mail, etc., abarcando un amplio abanico de formas de difusión. De los tipos de abuso englobados en ACE, el que más destaca es el conocido como SPAM que es un término aplicado a mensajes distribuidos a una gran cantidad de destinatarios de forma indiscriminada. En la mayoría de los casos el emisor de estos mensajes es desconocido y generalmente es imposible responderlo (reply) de la forma habitual o incluso llegar a identificar una dirección de retorno correcta.

Tipos de abuso

Las actividades catalogadas como ACE se pueden clasificar en cuatro grandes grupos:

1. Difusión de contenido inadecuado.

Contenido ilegal por naturaleza (todo el que constituya complicidad con hechos delictivos). Ejemplos: apología del terrorismo, programas piratas, pornografía, amenazas, estafas, esquemas de enriquecimiento piramidal, virus o código hostil en general.

2. Difusión a través de canales no autorizados.

Uso no autorizado de una casilla ajena para reenviar correo propio. Aunque el mensaje en sí sea legítimo, se están utilizando recursos ajenos sin consentimiento.

3. Difusión masiva no autorizada.

El uso de casillas propias o ajenas para enviar de forma masiva publicidad o cualquier otro tipo de correo no solicitado se considera inadecuado.

4. Ataques con objeto de imposibilitar o dificultar el servicio.

Dirigido a un usuario o al propio sistema de correo. En ambos casos el ataque consiste en el envío de un número alto de mensajes por segundo, o cualquier variante, que tenga el objetivo neto de paralizar el servicio por saturación de las líneas, de la capacidad del servidor, o del espacio en disco de servidor o usuario. En inglés estos ataques se conocen como mail bombing, y son un caso particular de denial of service (DoS). En castellano podemos llamarlos bomba de correo o saturación, siendo un caso particular de denegación de servicio.

Suscripción indiscriminada a listas de correo. Es una versión del ataque anterior, en la que de forma automatizada se suscribe a la víctima a miles de listas de correo. Dado que en este caso los ataques no vienen de una sola dirección, sino varias, son mucho más difíciles de eliminar.