



<b>TIPO DE DOCUMENTO:</b> Guía	<b>CODIGO:</b> MREC-GT-GI-01
<b>NOMBRE DEL DOCUMENTO:</b> Lineamientos- Política Institucional de Notificaciones Electrónicas por correo electrónico	<b>VERSION:</b> 01
<b>RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:</b> Centro de Tecnologías de Información y Comunicación	<b>FECHA DE VIGENCIA:</b>

HISTORIAL DE CAMBIOS	
VERSIÓN	NATURALEZA DEL CAMBIO
1	Adopción del documento

CONTROL DE REVISIONES			
VERSION Nº1	Responsables		
	Nombre	Cargo	Firma
Elaboró	Esteban Rojas Núñez	Director – Centro de Tecnologías de Información y Comunicación.	
Aprobó responsable	Esteban Rojas Núñez	Director – Centro de Tecnologías de Información y Comunicación.	
Revisión Metodológica	Jorge Arce Aita	Ingeniero, Unidad de Planificación	
Aprobación Metodológica	Jessica Alvarado Lizano	Jefa, Unidad de Planificación Institucional	



<b>TIPO DE DOCUMENTO:</b> Guía	<b>CODIGO:</b> MREC-GT-GI-01
<b>NOMBRE DEL DOCUMENTO:</b> Lineamientos- Política Institucional de Notificaciones Electrónicas por correo electrónico	<b>VERSION:</b> 01
<b>RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:</b> Centro de Tecnologías de Información y Comunicación	<b>FECHA DE VIGENCIA:</b>

## 1. OBJETIVO:

Normar el uso del correo institucional, como medio de notificaciones y/o comunicaciones para el recibo y envío de información, el cual será el único medio autorizado para recibir y enviar información oficial del Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto (MREC).

## 2. ALCANCE

A esta política están sujetos todos los funcionarios (interinos y en propiedad), pasantes o consultores-asesores.

## 3. BASE NORMATIVA

- Reglamento de notificaciones y comunicaciones administrativas del Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto mediante correo electrónico, emitida el 27 de agosto del 2020, en todo su decreto

## 4. DEFINICIONES:

**ADMINISTRACIÓN:** Constituida por cada una de las Direcciones, Departamentos, Dependencias, Oficinas, Misiones Diplomáticas, Oficinas Consulares y Órganos Desconcentrados del Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto.

**BUZÓN Y/O CUENTA DE CORREO OFICIAL Y/O AUTORIZADA:** Correo electrónico oficial creado por el Centro de Tecnologías de Información y Comunicación a solicitud del jerarca de las Direcciones, Departamentos, Dependencias, Oficinas, Misiones Diplomáticas, Oficinas Consulares y Órganos Desconcentrados de este Ministerio.

**COMPROBANTE DE TRANSMISIÓN Y/O DE ENVÍO:** Constancia de que el correo electrónico fue remitido en forma correcta a la cuenta de correo electrónico oficial o la señalada para tal efecto por el administrado.

**DISPOSITIVO ELECTRÓNICO:** Se denomina así a todo aquel aparato en el cual se combinen componentes electrónicos, organizados en circuitos, tales como: computadores portátiles, agendas electrónicas, teléfonos celulares y dispositivos de almacenamiento externo.

**DOCUMENTO:** Los escritos, impresos, planos, dibujos, cuadros, fotografías, fotocopias y, en general, todo objeto mueble que tenga carácter representativo o declarativo, realizado por instituciones o personas físicas, jurídicas, públicas o privadas.

Una vez impreso este documento se considera copia no controlada.



<b>TIPO DE DOCUMENTO:</b> Guía	<b>CODIGO:</b> MREC-GT-GI-01
<b>NOMBRE DEL DOCUMENTO:</b> Lineamientos- Política Institucional de Notificaciones Electrónicas por correo electrónico	<b>VERSION:</b> 01
<b>RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:</b> Centro de Tecnologías de Información y Comunicación	<b>FECHA DE VIGENCIA:</b>

**FIRMA DIGITAL:** Entiéndase por firma digital cualquier conjunto de datos adjunto o lógicamente asociado a un documento electrónico, que permita verificar su integridad, así como identificar en forma unívoca y vincular jurídicamente al autor con el documento electrónico.

Una firma digital se considerará certificada cuando sea emitida al amparo de un certificado digital vigente, expedido por un certificador registrado.

**GESTIÓN ADMINISTRATIVA:** Conjunto de trámites y/o solicitudes tanto físicas como digitales, y otros medios legales autorizados, ejecutados por los funcionarios(as) de este Ministerio en ejercicio de sus funciones.

**GESTIONANTE:** persona física o jurídica que presenta uno o un conjunto de trámites que se llevan a cabo para resolver un asunto o concretar un proyecto o solicitud presentada ante la Administración.

**INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA:** Todo lo relacionado con hardware, software, comunicaciones y seguridad de la información.

**INFORMACIÓN PÚBLICA:** Aquella información que permite el adecuado control y manejo de fondos públicos, así como la pertinencia de los servicios públicos que presta el Ministerio, al facilitar a las y los administrados, ejercer un control de la legalidad, oportunidad, conveniencia y eficacia de la función administrativa desplegada por la Institución.

**MEDIO PARA ATENDER NOTIFICACIONES:** Son aquellos autorizados en la Ley de Notificaciones Judiciales, tales como, el correo electrónico y fax o por cualquier otra forma tecnológica autorizada por este Ministerio, que permita la seguridad del acto de comunicación y confirmación del envío de este.

**NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA:** Comunicación de un acto administrativo efectuada mediante el uso de correo electrónico.

**RECURSOS TECNOLÓGICOS:** Son los componentes o dispositivos tanto de equipo electrónico (hardware), como de programas (software) o de comunicación, que permiten a una persona interactuar directa o indirectamente con la información; ya sea leerla, copiarla, moverla, transmitirla, escucharla o visualizarla. El recurso informático incluye cualquier dispositivo electrónico, sean propiedad del Ministerio, arrendada, propios de las y los usuarios, o cualquier otro medio de adquisición autorizado por la Administración Superior, que ayuden a las y los usuarios en el desempeño de sus labores.



<b>TIPO DE DOCUMENTO:</b> Guía	<b>CODIGO:</b> MREC-GT-GI-01
<b>NOMBRE DEL DOCUMENTO:</b> Lineamientos- Política Institucional de Notificaciones Electrónicas por correo electrónico	<b>VERSION:</b> 01
<b>RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:</b> Centro de Tecnologías de Información y Comunicación	<b>FECHA DE VIGENCIA:</b>

**SISTEMAS DE COMUNICACIÓN ELECTRÓNICA:** Son los dispositivos y programas utilizados por las y los usuarios para comunicar mensajes, los cuales pueden ser escritos, de voz o de video. Por ejemplo: correo electrónico, videoconferencias o chat.

**USUARIO INTERNO:** Funcionarios (as) pertenecientes al Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto.

**USUARIO EXTERNO:** Personas físicas y/o jurídicas, que hayan planteado una gestión por medios físicos o en forma digital ante este Ministerio.

## 5. DOCUMENTOS ASOCIADOS

N/A

## 6. REGISTROS UTILIZADOS

N/A

## 7. HERRAMIENTAS TECNOLOGICAS

N/A

## 8. DESCRIPCION DE LA GUÍA

El correo electrónico institucional es un recurso proporcionado por el Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto, a funcionarios (interinos y en propiedad), a pasantes o consultores-asesores, que laboran para la institución, con el propósito de facilitar el flujo de comunicación en las labores propias del Ministerio, en los diversos procesos administrativos, procesos laborales, procesos disciplinarios, entre otros, tanto de manera interna, como externa a la Institución.

Esta política busca garantizar que el correo electrónico sea utilizado de forma racional, promoviendo una comunicación adecuada y efectiva, y proporcionando a los usuarios, una guía que describa sus responsabilidades, relacionadas con la confidencialidad, privacidad y uso correcto de este servicio. Para ello, se valora el alcance de esta política de uso del correo electrónico, de manera que se considere como una medida de seguridad y formalidad.

Se pretende que este documento se haga extensible a la totalidad de colaboradores del Ministerio que cuenten con una cuenta oficial de correo, sin excepción, pues es responsabilidad de cada usuario de correo electrónico conocer y aplicar las recomendaciones desarrolladas en esta política de uso, además de definir el procedimiento que deben realizar los interesados para que sea validado su correo electrónico como medio de notificaciones.

Una vez impreso este documento se considera copia no controlada.



<b>TIPO DE DOCUMENTO:</b> Guía	<b>CODIGO:</b> MREC-GT-GI-01
<b>NOMBRE DEL DOCUMENTO:</b> Lineamientos- Política Institucional de Notificaciones Electrónicas por correo electrónico	<b>VERSION:</b> 01
<b>RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:</b> Centro de Tecnologías de Información y Comunicación	<b>FECHA DE VIGENCIA:</b>

### Responsables:

Es responsabilidad del ministro(a), los (as) viceministros (as), las personas titulares subordinadas y todas las demás personas funcionarias del Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto, velar por el cumplimiento de la presente Política.

Todos los usuarios del correo electrónico del Ministerio, deberán considerar que:

- El correo electrónico es un medio de comunicación escrito, permanece en el tiempo, es rastreable y comprobable, por lo tanto, su redacción y emisión debe realizarse con la seguridad y la medida correcta, la que exige un documento escrito, formal, que genera compromiso y marco de responsabilidad por parte de quien lo escribe y de a quién representa.
- Para asegurar un normal funcionamiento del servicio y un uso eficiente de los recursos del correo, el usuario se debe comprometer a leer periódicamente su buzón de correo y avisar de cualquier incidencia que pueda surgir y que estime puede afectar al normal comportamiento del servicio.
- Se deberá guardar el usuario y la contraseña de acceso a la cuenta de correo de forma segura y no facilitarlos a otras personas.

### Administración del Correo electrónico

Los usuarios y funcionarios no deben usar cuentas de correo electrónico asignadas a otras personas, ni recibir mensajes en cuentas de otros. Si fuera necesario leer el correo de alguien más (mientras esta persona se encuentre fuera o de vacaciones) el usuario ausente debe redireccionar el correo a otra cuenta de correo interno, quedando prohibido hacerlo a una dirección de correo electrónico externa al MREC.

Los usuarios y funcionarios deben tratar los mensajes de correo electrónico y archivos adjuntos propios de sus funciones como información de propiedad del MREC, y deben ser manejados como una comunicación privada y directa entre emisor y receptor.

Queda prohibido falsificar, esconder, suprimir o sustituir la identidad de un usuario de correo electrónico.

Queda prohibido interceptar, revelar o ayudar a terceros a interceptar o revelar las comunicaciones electrónicas.



<b>TIPO DE DOCUMENTO:</b> Guía	<b>CODIGO:</b> MREC-GT-GI-01
<b>NOMBRE DEL DOCUMENTO:</b> Lineamientos- Política Institucional de Notificaciones Electrónicas por correo electrónico	<b>VERSION:</b> 01
<b>RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:</b> Centro de Tecnologías de Información y Comunicación	<b>FECHA DE VIGENCIA:</b>

### Asignación y desactivación de cuentas de correo electrónico

La capacidad máxima de almacenamiento del buzón de correo será de entre 50GB y 100 GB, dependiendo del licenciamiento otorgado.

Las cuentas de correo serán desactivadas, principalmente por dos motivos:

- Se puede dar por motivos de seguridad informática ante el conocimiento previo de la CTIC, respecto a la separación del cargo de algún funcionario de la institución, ya sea interno de la sede central, o bien, de las Oficinas en el Exterior (Consulados, Embajadas y Misiones), ya sea este por motivos de despido, suspensión temporal, permiso sin goce de salario, u alguna otra situación contemplada por la gestión de la Oficina de Gestión Institucional de Recursos Humanos. También puede darse una suspensión temporal de los accesos si se detecta desde el CTIC, algún acceso indebido u otro evento que pueda afectar la integridad y seguridad de la cuenta del funcionario.
- O bien, 30 días naturales posterior a la fecha en la cual la persona termine oficialmente su vinculación con el MREC. Es responsabilidad de la Oficina de Gestión Institucional de Recursos Humanos notificar al CTIC los cambios o movimientos de los funcionarios que cuenten con algún servicio de correo electrónico, ya sea por traslado, despido, suspensión, permiso sin goce de salario o renuncia, entre otros, para ello, deberá enviar un correo electrónico mensualmente al CTIC (ctic-mrec@rree.go.cr con el listado de movimientos del personal de la institución.

### La cuenta de correo electrónico

Se entiende por cuenta de correo electrónico la asignación por parte del MREC a los funcionarios (interinos y en propiedad), a pasantes o consultores-asesores de:

- i. Una dirección electrónica con la forma usuario@rree.go.cr
- ii. Un buzón (espacio) para almacenar los mensajes.
- iii. Una palabra clave o contraseña para acceder de manera privada a la cuenta.
- iv. La posibilidad de enviar y recibir mensajes dentro del MREC y hacia Internet utilizando la dirección electrónica asignada.

Con el fin de garantizar que la identificación del usuario en la dirección de correo sea única, se seguirán las siguientes reglas para construir cada identificación: se construirá con las iniciales del nombre del usuario y el primer apellido (sin tildes, mayúsculas, ni signos propios de algunos idiomas). En caso de

Una vez impreso este documento se considera copia no controlada.



<b>TIPO DE DOCUMENTO:</b> Guía	<b>CODIGO:</b> MREC-GT-GI-01
<b>NOMBRE DEL DOCUMENTO:</b> Lineamientos- Política Institucional de Notificaciones Electrónicas por correo electrónico	<b>VERSION:</b> 01
<b>RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:</b> Centro de Tecnologías de Información y Comunicación	<b>FECHA DE VIGENCIA:</b>

presentarse coincidencias en la identificación de dos usuarios se resolverá de acuerdo con el orden de procesamiento: el primer usuario recibirá la identificación antes mencionada, el segundo será alterado recurriendo a las primeras letras del segundo apellido. Por ejemplo, si hay dos usuarios, uno Jorge Vargas Elizondo y otro José Vargas Prendas, el primero recibiría la identificación de usuario `jvargas@ree.go.cr` y el segundo sería `jvargasp@ree.go.cr`. Para las personas que cuenten con direcciones de correo definidas desde hace varios años, su identificador de usuario no tendrá validez y será construido uno nuevo bajo esta regla. Toda cuenta de correo electrónico para funcionarios (interinos y en propiedad), a pasantes o consultores-asesores, debe ser solicitada por medio del sistema de solicitudes del CTIC, por parte de la Oficina de Gestión Institucional de Recursos Humanos, dado que estos son los responsables del manejo del personal a nivel institucional.

La cuenta de correo electrónico es personal e intransferible, por lo que se deben tener claves seguras y no se puede compartir la cuenta. Las dependencias o grupos de trabajo (proyectos) que tengan asignada una cuenta, deben nombrar un usuario autorizado para manejarla. Cada persona, o el usuario autorizado, es responsable por la seguridad de su cuenta y de su clave. La primera vez que el usuario reciba su cuenta de correo, deberá cambiar su clave. Por seguridad, la clave debe cambiarse mínimo cada tres meses.

Los usuarios del servicio de correo del MREC podrán recibir y enviar mensajes desde programas (clientes) de correo que utilicen los protocolos SMTP, POP e IMAP o a través de navegadores Web.

Aunque la Institución cuenta con un servicio de revisión de virus para los mensajes de correo entrante, los usuarios deberán verificar que los mensajes que se reciban o se envíen no incluyan virus, para lo cual, su programa antivirus deberá estar activo y mantenerse actualizado. Es responsabilidad de cada usuario verificar lo anterior, en caso de duda deberá comunicarse con la CTIC.

Para reportar problemas, hacer sugerencias o realizar cualquier solicitud que tenga relación con cuentas de correo o el servicio de correo electrónico en general, se debe hacer la correspondiente solicitud de servicio en la Intranet.

Toda cuenta de correo electrónico debe poseer de forma obligatoria la verificación en dos pasos al iniciar sesión en la plataforma.



<b>TIPO DE DOCUMENTO:</b> Guía	<b>CODIGO:</b> MREC-GT-GI-01
<b>NOMBRE DEL DOCUMENTO:</b> Lineamientos- Política Institucional de Notificaciones Electrónicas por correo electrónico	<b>VERSION:</b> 01
<b>RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:</b> Centro de Tecnologías de Información y Comunicación	<b>FECHA DE VIGENCIA:</b>

## Uso del Correo Electrónico

Es responsabilidad de los usuarios:

- Usar su cuenta con fines laborales de acuerdo con las funciones propias del puesto que le ha sido asignado en el MREC.
- En general, se aconseja al menos revisar el asunto (subject) antes de responder un mensaje y asegúrese que los mensajes que responda vayan dirigidos a su persona.
- Se debe ser cuidadoso cuando envíe su correo. Hay algunas direcciones que pueden ir a un grupo, pero que parece ser la de una persona. Se debe cerciorar a quién le manda datos o información.
- Está prohibido enviar o contestar cadenas de correo o cualquier otro esquema de "pirámide" de mensajes.
- Está prohibido usar las cuentas de correo oficiales para fines comerciales.
- Los usuarios no deben leer correo ajeno ni generar o enviar correos electrónicos a nombre de otra persona, sin autorización o suplantándola.
- Se prohíben las violaciones de los derechos de cualquier persona o institución protegidos por derechos de autor, patentes o cualquier otra forma de propiedad intelectual. Entre otras actividades, se incluye la distribución o instalación de software sin la licencia del MREC.
- Está prohibido revelar, compartir o prestar la clave o acceso a la cuenta de correo electrónico.
- El usuario debe evitar suscribirse a cualquier lista de correo que genere mensajes cuyo contenido no tenga que ver con las funciones del MREC.
- Se prohíbe el uso del correo electrónico con el fin de realizar algún tipo de acoso, difamación, calumnia, con intención de intimidar, insultar o cualquier otra forma de actividad hostil, sin importar el idioma, la periodicidad o tamaño del mensaje.
- Se prohíbe hacer ofrecimientos fraudulentos de productos o servicios cuyo origen sean los recursos o servicios propios del MREC.
- Se prohíbe el envío de mensajes de correo no solicitados, incluyendo junk mail (material publicitario enviado por correo) o cualquier otro tipo de anuncio comercial a personas que nunca han solicitado ese tipo de material (e-mail spam, mensajes electrónicos masivos, no solicitados y no autorizados en el correo electrónico).
- Es obligación de los usuarios reportar al CTIC cualquier tipo de irregularidad o abuso de estos servicios, para evitar que esto le vuelva a suceder o que les ocurra a otros funcionarios.
- El usuario se asegurará de no responder a todas las personas cuando se envíen comunicados generales o para un grupo específico de personas, a excepción de que ésta sea la finalidad de la respuesta.





<b>TIPO DE DOCUMENTO:</b> Guía	<b>CODIGO:</b> MREC-GT-GI-01
<b>NOMBRE DEL DOCUMENTO:</b> Lineamientos- Política Institucional de Notificaciones Electrónicas por correo electrónico	<b>VERSION:</b> 01
<b>RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:</b> Centro de Tecnologías de Información y Comunicación	<b>FECHA DE VIGENCIA:</b>

El MREC se reserva el derecho de monitorear mediante el CTIC, las cuentas que presenten un comportamiento sospechoso para su seguridad, lo que no incluye acceso al contenido de los correos.

El tamaño de los mensajes con archivos adjuntos no debe exceder los 10 MB de archivos adjuntos, por ello, se insta a que, con el fin de agilizar el envío de información, no se podrán enviar mensajes masivos (que involucre a todos los usuarios del MREC), a menos que sea un asunto oficial. El usuario será el responsable por el contenido de los mensajes a efecto que cumplan la característica de ser mensajes oficiales y de carácter laboral.

### **Correo electrónico: Gestión, conservación, notificación de documentos digitales.**

La hora y fecha del recibido de documentos presentados por medio del correo electrónico, será la que genere el servidor que administra la cuenta de correo habilitada.

Las cuentas habilitadas de para la recepción de documentos de Dirección, Departamento, Dependencia, Oficina, Misión Diplomática, Oficina Consular y Órgano Desconcentrado de este Ministerio, estarán publicadas en el sitio web institucional ([www.rree.go.cr](http://www.rree.go.cr)).

El formato de presentación de documentos electrónicos debe ser en formatos abiertos o multiplataforma, con el propósito de garantizar su accesibilidad y su utilización en el tiempo. No se recibirán documentos en formato comprimido.

De la validez y eficacia de los documentos electrónicos recibidos para trámite: los documentos electrónicos con firma digital certificada, que cumplan con los formatos definidos en la Política de Formatos Oficiales de los Documentos Electrónicos Firmados Digitalmente, emitida por el Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones, serán registrados y tramitados como si contaran con firma manuscrita.

En caso de duda sobre la validez del formato del documento electrónico firmado digitalmente, o bien, de la veracidad de la firma digital, el Ministerio podrá gestionar ante la Dirección de Certificadores de Firma Digital del Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones la revisión y verificación de los atributos respectivos, que demuestren su validez o invalidez.

La comunicación y notificación de los documentos electrónicos que emita el Ministerio, se hará por medio de correo electrónico, excepto los documentos que por disposición legal deban ser entregados en forma personal.



<b>TIPO DE DOCUMENTO:</b> Guía	<b>CODIGO:</b> MREC-GT-GI-01
<b>NOMBRE DEL DOCUMENTO:</b> Lineamientos- Política Institucional de Notificaciones Electrónicas por correo electrónico	<b>VERSION:</b> 01
<b>RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:</b> Centro de Tecnologías de Información y Comunicación	<b>FECHA DE VIGENCIA:</b>

El correo institucional será de uso obligatorio para remitir y/o recibir cualquier información y/o notificación de carácter oficial. Por consiguiente, el uso de cualquier otra dirección de correo electrónico queda sin efecto a partir de la publicación y/o divulgación de la presente política.

### **De los Funcionarios, Direcciones, Departamento, Dependencia, Oficina, Misión Diplomática, Oficina Consular, Embajada y Órgano Desconcentrado.**

Cualquier funcionario, pasante o asesor, Direcciones, Departamento, Dependencia, Oficina, Misión Diplomática, Oficina Consular, Embajada y Órgano Desconcentrad que posea una dirección de correo oficial, tienen la obligación de hacer uso del correo institucional con el dominio @rree.go.cr como único medio de comunicación oficial.

Cualquier comunicación enviada por otros medios se entenderá como una comunicación no oficial y se entenderá como no realizada.

### **Validación de cuentas para notificaciones para usuarios externos al Ministerio.**

Para validar la cuenta de correo electrónico, presentada por un interesado externo al Ministerio, para acceder a notificaciones por correo electrónico, debe presentar una solicitud formal por medio del correo electrónico ctic-mrec@rree.go.cr , indicando el nombre completo de la persona interesada, la dirección de correo a validar y un medio de contacto (número telefónico y/o correo electrónico alternativo al que está validando), con el fin de poder confirmar el resultado de la validación solicitada.

### **Reformas a esta política y a sus procedimientos internos**

El Centro de Tecnologías de Información y Comunicación (CTIC) se reserva el derecho de la actualización que se considere pertinente de cualquier reglamentación, políticas, lineamientos, procesos y procedimientos internos relacionadas con esta política.

## **9. ANEXOS**

N/A