

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES
DEPARTAMENTO DE LETRAS



TÍTULO:

PROPUESTA DE POLÍTICA PARA EL USO DEL CORREO ELECTRÓNICO
INSTITUCIONAL DE LA UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR

PRESENTADO POR:	CARNET
GERSON JOSUÉ AMAYA PONCE	(AP13035)
MIGUEL ANTONIO AQUINO MONTERROSA	(AM14085)
MILTON JOSUE FLORES AMAYA	(FA18010)

INFORME FINAL DEL CURSO DE ESPECIALIZACIÓN PARA OBTENER EL
TÍTULO DE LICENCIADO EN BIBLIOTECONOMÍA Y GESTIÓN DE LA
INFORMACIÓN

DOCENTE DEL CURSO DE ESPECIALIZACIÓN
MAESTRO CARLOS ALFREDO MORALES GÓMEZ

COORDINADOR DEL PROCESO DE GRADO
MAESTRO SIGFREDO ULLOA SAAVEDRA

CIUDAD UNIVERSITARIA, DR. FABIO CASTILLO FIGUEROA, SAN SALVADOR,
EL SALVADOR, CENTROAMÉRICA, NOVIEMBRE DEL 2023

AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR

RECTOR

MSC JUAN ROSA QUINTANILLA

VICERRECTORA ACADÉMICA

DRA. EVELYN BEATRIZ FARFÁN MATA

VICERRECTOR ADMINISTRATIVO

MSC. ROGER ARMANDO ARIAS ALVARADO

SECRETARIO GENERAL

LIC. PEDRO ROSALÍO ESCOBAR CASTAÑEDA

FISCAL GENERAL

LIC. CARLOS AMILCAR SERRANO RIVERA

DEFENSORA DE LOS DERECHOS UNIVERSITARIOS

LICDA. ANA RUTH AVELAR VALLADARES

AUTORIDADES DE LA FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES

DECANO

MSc. JULIO CÉSAR GRANDE RIVERA

VICEDECANA

MSc. MARÍA BLAS CRUZ JURADO

SECRETARIO

MAESTRA. NAVIDAD DE LAS MERCEDES TESHE PADILLA

AUTORIDADES DEL DEPARTAMENTO DE LETRAS

JEFE DEL DEPARTAMENTO
DOCTOR JOSÉ LUIS ESCAMILLA RIVERA

COORDINADOR DE LOS PROCESOS DE GRADO
MAESTRO. SIGFREDO ULLOA SAAVEDRA

DOCENTE ASESOR
MAESTRO. CARLOS ALFREDO MORALES GÓMEZ.

AGRADECIMIENTOS

Quiero empezar agradeciendo primeramente a Dios por permitir la oportunidad en todo el
rendimiento académico.

Luego agradecer a mi familia, mi padre, mi madre, mi hermana que me apoyaron,
reconozco su ayuda y sin ellos no lo hubiera logrado. Agradezco a mis docentes,
compañeros, colegas, amigos y todo aquel que me dio ánimos y enseñó de esta gran labor.

El triunfo que se me ha concedido, sea de bendición para todos.

Gerson Josué Amaya Ponce

Agradezco primeramente a mis padres, por todo el esfuerzo y amor que me han brindado en este trayecto, por siempre animarme a seguir adelante en todos los proyectos, sueños y metas por cumplir en la vida.

Quiero agradecer a mis ocho hermanos por todo su apoyo incondicional, por siempre animarme y no olvidar que siempre nos tenemos para seguir soñando y creciendo como profesionales.

También, quiero agradecer a Alirio Ruano, por todo el apoyo, por ser siempre una gran persona, por apoyarme, por ser luz y felicidad en este momento de mi vida, por acompañarme en mi trayectoria académica y acompañarme en mis metas y sueños.

Miguel Antonio Aquino Monterrosa

Agradezco a Dios por permitirme llegar y vivir este proceso, logrando muchas metas y que, entre todas ellas, ésta es una de las más especiales. Un triunfo muy valioso, como también a los que creyeron en mí, familiares y amistades, a pesar de las circunstancias vividas que hacían imposibilitar y hasta truncar sueños, pero el optimismo y el carácter de decisión pudieron contrarrestar cualquier carencia. Y en virtud de las personas que me rodeaban, siempre estuvieron las mejores, de las cuales aprendí y seguiré aprendiendo.

También agradezco a Morena Margarita, quien una amiga consideré y que en su corazón solo conocí amor y bondad para los demás, me enseñó mucho y que ahora solo podré recordar...

Y también agradezco a muchos de los que estuvieron y acompañaron significativamente y mencionaré: Greg Van Dunk, Cindy Dostal, y Wendy Junjadi.

Sobre todo, gracias Mamá, familia y tías en especial, los resultados son gratificantes después de todo el esfuerzo.

Milton Josue Flores Amaya

ÍNDICE

CONTENIDO

Resumen	IX
Introducción	X
Abreviaturas	11
1. Resumen técnico	12
2. Propuesta del proyecto	13
a. El problema	13
b. Justificación del problema	15
c. Contexto del problema	16
3. Prospectiva	19
4. Propuesta de mejora	20
5. Objetivos de Investigación	21
a. Objetivo General	21
b. Objetivos Específicos	21
6. Metodología	23
a. Población y muestra	23
b. Técnica e instrumento	23
7. Resultados esperados	24
8. Aspectos operativos	26
a. Técnicos	26
b. Tecnológicos	28
c. Administrativo	28
d. Configuración técnica	28
9. Evaluación y seguimiento	29
a. Evaluación	29
b. Seguimiento	31
10. Presupuesto y cronograma de la ejecución del proyecto	32
a. Presupuesto	32
b. Personal	34
11. Cronograma de ejecución del proyecto	35
12. Referencias	38
13. Índice de tablas	41

Anexos	42
Anexo 1. Entrevista con el Oficial UGDA.....	43
Anexo 2. Plantilla de ejemplo para el membrete adjunto al correo electrónico	44
Anexo 3. Infografía de los pasos a seguir para la instalación de los membretes de los correos electrónicos	45
Anexo 4. Plantilla y guía de pasos para las etiquetas organizativas dentro del correo electrónico	46
Anexo 5. Plantilla de encabezado para la política del uso del correo electrónico	47
Anexo 6. Ruta de aprendizaje	48
Anexo 7. Instrumento de investigación “guía de preguntas”	51
Anexo 8. Instrumento de investigación “respuestas de la guía de preguntas por parte del jefe UGDA “Ramón Armando Benítez Alberto”.....	53
Anexo 9. Propuesta de Política para el uso del correo electrónico institucional.....	56

Resumen

La presente propuesta busca establecer directrices claras y coherentes para el uso del correo electrónico institucional, reflejando un compromiso firme hacia la seguridad y la responsabilidad en el ámbito administrativo de la Universidad de El Salvador (UES). Su implementación aborda una política de uso institucional del correo electrónico, con el fin de facilitar la comunicación, fortalecer la seguridad y minimizar los problemas administrativos. La justificación se fundamenta con los lineamientos de Gestión Documental del Instituto de Acceso a la Información Pública y las normativas internas de la institución. La propuesta se enmarca en la carencia de políticas específicas a pesar de la infraestructura adecuada de la UES. La perspectiva del proyecto espera una implementación completa en un plazo de 1 a 3 años, contribuyendo a la transparencia y al cumplimiento de normativas. La propuesta de mejora se basa en ejemplos de otras instituciones públicas, destacando la necesidad de establecer políticas claras en el uso del correo electrónico institucional. Los objetivos de investigación incluyen un diagnóstico, definición de buenas prácticas y consultas a la Unidad de Gestión Documental y Archivos (UGDA). La metodología es cualitativa, exploratoria y documental, con entrevistas no estructuradas. Los resultados esperados en la implementación de estas políticas, abarcan mejoras sustanciales en la comunicación, seguridad de la información, responsabilidad, cumplimiento legal, transparencia, gestión documental, imagen institucional y eficiencia administrativa.

Palabras claves: correo electrónico, Gestión Documental, políticas, manuales, Universidad de El Salvador.

Introducción

En el contexto de la Universidad de El Salvador, se ha concebido una "Propuesta de Política para el Uso del Correo Electrónico Institucional" por parte de estudiantes de la Universidad de El Salvador, de la carrera "Licenciatura en Biblioteconomía y Gestión de la Información, con el propósito de establecer una política de forma coherente y clara para el uso apropiado y efectivo del correo electrónico por parte de las unidades administrativas y el personal de la institución. Esta política representa un compromiso firme hacia la seguridad, la confidencialidad y la responsabilidad en el ámbito de la comunicación electrónica en un entorno académico y administrativo.

La implementación efectiva de esta política no solo garantizará una comunicación eficaz y segura, sino que también establecerá mecanismos de almacenamiento y criterios de selección para los documentos que se albergarán en los diversos soportes que la institución considere pertinentes. La Unidad de Gestión Documental y Archivos (UGDA), junto con el apoyo de la Dirección de Tecnología de Información, evaluará la factibilidad de la propuesta y determinará qué puntos se ajustan a las necesidades de la institución.

Esta propuesta de Política de uso de correo electrónico se dirige como un marco sólido que busca optimizar la comunicación institucional y garantizar la seguridad de la información, fortaleciendo así el entorno académico y administrativo de la Universidad de El Salvador.

Abreviaturas

DTI: Dirección de Tecnologías de Información

IAIP: Instituto de Acceso a la Información Pública

LAIP: Ley de Acceso a la Información Pública

PDF: Formato de documento portátiles (Portable Documents Format)

UGDA: Unidad de Gestión Documental y Archivo

UES: Universidad de El Salvador

CSU: Consejo Superior Universitario

SIA: Sistema Institucional de Archivo

GD: Gestión Documental

1. Resumen técnico

La "Propuesta de Política para el Uso del Correo Electrónico Institucional en la Universidad de El Salvador" tiene como objetivo establecer directrices claras y coherentes para el uso apropiado y efectivo del correo electrónico por parte de las unidades y personal administrativo. La política busca garantizar la seguridad, la confidencialidad y el uso responsable de la comunicación electrónica en un entorno académico y administrativo.

Los usuarios deben utilizar el correo electrónico exclusivamente para fines académicos y administrativos, proteger la seguridad de sus cuentas, respetar la privacidad de los demás, evitar el envío de contenido inapropiado y estar alerta frente a posibles amenazas de seguridad. La puesta en marcha de la política será decisión de la UGDA, ya que, si la propuesta creada por el equipo de investigación es factible, la institución determinará si utilizará los puntos que más le convengan o toda la propuesta.

La implementación exitosa de esta política garantizará una comunicación efectiva, como también, establecerá mecanismos de almacenamiento y criterios de selección de los documentos que se alojarán en los diversos soportes que la institución considere conveniente.

2. Propuesta del proyecto

a. El problema

La Unidad de Gestión Documental y Archivo de la Universidad de El Salvador, posee una infraestructura adecuada que cumple con los estándares del uso correcto del correo electrónico institucional, ya que toda la comunidad universitaria posee uno.

El correo electrónico es generado por la Dirección de Tecnología de la Información de la Universidad, ellos administran y gestionan los recursos tecnológicos.

Según el Lineamiento 5 “pautas de gestión documental electrónicas”, art. 5 de la IAIP, establece que la UGDA con apoyo de las unidades informáticas u otras unidades que estime conveniente, deberá de crear una política para el uso correcto del correo electrónico institucional. También el Lineamiento 6 para la valoración y selección documental, en su artículo 6, menciona que se deben de regular en la política de uso del correo electrónico, los tipos de mensajes que se debe de resguardar, esto con base a los criterios que determine la institución.

La Dirección de Tecnología de Información (DTI) de la UES, en el año 2020, en el transcurso de la pandemia SARS-COV-2, creó una serie de políticas para el uso de recursos tecnológicos de la UES. El numeral 19 es el único que determina un lineamiento para el uso correcto del correo electrónico que determina el no abrir correos determinados inseguros” (UES, 2020). Lo demás tiene relación con las cuentas y servidores de la institución.

A pesar de que la Universidad de El Salvador cuenta con los medios y recursos tecnológicos para el uso eficiente de esta herramienta, actualmente no tiene una política interna que establezca que el correo electrónico es un medio de comunicación oficial y formal, generando implicaciones la inexistencia de la misma; a manera de ejemplo podemos decir que si la comunidad universitaria no utiliza su correo institucional, la información generada a través de este medio de comunicación no es resguardada pudiendo así ocasionar algunos inconvenientes en los procesos internos administrativos. Se puede

mencionar, por ejemplo, spam, virus, uso de correos no institucionales y formales, lenguaje y vocabulario no apropiado, entre otros.

La falta de una política interna en la Universidad de El Salvador tiene implicaciones significativas en varios aspectos:

1. **Comunicación Ineficiente:** Sin una política que promueva el uso del correo electrónico institucional, es probable que la comunicación dentro de la universidad sea menos eficiente. Los correos electrónicos pueden perderse o quedar sin respuesta, lo que afecta la fluidez de la comunicación entre profesores, estudiantes, y en este caso al personal administrativo.

2. **Seguridad de la Información:** La información enviada a través de correos electrónicos institucionales generalmente se considera más segura y confidencial que otros medios. Sin una política que respalde esta idea, existe el riesgo de que información sensible se transmita por medios menos seguros, lo que podría resultar en la filtración de datos confidenciales.

3. **Registro y Respaldo de la Comunicación:** La falta de una política de correo electrónico oficial hace que sea difícil rastrear y respaldar la comunicación interna. Esto podría ser un problema en situaciones legales o cuando es necesario verificar la comunicación pasada para resolver disputas o problemas administrativos.

4. **Problemas administrativos:** la falta de una política de correo electrónico oficial puede generar problemas en los procesos administrativos. Si los empleados no utilizan sus correos institucionales, la universidad puede tener dificultades para rastrear y gestionar la información necesaria para llevar a cabo sus funciones administrativas de manera eficiente.

5. **Percepción de Profesionalismo:** La falta de una política de correo electrónico oficial también puede afectar la percepción de la comunidad académica y externa sobre la seriedad y el profesionalismo de la Universidad. El uso de direcciones de correo electrónico

personales o de otros proveedores puede parecer menos profesional en comparación con el uso de correos institucionales.

La propuesta de una política de correo electrónico en la Universidad de El Salvador busca establecer pautas para la comunicación y gestión de información. Esto incluye la obligación de usar correos institucionales en asuntos académicos y administrativos. La política definirá la retención y almacenamiento de correos, garantizando el cumplimiento de regulaciones y la seguridad de datos. También abordará seguridad y confidencialidad, promoviendo prácticas seguras en el manejo de información sensible.

b. Justificación del problema

La propuesta de una política para el uso del correo electrónico para la Universidad de El Salvador se justifica con base a las normas y disposiciones establecidas en la institución. Estas normas enfatizan la necesidad de controlar y utilizar de manera racional los recursos de comunicación, incluyendo los medios fijos portátiles como radios o celulares (UES, 1999).

La Normativa Técnica de Control Interno de la Universidad de El Salvador establece en su Capítulo IV Normas Relativas a la Información y Comunicación donde menciona que se deben crear políticas y normativas relacionadas con los sistemas de información y comunicación interna de la comunidad universitaria, estos deben ser acorde a los planes estratégicos (UES,2004).

Así como también en el lineamiento 6 para la valoración y selección documental, donde establece que “se debe crear una política de uso correcto del correo electrónico según los tipos de mensajes que se deben resguardar” (IAIP, 2015). Según el lineamiento destaca que “En este caso, deberá definirse cuáles procesos pueden quedar evidenciados por este medio, siempre y cuando tenga validez y fiabilidad” (IAIP, 2015).

Con lo antes expuesto, es necesario normar el uso institucional de esta herramienta que garantice el resguardo y conservación de la información electrónica como lo dicta el lineamiento 5 art. 5,(IAIP, 2015) donde ésta se deberá crear en conjunto con la Dirección de

Tecnología de Información de la UES y otras que sean convenientes.

Por lo tanto, se elaborará una propuesta que cumpla con las normativas y leyes en relación con la gestión documental, dado que la Universidad de El Salvador cuenta con una infraestructura adecuada para el manejo correcto del correo electrónico, y toda la comunidad universitaria dispone de una cuenta de correo electrónico institucional (estudiantes, personal docente, investigadores, administrativos, etc.).

c. Contexto del problema

La Universidad de El Salvador fue establecida en 1841 (Macal, M. F., 1976), y desde entonces ha estado comprometida con el servicio a la comunidad estudiantil. Con 182 años de historia, ha generado una considerable cantidad de documentos, los cuales se han acumulado en diversos archivos en condiciones inadecuadas para su preservación.

En total, la UES posee alrededor de 95 unidades de oficinas administrativas, según el organigrama de la institución (UES, 2012). Además, se cuenta con 12 Facultades con archivos de gestión, algunos de los cuales cumplen funciones similares a los archivos centrales. Existen archivos periféricos que desempeñan ocasionalmente el papel de archivos centrales. También, hay un archivo histórico y 13 archivos especializados.

Es importante destacar que, hasta la fecha, no se dispone de una visión completa de todas las oficinas que forman parte de la administración de la Universidad, debido a la falta de actualización del organigrama desde el año 2012.

Las normas por las cuales la UES está ligada y dirigida a cumplir son: Constitución de la República de El Salvador, Ley General de Educación, Ley de educación superior, Ley Orgánica de la Universidad de El Salvador, Ley de Ética Gubernamental, Ley de Acceso a la Información Pública, Reglamento de la Ley Orgánica de la UES, Normas técnicas de control interno y Norma de Control Interno UES.

El 18 de octubre del 2018, se crea la Unidad de Gestión Documental y Archivos de la Universidad de El Salvador, por acuerdo No.042-2017-2019 (IV-1.1) (UES, 2020), pero no es

hasta el 15 de agosto del 2019 que el Consejo Superior Universitario, ratifica la Creación de la UGDA, según el acuerdo No.070-2017-2019 (VII-1.B)(UES, 2020).

En este mismo acuerdo se le notifica al CSU, que se le asigne un espacio físico, recursos humanos, financieros y materiales a esta unidad.

En el año 2020, la Universidad de El Salvador, por medio de su Dirección de Tecnología de Información, promulgó una política titulada "Directrices para la Utilización de Recursos Tecnológicos en la Universidad de El Salvador". En su apartado 1.11, se estipula que "cualquier individuo perteneciente a la comunidad universitaria de la institución, como empleado, estudiante, aspirante, autoridad u otro, que haya obtenido autorización de acuerdo a su función y responsabilidades, puede acceder a datos o información de los sistemas y redes que integran la Infraestructura Tecnológica de la Universidad" (UES, 2020).

En el punto 3 de esta política es delimitado el alcance, estableciendo que todos los miembros de la comunidad universitaria deben emplear esta herramienta como un recurso de apoyo tanto en su labor académica como en su desempeño laboral (UES, 2020).

En el numeral 1 del apartado 5 se precisa que "La cuenta institucional, bajo el subdominio ues.edu.sv, constituye el canal oficial de comunicación de la Universidad. Toda comunicación oficial, ya sea de índole académica o administrativa, interna o externa, debe llevarse a cabo utilizando la cuenta institucional asignada" (UES, 2020). Asimismo, en el numeral 12 se enfatiza la prohibición de ceder usuario y contraseña a otros empleados o terceras personas con el fin de llevar a cabo acciones en la red o en las aplicaciones institucionales.

En relación con el numeral 19, se establece que "El usuario no debe abrir ni examinar correos electrónicos considerados inseguros, debido al riesgo de contener mensajes de origen incierto o archivos contaminados con virus que puedan dañar el equipo en uso, propiedad de la Universidad, y afectar la red institucional" (UES, 2020), como medida de salvaguarda en el ámbito de la seguridad informática.

Desde febrero de 2022, la Unidad de Gestión Documental y Archivos (UGDA) ha comenzado sus actividades de manera oficial. Esta unidad está conformada por dos

profesionales: el Lic. Ramón Benítez, quien ostenta el cargo de jefe de la UGDA, y el Ing. Oscar Márquez, miembro del equipo y colaborador directo del jefe de la UGDA en la administración del Sistema de Información y Archivos (SIA).

En la actualidad, la UGDA ha desarrollado diversas directrices y políticas relacionadas con la gestión documental y el archivo, tanto en formatos electrónicos como físicos, sin embargo, estas directrices tampoco se han publicado ni difundido entre los distintos representantes o responsables de los archivos que conforman la comunidad universitaria, pero ninguna relacionada con el uso correcto del correo electrónico institucional.

Tampoco se han encontrado antecedentes relacionados con propuesta de políticas para el uso adecuado del correo electrónico, o aspectos que determinen el orden y almacenamiento de los tipos de documentos que se quieran resguardar según su relevancia.

3. Prospectiva

Se espera que, con la implementación de una política para el uso del correo electrónico, la Universidad de El Salvador, en un período de 1 a 3 años desde la fecha de elaboración y entrega de esta propuesta, haya implementado en el 100% de las unidades administrativas y jefaturas de toda la Universidad (ver anexo 9). Esta mejora se refleja en la calidad de los servicios ofrecidos para satisfacer las necesidades documentales de la comunidad universitaria. Además, esta iniciativa contribuirá significativamente a promover la transparencia y el cumplimiento de políticas y normativas que estandarice los procesos internos, siguiendo las directrices de gestión documental y archivo establecidas por el Instituto de Acceso a la Información Pública (IAIP) y la Normativa Nacional de Archivo.

En el desarrollo de esta política no solo impactará positivamente en los archivos que componen el Sistema Institucional de Archivo (SIA), sino que también aspira a un alcance más amplio, considerando no solo la sede central de la Universidad, sino también las sedes oriental, occidental y paracentral. No obstante, somos conscientes de que este proceso implica trámites ante las Juntas Directivas y requerirá revisiones y aprobaciones por parte de las autoridades pertinentes. Esto podría llevar un período de tiempo adicional al que inicialmente se ha estimado en este proyecto. Sin embargo, estas acciones se realizan en beneficio al personal administrativo, permitiendo que el Oficial de la Unidad de Gestión Documental y Archivos mantenga un estándar en la gestión documental electrónica.

4. Propuesta de mejora

En el artículo 5 del lineamiento 5 sobre las “pautas para gestión documental electrónica” sostiene que la UGDA con las unidades de informática, comunicaciones y otras unidades que se estime conveniente, establecerá políticas para la gestión del correo electrónico institucional que contemple las siguientes acciones:

1) Elaborar, en coordinación con las áreas de informática y comunicaciones, una política institucional que establezca el uso estrictamente institucional del correo electrónico, así como de la información y otros aspectos que faciliten la herramienta.

2) Definir una imagen corporativa para los correos institucionales y documentos ofimáticos.

3) Utilizar el correo electrónico para compartir documentos ofimáticos institucionales, digitalizados y otros de forma masiva al interior de la institución o hacia afuera.

Este lineamiento es fundamental para garantizar la efectividad de la gestión documental y cumplir su propósito a través del uso del correo electrónico. La propuesta que se plantea para la Unidad de Gestión de la Universidad de El Salvador será de gran utilidad en el establecimiento de estas políticas. En este contexto, la UGDA debe mantener una estrecha colaboración con la DTI para lograr este objetivo.

Algunas instituciones públicas han tenido la iniciativa de crear sus políticas de uso de correo electrónico institucional, en los cuales determinan la conceptualización de esta herramienta.

La Alcaldía de San Vicente (2020), determina que la Política de Uso de Correo electrónico es: “el conjunto de principios que rigen a la Institución en el manejo, administración, control, supervisión y seguridad del correo electrónico, con la finalidad de optimizar su uso” (p. 5). Con este apartado que se ejecutó en La Unidad de Gestión Documental y Archivos de la Alcaldía Municipal de San Vicente, como medida de mejora que

se ha obtenido es el control del uso del correo electrónico, esto conlleva que las actividades en la institución se desarrollen con mayor seguridad, efectuando la comunicación y gestión de la información.

Según la Dirección de Tecnología de Información en su “Política de uso de recursos tecnológicos de la Universidad de El Salvador” dominio@ues.edu.sv, es el mecanismo oficial de comunicación de la Universidad. Toda la documentación oficial de la Universidad tanto a nivel académico y administrativo interno y externo, deberá realizarse utilizando la cuenta institucional asignada, esto en beneficio de la correcta comunicación por parte de las unidades administrativas.

Según Martínez (2018), “el correo electrónico es un importante medio de comunicación que facilita los diversos procesos y objetivos” (p. 246). En cualquier área de las instituciones de archivos que custodian fondos documentales, es importante determinar los medios de resguardo de información, mediante criterios internos que le den valor al documento electrónico como también el uso del correo electrónico institucional.

5. Objetivos de Investigación

a. Objetivo General

Elaborar una propuesta de política para el uso del correo electrónico institucional en las unidades administrativas y el personal de la Universidad de El Salvador, con el fin de garantizar la seguridad y resguardo de la información generada por la comunidad universitaria.

b. Objetivos Específicos

1. Realizar un diagnóstico exhaustivo de la situación actual del uso del correo electrónico institucional en la Universidad de El Salvador, para analizar la información relevante que sirva como sustento en la elaboración de la propuesta de una política.

2. Definir las buenas prácticas en materia de adopción y uso del correo electrónico en entornos administrativos, con el propósito de desarrollar una política sólida y eficiente que asegure el resguardo de la información generada por la comunidad universitaria.

3. Consultar a los actores involucrados de la UGDA en el uso del correo electrónico institucional a través de la técnica de la entrevista, para obtener datos claves que deberán incluirse en la propuesta, asegurando así la efectividad, alcance y su posible implementación.

6. Metodología

El enfoque de investigación será cualitativo debido a las necesidades del personal administrativo y unidades administrativas en base a una Política que regule el uso del correo electrónico con el usuario y comunicación interna como externa, que estas pueden servir de referencia y apoyo en Universidad de El Salvador.

Según Sampieri (2006), “Por su parte, la investigación cualitativa proporciona profundidad a los datos, dispersión, riqueza interpretativa, contextualización del ambiente o entorno, detalles y experiencias únicas” (p. 21).

El nivel de investigación será exploratorio, según Sampieri (2006), “Los estudios exploratorios sirven para preparar el terreno y por lo común anteceden a investigaciones con alcances descriptivos, correlacionales o explicativos” (p. 100).

El diseño del estudio será no experimental debido al nivel de investigación es exploratorio, se deberá cumplir con la inmersión inicial a una investigación de campo.

Según Sampieri (2006), “La investigación no experimental es un parteaguas de un gran número de estudios cuantitativos como las encuestas de opinión (surveys), los estudios expost-facto retrospectivos y prospectivos, etc.” (p. 206).

El diseño de esta investigación, será documental, para hacer las búsquedas sobre el uso adecuado del correo electrónico de acuerdo a sus consultas y comunicación a fin.

a. Población y muestra

La investigación se aplicará a los miembros que conforman el UGDA, que está conformada por jefe UGDA y auxiliar UGDA.

b. Técnica e instrumento

La técnica utilizada es la entrevista no estructurada y el instrumento para determinar y la guía de preguntas (ver anexo 7). La entrevista se realizará al jefe UGDA (ver anexo 8). Según Quispe y Sánchez (2011)

En éste tipo de entrevista hay un tiempo determinado para hablar, el encuestador debe tener en mente un plan claro para llegar a su objetivo, el encuestador no tiene una ruta definida, en su lugar realiza las preguntas al obtener respuestas y puede expresarse a su manera y libremente. Las preguntas que se realizan en este tipo de entrevista son las preguntas abiertas. (p. 493)

Al final de la recopilación de los datos de la investigación se presentarán los resultados de la investigación para la creación de la Propuesta de política para el uso del correo electrónico institucional de la Universidad de El Salvador.

7. Resultados esperados

Dentro del contexto de la Universidad de El Salvador, la presentación de la "Propuesta de Política para el Uso del Correo Electrónico Institucional" destaca como un paso crucial hacia la optimización de la comunicación electrónica. Esta propuesta establece lineamientos claros y coherentes para el uso adecuado y efectivo del correo electrónico en las unidades administrativas y el personal administrativo, enfocándose en la seguridad, la confidencialidad y la responsabilidad en la comunicación en un entorno académico y administrativo.

La implementación de una política de uso de correo electrónico institucional en la Universidad de El Salvador tiene varios aspectos positivos y beneficios significativos:

- **Comunicación Eficiente y Coherente:** Una política de uso del correo electrónico establece directrices claras sobre cómo se debe utilizar esta herramienta de comunicación en las unidades administrativas y el personal administrativo. Esto asegura que la información se transmita de manera eficiente y coherente, mejorando la comunicación interna.

- Seguridad de la Información: La política se enfoca en la seguridad y la confidencialidad de la información. Al definir prácticas de seguridad, como la protección de contraseñas y el manejo adecuado de datos sensibles, se reduce el riesgo de violaciones de seguridad y la exposición de información crítica.
- Responsabilidad en la Comunicación: La política promueve la responsabilidad en el uso del correo electrónico. Al establecer estándares de comportamiento y etiqueta en la comunicación electrónica, se fomenta una cultura de respeto y profesionalismo en toda la universidad.
- Cumplimiento Legal: La política asegura que la universidad cumpla con las leyes y regulaciones nacionales e internas relacionadas con la gestión de la información. Esto reduce el riesgo de posibles problemas legales y garantiza que la institución se ajuste a las normativas vigentes.
- Transparencia y Confianza: La implementación de políticas y procedimientos claros en el uso del correo electrónico aumenta la transparencia en la comunicación y la toma de decisiones dentro de la universidad. Esto contribuye a generar confianza tanto dentro como fuera de la institución.
- Facilitación de la Gestión Documental: La política puede integrar directrices sobre la gestión y retención de correos electrónicos, lo que facilita el manejo adecuado de la documentación digital. Esto es esencial para la organización y la preservación de registros importantes.
- Mejora en la Imagen Institucional: El cumplimiento riguroso de políticas y normas de uso de correo electrónico refleja positivamente en la imagen de la universidad. Demuestra su compromiso con la calidad, la seguridad y la profesionalidad en la comunicación y el manejo de información.
- Reducción de Inconvenientes Administrativos: Al promover el uso del correo electrónico institucional, la política ayuda a evitar problemas administrativos, como la pérdida de información o la falta de registro de comunicaciones, lo que mejora la eficiencia en la gestión de la universidad.

8. Aspectos operativos

a. Técnicos

La Unidad de Tecnología de la Información de la Universidad de El Salvador es un equipo diversificado y altamente competente, conformado por profesionales en Ingeniería de Sistemas, Matemáticas, Estadísticas, Marketing y especialistas en áreas clave como Redes de Comunicación y Sistemas Open Source (DTI,2023).

La misión se centra en brindar soporte, desarrollar y optimizar los sistemas de información de la institución, así como la infraestructura tecnológica subyacente . Busca ser líderes en la provisión de servicios tecnológicos que mejoren la eficiencia de los procesos académicos y administrativos, destacándose por la adopción de tecnologías abiertas de alta calidad (DTI, 2023).

La Unidad de Gestión Documental y Archivo de la Universidad de El Salvador, es una unidad especializada que se dedica a la creación, implementación y dirección del Sistema Institucional de Gestión Documental y Archivos (SIGDA). Esta institución está coordinada por un Jefe UGDA y un auxiliar administrativo.

La colaboración entre la Unidad de Gestión Documental y Archivo (UGDA) de la Universidad de El Salvador (UES) y la Dirección de Tecnología de Información (DTI) de la UES es esencial para garantizar una implementación exitosa de la Política de Uso del Correo Electrónico y la Gestión eficiente de los aspectos técnicos relacionados.

A continuación, se detallan algunas áreas clave de colaboración entre ambas entidades:

Seguridad de la información: La UES actualmente cuenta con personal cualificado para el mantenimiento y supervisión de los sistemas de seguridad tanto en hardware como

en software. También, posee firewalls y sistemas de detección de intrusos, que permitirán la implementación y puesta en marcha de la política de uso de correo electrónico institucional.

Capacitación y Socialización: La UGDA destaca capacitaciones a los encargados o jefes de archivos, otras jefaturas interesadas u autorizadas, asegurando la implementación de la misma. A continuación se describen las fases a seguir (ver anexo 6):

Primera Fase: Capacitación a los jefes de archivo por cada Facultad (sede Central).

Se capacitará a los 9 jefes de archivo de las Facultades de la sede central, para poder implementar la política de uso de correo electrónico.

Segunda fase: Capacitación a jefes de archivo de las sede Oriental.

Se capacitará al personal de archivo de la sede de Oriente, donde se le plantea y socializará la política de uso de correo electrónico.

Tercera fase: Capacitación a jefes de archivo de las sedes de Occidente.

Se capacitará y socializará al personal de archivo de las sede de Occidente, donde se plantea la política de uso de correo electrónico en las diversas Facultades que componen la sede.

Cuarta fase: Capacitación jefes de archivo sede Paracentral.

En esta fase el personal de la UGDA, capacitará al personal de la sede Paracentral, en la implementación y socialización de la política de uso de correo electrónico.

Quinta fase: réplicas por cada sede.

Los jefes de archivo de cada Facultad y sede, capacitarán a su personal, de manera que esto se cumpla a la brevedad posible, ya que una vez aprobada la política, esto será

implementado de manera automática. Por lo tanto, el jefe UGDA, debe estar en constante comunicación y seguimiento de estas réplicas.

b. Tecnológicos

Actualmente la Universidad de El Salvador cuenta con una infraestructura de software actualizada, servidores, conectividad a internet, sitio web institucional, equipo informático y licencias para la creación de correo electrónico, así como profesionales del área de tecnología y gestión documental.

Por lo tanto, con lo antes expuesto, la implementación de la política de uso de correo electrónico institucional, será factible al momento de desarrollarla.

c. Administrativo

En la fase operativa, la Unidad de Gestión Documental y Archivo (UGDA) de la UES y la Dirección de Tecnología de Información de la UES trabajarán en estrecha colaboración para aplicar eficazmente la política de uso del correo electrónico en las unidades administrativas y personal administrativo. La cooperación entre ambas unidades será esencial para garantizar una implementación exitosa y una gestión efectiva de la política. Aquí se describen los procesos administrativos específicos en los que trabajarán juntas:

d. Configuración técnica

UGDA: Actualmente no cuenta en la UES con un sistema informático de GD, pero, la unidad puede apoyar en el desarrollo de los puntos legales y archivísticos para la creación de la política, así como también en la revisión de los aspectos teóricos de la propuesta..

Dirección de Tecnología de Información: Esta unidad proporcionará el soporte técnico necesario para asegurar que la configuración técnica de los sistemas de correo electrónico sea compatible con los sistemas de gestión documental y archivo, así como también crear correos, asignar contraseñas y otras que requieran la supervisión técnica.

Seguridad de la Información

UGDA: La UGDA trabajará con la Dirección de Tecnología de Información para establecer medidas de seguridad sólidas para proteger la información contenida en los correos electrónicos archivados.

Dirección de Tecnología de Información: Esta unidad será responsable de implementar medidas de seguridad informática, como firewalls y sistemas de cifrado, para proteger los correos electrónicos y los datos relacionados.

9. Evaluación y seguimiento

a. Evaluación

Para evaluar y hacer seguimiento a la aplicación de la política propuesta, es importante establecer métricas o criterios de evaluación.

Según Padrón, Díaz y Flores (2022), “Los resultados de la evaluación de los usuarios revelan hasta qué punto se logran los objetivos de investigación y desarrollo del proyecto, y también demuestran los beneficios y limitaciones de la metodología de evaluación” (p. 128). En este sentido, es necesario mostrar una evaluación para visualizar las deficiencias y fortalezas que posee este trabajo investigativo y que conduzcan a los objetivos planteados.

Estas métricas y criterios de evaluación permitirán medir el progreso y éxito en la implementación de la política de uso del correo electrónico institucional, asegurando que cumpla con los objetivos establecidos y se ajuste a las necesidades de las áreas administrativas en la Universidad de El Salvador.

La UGDA deberá tener una periodicidad de evaluación de la aplicación de política, para determinar cuáles serán las mejoras y actualizaciones de esta, por lo tanto se determina que se deberá evaluar cada cuatro meses de su implementación.

El antes del proyecto

Antes de iniciar el lanzamiento del proyecto “Propuesta de política para el uso del correo electrónico institucional de la Universidad de El Salvador”, es necesario identificar la base legal y normativa nacional como internacional por la cual se rige la Universidad de El Salvador en el ámbito informático y tecnológico, gestión documental y ética profesional, así mismo en la comunicación.

De acuerdo a estos criterios se podrá determinar el avance de la propuesta. Los criterios cualitativos esencialmente amplían las oportunidades de los académicos en la proposición de estándares evaluativos partiendo de sus consideraciones individuales, lo que se evidencia en la diversidad de perspectivas metodológicas encontradas (Padrón, Díaz y Flores, 2022, p. 132-133)

Por lo tanto se determina que:

- Se debe de garantizar que toda las unidades administrativas, tenga una cuenta de correo electrónico institucional, ya que es una herramienta oficial de comunicación. También se debe de corroborar que los empleados tengan equipo adecuado para acceder a sus cuentas.
- Se capacitará sobre la política, considerando todas las partes importantes como son: el alcance, objetivos, responsables de cumplimiento, uso de etiquetas, entre otras mencionadas en la propuesta.
- Que el personal cuente con credenciales de acceso a su correo electrónico institucional.
- Que el UGDA explique algunas etiquetas que se van a utilizar de manera general para ejemplificar y que en la capacitación concientice a los jefes de las unidades administrativas sobre el uso de ellas.

El durante del proyecto

Durante el proyecto se debe evaluar el uso actual del correo electrónico institucional mediante la opinión de expertos en seguridad informática y miembros UGDA respecto a la adecuación y eficacia de las prácticas.

se deberá evaluar lo siguiente:

- Que las unidades administrativas cumplan con la normativa vigente.
- Verificar que las unidades administrativas hagan uso de las etiquetas correspondientes.
- La DTI brindará soporte técnico para solucionar cualquier inconveniente que se tenga.
- Que el personal cumpla con las políticas y buenas prácticas recibidas en la capacitación sobre uso de correo electrónico.

Al finalizar del proyecto

Al finalizar el proyecto se verificará:

- Revisión constante del cumplimiento de la política.
- Actualizaciones pertinentes de la política.
- Seguimiento de soporte técnico en la creación de correo electrónico.

b. Seguimiento

Por medio del seguimiento del proyecto se puede conocer el progreso y estado del proyecto, facilitando la toma de decisiones y minimizar los pormenores. Según el Manual de seguimiento y evaluación de resultados (2009), “El seguimiento tiene como objetivo proporcionar a los gerentes y a los principales interesados, en el contexto de una intervención en curso, indicaciones tempranas de progreso, o de la falta de progreso, en el logro de resultados (p. 6).

para darle continuidad a la implementación de la política se determinan los siguientes criterios:

- Reuniones con el equipo a cargo de la implementación y socialización de la política cada 4 meses (cuatrimestral).
- Entrevistas con el personal encargado de la implementación de la política, con el propósito de identificar dificultades (ver anexo 1).
- Recibir sugerencias de las unidades administrativas, especialmente al personal administrativo y académico, para determinar posibles mejoras.

Indicadores de evaluación de cada aspecto operativo

Tabla 1

Indicadores de evaluación de cada aspecto operativo

Aspectos operativos	Indicadores
Técnico	<ul style="list-style-type: none"> ● Gestión de creación de correos electrónicos. ● Encuestas a las unidades administrativas y personal administrativo.
Tecnológico	<ul style="list-style-type: none"> ● Nivel de dificultad al usar el correo electrónico. ● Versiones de hardware y software. ● Rapidez de la conectividad a internet. ● Capacidad de almacenamiento. ● Cantidad de cuentas de correo electrónico.
Administrativo	<ul style="list-style-type: none"> ● Número de personal capacitado para la implementación ● Nivel de conocimientos del personal.

Fuente: Elaborado por estudiantes de la Licenciatura en Biblioteconomía y Gestión de la Información para el Curso de Especialización Gestión Documental y Administración de Archivos.

10. Presupuesto y cronograma de la ejecución del proyecto

a. Presupuesto

Según el diagnóstico realizado, la UGDA no cuenta con un presupuesto asignado y se financia según el presupuesto general de la UES.

A continuación se presenta un consolidado de los recursos con los que cuenta.

Tabla 2

Equipo de oficina y tecnología

Concepto	Cantidad
Computadora	2
Proyector de multimedios.	1
Sillas	2
Escritorio	2
Mesa de trabajo	1
Copiadora multifuncional	1
Suite de Google	1
Correo Institucional	1
Almacenamiento	1
Internet	1

Fuente: Elaborado por estudiantes de la Licenciatura en Biblioteconomía y Gestión de la Información para el Curso de Especialización Gestión Documental y Administración de Archivos.

La DTI cuenta con tecnología apropiada para la administración de cuentas de correo

b. Personal

La UGDA-UES, cuenta con personal capacitado en tema de archivos, también, como se mencionó anteriormente, cuenta con el apoyo de la Dirección de Tecnología de la Información, por lo tanto se implementará la metodología de cinco fases para poder desarrollarla. Las capacitaciones de la política sobre el uso del correo institucional, se estima que las primeras cuatro fases, el Jefe UGDA junto a un auxiliar capacitará a los Jefes de Archivo de cada Facultad y estos mismos, capacitarán a su personal a cargo como quinta fase.

Tabla 3

Cantidad del personal requerido

Cargo	Personal
Oficial UGDA y auxiliar	2
Encargado de Dirección de Tecnología de la información	1
Capacitador de primera a cuarta fase (jefe UGDA y auxiliar)	2
Capacitador Quinta fase (Encargados de los Archivos de todas las facultades de la Universidad de El Salvador como replicadores)	12

Fuente: Elaborado por estudiantes de la Licenciatura en Biblioteconomía y Gestión de la Información para el Curso de Especialización Gestión Documental y Administración de Archivos.

ACTIVIDADES	Año 2024												2025	2026
	ENE.	FEB.	MAR.	ABR.	MAY.	JUN.	JUL.	AGO.	SEP.	OCT.	NOV.	DIC.		
evaluar y ratificar directamente la política en cuestión														
Envío de observaciones por parte de la Comisión o subcomisión a la UGDA														
Corrección de observaciones.														
Autorización completa por de las autoridades competentes														
Capacitación a los jefes de archivo por cada facultad (sede Central). Fase 1														
Capacitación a jefes de archivo de la sede Oriental. Fase 2														
Capacitación a jefes de archivo de las sedes de Occidente. Fase 3														
Capacitación jefes de archivo sede Paracentral. Fase 4														
Réplicas de las capacitaciones por parte de los jefes a su personal por cada sede. Fase 5														
Ejecución y aplicación de la Política de uso de Correo electrónico Institucional.														

ACTIVIDADES	Año 2024												2025	2026
	ENE.	FEB.	MAR.	ABR.	MAY.	JUN.	JUL.	AGO.	SEP.	OCT.	NOV.	DIC.		
Seguimiento y evaluación														

Fuente: Elaborado por estudiantes de la Licenciatura en Biblioteconomía y Gestión de la Información para el Curso de Especialización

Gestión Documental y Administración de Archivos.

12. Referencias

- Alcaldía Municipal de Guatajiagua, Departamento de Morazán. Unidad de Gestión Documental y Archivo. (2019). *Uso del correo electrónico: normas y procedimientos*.
<https://www.transparencia.gob.sv/institutions/alc-guatajiagua/documents/372159/download>
- Alcaldía Municipal de Soyapango, Unidad de Gestión Documental y Archivo. (2020). *Política de uso del correo electrónico institucional*.
[www.transparencia.gob.sv/system/documents/documents/000/361/536/original/Política de uso del Correo Electrónico Institucional.pdf?1588786770](http://www.transparencia.gob.sv/system/documents/documents/000/361/536/original/Política%20de%20uso%20del%20Correo%20Electrónico%20Institucional.pdf?1588786770)
- Almaguer-Perez, D., & Hernández-Yeja, A. (2021). *Buenas prácticas para el despliegue seguro del servicio de correo electrónico*. *Revista científica*, 41(2), 199–212.
http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0124-22532021000200199
- Bello Hernández, R. O., & Alfonso Sánchez, I. R. (2003). *Elementos teórico-prácticos útiles para conocer los virus informáticos*. *Acimed*, 11(5), 0–0.
- Espinoza E. (2019). *El problema de investigación*. <http://scielo.sld.cu/pdf/rc/v14n64/1990-8644-rc-14-64-22.pdf>
- Fondo de Inversión Social para el Desarrollo Local de El Salvador. (2019). *Política de uso correo electrónico*.
[https://www.transparencia.gob.sv/system/documents/documents/000/206/566/original/MA-6.43-2 - Política de Uso Correo Electronico.pdf?1504901211](https://www.transparencia.gob.sv/system/documents/documents/000/206/566/original/MA-6.43-2%20-%20Política%20de%20Uso%20Correo%20Electrónico.pdf?1504901211)
- Instituto de Acceso a la Información Pública. [2021]. *Política de uso de correo institucional*.
<https://www.calameo.com/read/00407489624315cb2e3c7>
- Instituto de Acceso a la Información Pública. (2011). *Ley de acceso a la Información Pública*. www.iaip.gob.sv/wp-content/uploads/2017/09/Ley-de-Acceso-a-la-Información-Pública.pdf

Martinez, P. (2018). *El uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación en un sistema de Gestión Documental: evaluación de alternativas de solución para el fondo de protección de lisiados y discapacitados a consecuencia del conflicto armado (FOPROLYD)*.

<https://ri.ues.edu.sv/id/eprint/18869/7/14103433.pdf>

http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352003000500004

Mamani Castillo, C. M. (s/f). *Revista de Información, Tecnología y Sociedad*. *Revista de Información, Tecnología y Sociedad*, 51. Recuperado el 28 de octubre de 2023, de http://www.revistasbolivianas.ciencia.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1997-40442009000200010&lng=pt&nrm=iso

Ministerio de Desarrollo Local. (2020). *Política de uso del correo electrónico* [www.transparencia.gob.sv/system/documents/documents/000/402/126/original/MPP-S-GST-1-0 Política de Uso Correo electrónico MINDEL LAIP.pdf?1607026333](http://www.transparencia.gob.sv/system/documents/documents/000/402/126/original/MPP-S-GST-1-0_Política_de_Uso_Correo_electrónico_MINDEL_LAIP.pdf?1607026333)

Órgano Judicial, Corte Suprema de Justicia República de El Salvador. (2021).

Políticas para la gestión de correos electrónico del Órgano Judicial.

<https://transparencia.oj.gob.sv/es/descargar/3/19111/Política%20para%20la%20gestión%20de%20correo%20electrónico%20del%20Órgano%20Judicial/14-02-2022>

Portal de transparencia de la Universidad de El Salvador. (2012). *Universidad de El Salvador Organigrama Institucional*. <https://www.ues.edu.sv/organigrama>

Padrón, F., Diaz, C. y Flores, M. (2022). *Criterios para la evaluación de la eficiencia de proyectos I+D+i en universidades públicas*.

<http://scielo.senescyt.gob.ec/pdf/rehuso/v7n2/2550-6587-rehuso-7-02-00119.pdf>

Quispe Parí, D. J., & Sánchez Mamani, G. (2011). Encuestas y entrevistas en investigación científica. *Revista de Actualización Clínica Investiga*, 490.

http://www.revistasbolivianas.ciencia.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2304-37682011000700009&lng=pt&nrm=iso



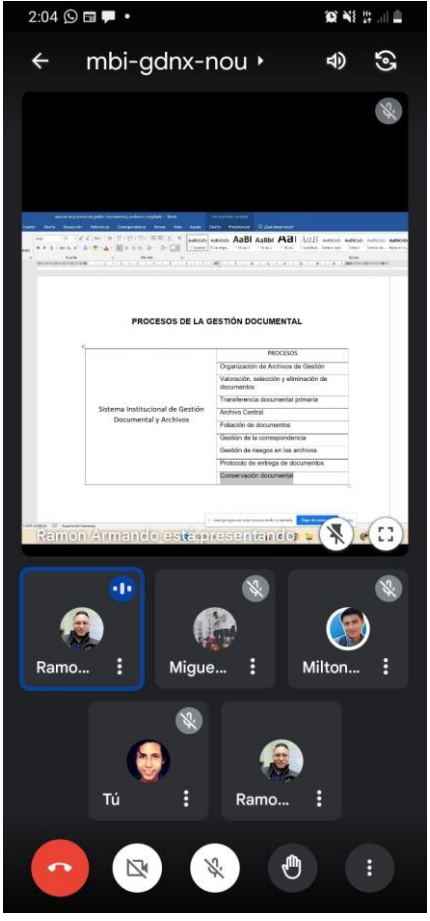
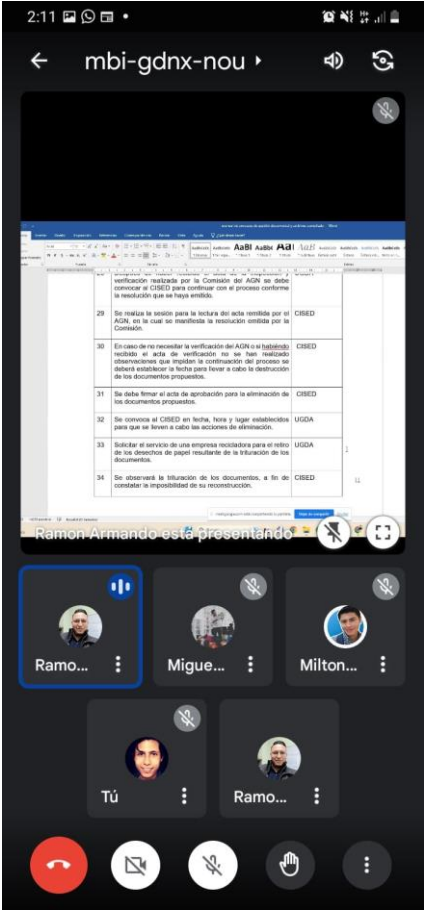
- Realpe, M. E., & Cano, J. (2020). Amenazas Cibernéticas a la Seguridad y Defensa Nacional. Reflexiones y perspectivas en Colombia. En *Seguridad Informática. X Congreso Iberoamericano, CIBSI 2020*. Universidad del Rosario. https://editorial.urosario.edu.co/pub/media/hipertexto/rosario/anexos/proyecto-cibsi/10_S7_ok.pdf
- Transcripción de acuerdo No.024/2019-2021 (VI).[Universidad de EL Salvador].Ratificación de la creación de La Unidad de Gestión Documental y Archivo de la Universidad de El Salvador. 24 de enero de 2020. URL: [ACUERDO AGU UGDA.pdf \(ues.edu.sv\)](https://www.ues.edu.sv/portal/imagenes/ACUERDO%20AGU%20UGDA.pdf)
- Universidad de El Salvador. Políticas de uso de recursos tecnológicos de la Universidad de El Salvador - Dirección de Tecnologías de Información. 2020. <https://dti.ues.edu.sv/blog/post/politicas>
- Universidad Industrial de Santander, División de Servicios de Información. (2023) *Política de uso de correo electrónico*. <https://uis.edu.co/wp-content/uploads/2023/03/POLITICA-DE-USO-DE-CORREO-ELECTRONICO.pdf>

13. Índice de tablas

Tabla 1. Indicadores de evaluación de cada aspecto operativo	27
Tabla 2. Equipo de oficina y tecnología	28
Tabla 3. cantidad de Personal requerida	29
Tabla 4. Cronograma de actividades del proyecto	30

Anexos

Anexo 1. Entrevista con el Oficial UGDA

Entrevista con el Oficial UGDA	
<p>Entrevista en la oficina del Oficial UGDA y el equipo de investigación</p> 	<p>En las afueras de la oficina del Oficial UGDA</p> 
<p>Entrevista Google Meet con el Oficial UGDA y el equipo de investigación</p> 	<p>Entrevista en Google Meet con el Oficial UGDA y el equipo de investigación</p> 

Anexo 2. Plantilla de ejemplo para el membrete adjunto al correo electrónico

Anexo 3. Infografía de los pasos a seguir para la instalación de los membretes de los correos electrónicos

9 Pasos para adjuntar la plantilla del membrete en los correos electrónicos

PASO 1
Dar click en la llave de configuración

Paso 2
abrir en "ver todos los ajustes"

Paso 3
En la opción "General" aparece "crear", dar click.

Paso 4
Guardar con un nombre este apartado de la Firma, luego "crear"

Paso 5
Insertar imagen en el icono

9 Pasos para adjuntar la plantilla del membrete en los correos electrónicos

PASO 6
Arrastrar la imagen que será utilizada, pueden ser en formato imagen jpg, png e incluso "Gift"

Arrastra un archivo aquí.

Paso 7
Seleccionar el "nombre" de la firma anteriormente escrita, tanto para "correo nuevos" y "respuestas/re envíos"

Paso 8
Luego bajar hasta la parte inferior de la pantalla y "Guardar cambios"


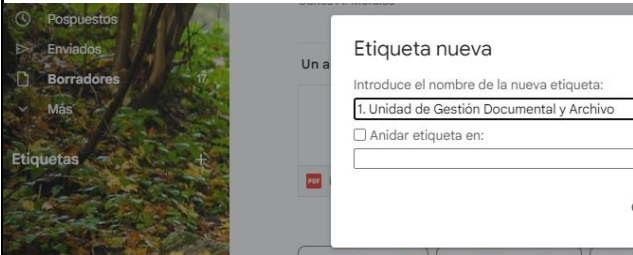
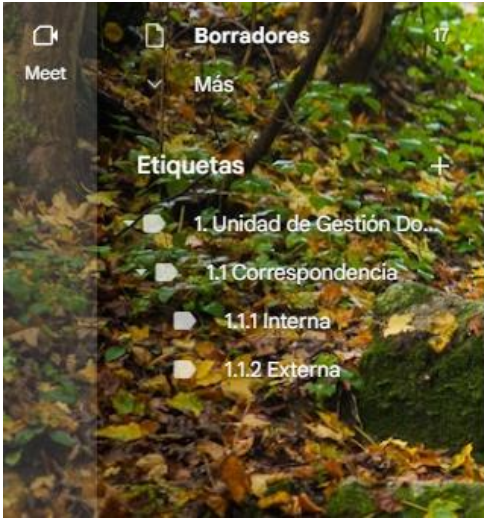
Paso 9
Por último, al enviar los correos electrónicos automáticamente aparecerá la plantilla de la firma a utilizar, para determinar los datos del emisor del mensaje.

Fuente: Elaborado por estudiantes de

la Licenciatura en Biblioteconomía y Gestión de la Información para el Curso de Especialización Gestión Documental y Administración de Archivos.

Anexo 4. Plantilla y guía de pasos para las etiquetas organizativas dentro del correo electrónico

Las etiquetas que se deben crear, serán determinadas por el Oficial UGDA, aplicable con base a los asuntos que competen a cada unidad administrativa.



PASOS	ILUSTRACIONES
Paso 1. Agregar etiqueta	
Paso 2. Creación de una nueva "etiqueta" con cada "subetiqueta" correspondiente	
Paso 3. Conformación de la etiqueta	



Fuente: Elaborado por estudiantes de la Licenciatura en Biblioteconomía y Gestión de la Información para el Curso de Especialización Gestión Documental y Administración de Archivos.



Anexo 5. Plantilla de encabezado para la política del uso del correo electrónico

	<p align="center">Universidad de El Salvador</p> <p align="center">Políticas para la Gestión de Correo Electrónico para la gestión de documental administrativa de la Universidad de EL Salvador</p>		<p align="center">UES-CCHH</p>
<p>REVISIÓN 01</p>	<p align="center">Unidad de Gestión Documental y Archivos - Dirección de Desarrollo Tecnológico e Información</p>	<p align="center">2023</p>	

Anexo 6. Ruta de aprendizaje

		UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES UNIDAD DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVOS Lic. Ramón Armando Benitez Alberto Jefe UGDA					
Fases	Mes/Semanas	Actividad	Objetivo	Contenido	Experiencias de aprendizaje	Recursos	Evaluación de capacitación y aprendizaje
Fase 1 Sede central	Sep. 2024 1a Semana	Viernes 6 Horas: 2 Desarrollo de capacitación	Capacitar al personal encargado de diferentes áreas administrativas de la Sede Central	<ul style="list-style-type: none"> Política del uso del correo electrónico. ¿Qué es la netiqueta y porque se debería implementar en el uso del correo institucional? Creación de etiquetas según necesidades. 	-El jefe UGDA proporciona folletos y aborda todo el contenido para el aprendizaje. -Dará a conocer la agenda a desarrollar -Desarrollará la temática. -Desarrollará un documento Forms de la Suite de	Recursos Físicos <ul style="list-style-type: none"> Salon de Reuniones o Auditorio Recursos materiales <ul style="list-style-type: none"> Computadoras Celulares proyector de multimedios Bocinas Sillas Mesas Folletos Infografías Internet 	Tipo de evaluación: Escala de Richter <ul style="list-style-type: none"> Muy bueno Bueno Regular Malo Muy malo
Fase 2 Sede Oriental	Sep. 2024 2a Semana	Viernes 13 Horas: 2 Desarrollo de capacitación	Capacitar al personal encargado de diferentes áreas administrativas de la Sede Oriental				

		UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES UNIDAD DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVOS Lic. Ramón Armando Benitez Alberto Jefe UGDA					
Fases	Mes/Semanas	Actividad	Objetivo	Contenido	Experiencias de aprendizaje	Recursos	Evaluación de capacitación y aprendizaje
Fase 3 Sede Occidental	Sep. 2024 3a Semana	Viernes 20 Horas: 2 Desarrollo de capacitación	Capacitar al personal encargado de diferentes áreas administrativas de la Sede Occidental	<ul style="list-style-type: none"> • Aplicación del membrete en el correo electrónico. 	google para la evaluación de capacitación y aprendizaje. -Espacio de preguntas y respuestas	<ul style="list-style-type: none"> • Suite de google • Lapiceros Recursos Humanos <ul style="list-style-type: none"> • Jefe UGDA • Auxiliar • Jefaturas 	
Fase 4 Sede Paracentral	Sep. 2024 4a Semana	Viernes 27 Horas: 2 Desarrollo de capacitación	Capacitar al personal encargado de diferentes áreas administrativas de la Sede Paracentral				
Fase 5 Réplicas de capacitaciones de Jefes a su personal.	Octubre Noviembre Diciembre	Días programados según el tiempo y disposición de cada	Capacitar a todo el personal de las jefaturas y/o encargados administrativos				

		UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES UNIDAD DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVOS Lic. Ramón Armando Benitez Alberto Jefe UGDA					
Fases	Mes/Semanas	Actividad	Objetivo	Contenido	Experiencias de aprendizaje	Recursos	Evaluación de capacitación y aprendizaje
		jefatura administrativa entre los meses habilitados. Desarrollo de capacitaciones	sobre la política del uso de correo electrónico institucional.		-Dará a conocer la agenda a desarrollar -Desarrollará la temática. -Desarrollará un documento Forms de la Suite de google para la evaluación de aprendizaje. -Espacio de preguntas y respuestas.	<ul style="list-style-type: none"> ● Computadoras ● Celulares ● Proyector de multimedios ● Bocinas ● Sillas ● Mesas ● Folletos ● Infografías ● Internet ● Suite de google ● Lapiceros Recursos Humanos <ul style="list-style-type: none"> ● Jefaturas ● Personal administrativo de cada jefatura 	

Fuente: Elaborado por estudiantes de la Licenciatura en Biblioteconomía y Gestión de la Información para el Curso de Especialización

Gestión Documental y Administración de Archivos.

Anexo 7. Instrumento de investigación “guía de preguntas”

<p style="text-align: center;">Universidad de El Salvador.</p> <p style="text-align: center;">Facultad de Ciencias y Humanidades.</p> <p style="text-align: center;">Departamento de Letras</p> <p style="text-align: center;">Licenciatura en Biblioteconomía y Gestión de la Información.</p> <p style="text-align: center;">Título:</p> <p style="text-align: center;">“Propuesta de Política para el uso del correo electrónico institucional de la</p> <p style="text-align: center;">Universidad de El Salvador”</p>

Entrevistado: Ramón Armando Benitez Alberto

Edad: 35 años

Sexo: masculino

Objetivo: Establecer y aprobar una política sobre el uso del correo electrónico institucional en la Universidad de El Salvador, desde la revisión inicial hasta su implementación, incluyendo capacitación y normalización de procesos documentales en todas las unidades correspondientes.

Indicaciones: a continuación, se le realizarán las siguientes preguntas para realizar un diagnóstico exhaustivo de la realidad de su unidad y poder determinar las acciones a ejecutar.

1. **¿Cuánto tiempo estima que el Jefe UGDA haga la revisión respectiva de la propuesta de política sobre el uso del correo electrónico institucional en la Universidad de El Salvador?**
2. **¿A qué instancias institucionales debe entregarse la política una vez revisada?**
3. **¿Cuándo podría entrar en vigencia esta política?**

4. **¿Cuál es el tiempo que se calcula para capacitar a los jefes administrativos y que estos mismos capaciten a su personal?**
5. **¿Cuántas fases se deberían llevar a cabo las capacitaciones al personal administrativo?**
6. **¿La DTI es encargada de dar mantenimiento al recurso de correo electrónico?**
7. **¿La UGDA y las unidades de informática, comunicación, planificación y otras unidades han normalizado la gestión documental por medio de plantillas para usos de oficina sobre la creación, circulación, reproducción y resguardo de la información?**
8. **¿La UGDA y las unidades de informática, comunicación, planificación y otras unidades, poseen un manual de identificación estandarizada o instructivos para todas las herramientas documentales de la institución?**
9. **¿Las unidades productoras bajo coordinación de la UGDA tienen organizados los documentos ofimáticos?**
10. **¿Posee política de uso de correo electrónico para la gestión de los documentos?**

Anexo 8. Instrumento de investigación “respuestas de la guía de preguntas por parte del jefe UGDA “Ramón Armando Benítez Alberto”.

<p style="text-align: center;">Universidad de El Salvador.</p> <p style="text-align: center;">Facultad de Ciencias y Humanidades.</p> <p style="text-align: center;">Departamento de Letras</p> <p style="text-align: center;">Licenciatura en Biblioteconomía y Gestión de la Información.</p> <p style="text-align: center;">Título:</p> <p style="text-align: center;">“Propuesta de Política para el uso del correo electrónico institucional de la</p> <p style="text-align: center;">Universidad de El Salvador”</p>

Entrevistado: Ramón Armando Benítez Alberto

Edad: 35 años

Sexo: masculino

Objetivo: Establecer y aprobar una política sobre el uso del correo electrónico institucional en la Universidad de El Salvador, desde la revisión inicial hasta su implementación, incluyendo capacitación y normalización de procesos documentales en todas las unidades correspondientes.

Indicaciones: a continuación, se le realizarán las siguientes preguntas para realizar un diagnóstico exhaustivo de la realidad de su unidad y poder determinar las acciones a ejecutar.

1. **¿Cuánto tiempo estima que el jefe UGDA haga la revisión respectiva de la propuesta de política sobre el uso del correo electrónico institucional en la Universidad de El Salvador?** Una vez se entregue la propuesta, en enero nosotros nos tardaríamos aproximadamente un mes para revisarla.
2. **¿A qué instancias institucionales debe entregarse la política una vez revisada?** Ya revisada, luego que quede con portada institucional de la UGDA,

etc., etc., etc.... Verdad, ya lo hacemos un poco más institucional, entregamos la política al secretario general, para que el secretario general entregue al Consejo Superior Universitario (CSU) la propuesta... Del consejo superior pasaría a una comisión, en este caso, tendría que ser la Comisión Administrativa Financiera. En la comisión, evaluarían el documento, y posiblemente si es necesario, van a aperturar una subcomisión que va a evaluar previamente el documento. Luego, después de haber evaluado el documento, tendría que seguir el mismo cardenal de la subdivisión a la Comisión Administrativa Financiera, que ya esté listo, el documento aprobado, pasaría a la jornada de capacitación. Si hay observaciones en el proceso, nos lo van a hacer saber, porque aquí quienes observan, pues son directamente en la Comisión o la Subcomisión en todo caso. Si no hay observaciones pues no nos dicen nada y simplemente lo aprueban, pero si hay observaciones o comentario o dudas, nos llamarían para que nosotros vayamos a exponer esas dudas, a disipar esas dudas, ahora... Ehhh... Ese sería el procedimiento entregado ya el documento.

3. **¿Cuándo podría entrar en vigencia esta política?** Es similar a lo que ustedes han colocado ahí. Lo único que, de tiempo, aquí sí hay que poner tiempo, así como lo que ustedes las han dado, porque desconocemos cuanto se puede tardar el consejo y las comisiones en aprobar el documento.

4. **¿Cuál es el tiempo que se calcula para capacitar a los jefes administrativos y que estos mismos capaciten a su personal?** Uffff... Si, quiero ver... son doce facultades... Yo digo que en tres meses podríamos capacitar teniendo el apoyo. Teniendo el apoyo de los compañeros de Facultades, que sería, es que el proceso de capacitación sería algo así como: yo capacito a los responsables de archivos de facultades.

5. **¿Cuántas fases se deberían llevar a cabo las capacitaciones al personal administrativo?** Los responsables de archivo de facultades tendrían que capacitar a los compañeros de las oficinas de sus facultades, entonces lo que haríamos en esos tres meses sería: capacitarlos primeramente a ellos y ellos

capacitar al personal, pero a la vez nosotros estaríamos dando el acompañamiento de sus capacitaciones como para las capacitaciones que tendríamos que dar a las oficinas centrales, tanto de las centrales como de las multidisciplinarias.

6. **¿La DTI es encargada de dar mantenimiento al recurso de correo electrónico?** Si es encargada.

7. **¿La UGDA y las unidades de informática, comunicación, planificación y otras unidades han normalizado la gestión documental por medio de plantillas para usos de oficina sobre la creación, circulación, reproducción y resguardo de la información?** En estos momentos estamos en proceso de elaboración de esas plantillas, ya que la UGDA está creándose para poder capacitar a las demás unidades.

8. **¿La UGDA y las unidades de informática, comunicación, planificación y otras unidades, poseen un manual de identificación estandarizada o instructivos para todos lasherramientas documentales de la institución?** Se ha estandarizado él tamaño de las letras, la tipografía, el sello de la institución, colores de la institución, ubicación de firmas y uso del escudo nacional.

9. **¿Las unidades productoras bajo coordinación de la UGDA tienen organizados los documentos ofimáticos?** Actualmente, no poseen ninguna directriz al respecto.

10. **¿Posee política de uso de correo electrónico para la gestión de los documentos?** En estos momentos no tenemos una política relacionada al uso adecuado de los correos electrónicos u otras relacionadas a las mismas, ya que no hemos tenido tiempo de crearla

Anexo 9. Propuesta de Política para el uso del correo electrónico institucional

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR

FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES

DEPARTAMENTO DE LETRAS

LICENCIATURA EN BIBLIOTECONOMÍA Y GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN



TÍTULO:

**POLÍTICA PARA EL USO DEL CORREO ELECTRÓNICO INSTITUCIONAL DE LA
UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR.**

PRESENTADO POR:	CARNET
AMAYA PONCE, GERSON JOSUE	AP13035
AQUINO MONTERROSA, MIGUEL ANTONIO	AM14085
FLORES AMAYA, MILTON JOSUE	FA18010

MSC. CARLOS ALFREDO MORALES GÓMEZ

DOCENTE ASESOR

CURSO DE ESPECIALIZACIÓN

“GESTIÓN DOCUMENTAL Y ADMINISTRACIÓN DE ARCHIVOS”

CIUDAD UNIVERSITARIA 17 DE NOVIEMBRE DE 2023

	<p align="center">Universidad de El Salvador</p> <p align="center">Políticas para la Gestión de Correo Electrónico para la gestión de documental administrativa de la Universidad de EL Salvador</p>		<p align="center">UES-CCHH</p>
<p>REVISIÓN 01</p>	<p>Unidad de Gestión Documental y Archivos - Dirección de Desarrollo Tecnológico e Información</p>	<p align="center">2023</p>	

POLÍTICA PARA EL USO DEL CORREO ELECTRÓNICO INSTITUCIONAL DE LA
UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR

	Universidad de El Salvador Políticas para la Gestión de Correo Electrónico para la gestión de documental administrativa de la Universidad de EL Salvador		UES-CCHH
REVISIÓN 01	Unidad de Gestión Documental y Archivos - Dirección de Desarrollo Tecnológico e Información	2023	

Tabla de Contenido

Carta de autorización



Propósito de la Política para el uso de correo electrónico Institucional de la Universidad de El Salvador	1
I. Base legal	2
II. Alcances de la política para uso de correo electrónico Institucional	3
III. Responsabilidades de cumplimiento	4
IV. Objetivos de la política	8
V. Definiciones	9
VI. Directrices de uso	10
Instrucciones para el Uso Adecuado del Correo Institucional	10
VII. Etiquetas para clasificación de correos	14
VIII. Seguridad y cumplimiento	15
IX. Responsabilidades	16
X. Capacitación y concientización	18
XI. Monitoreo y cumplimiento	22
XII. Actualizaciones y revisiones	23
XIII. Contacto y recursos	24
XIV. Aprobación y fecha de entrada en vigor	24

	Universidad de El Salvador Políticas para la Gestión de Correo Electrónico para la gestión de documental administrativa de la Universidad de EL Salvador		UES-CCHH
REVISIÓN 01	Unidad de Gestión Documental y Archivos - Dirección de Desarrollo Tecnológico e Información	2023	

Carta de autorización

El presente documento contiene las Políticas para el uso del correo electrónico institucional de la Universidad de El Salvador, elaboradas por la Unidad de Gestión Documental y Archivos (UGDA) y la Dirección de Tecnología de Información (DTI), correspondiente a lo establecido en el lineamiento 5, artículo 5 manifestado por el Instituto de Acceso a la Información Pública y autorizadas por las instancias de la Universidad.

AUTORIZÓ:	VISTO BUENO:
Firma: _____ Nombre:	Firma: _____ Nombre:
REVISÓ:	REVISÓ:
Firma: _____ Nombre:	Firma: _____ Nombre:
ELABORÓ:	ELABORÓ:
Firma: _____ Nombre:	Firma: _____ Nombre:



	Universidad de El Salvador Políticas para la Gestión de Correo Electrónico para la gestión de documental administrativa de la Universidad de EL Salvador		UES-CCHH
REVISIÓN 01	Unidad de Gestión Documental y Archivos - Dirección de Desarrollo Tecnológico e Información	2023	

Propósito de la Política para el uso de correo electrónico Institucional de la Universidad de El Salvador

La Universidad de El Salvador reconoce la importancia de establecer pautas claras y responsables para el uso del correo electrónico institucional, tanto para proteger la información dentro del correo electrónico y el uso de los recursos de tecnología de las TICs para garantizar una comunicación efectiva y segura en los procesos administrativos.

El propósito de esta política es crear, distribuir y promover un medio de comunicación legalmente institucional como lo es el correo electrónico, y brindar eficiencia, seguridad y coherencia de las prácticas y actividades diarias dentro de los Archivos de las diferentes Facultades, con los valores y objetivos de la institución.

La Universidad de El Salvador se compromete a mantener y hacer cumplir esta política con el fin de garantizar el cumplimiento de sus objetivos y el uso adecuado del correo institucional. Todo personal administrativo es responsable de conocer y respetar esta política, y se espera que se utilice como una guía para un uso responsable y ético del correo electrónico en el contexto académico e institucional.



	Universidad de El Salvador Políticas para la Gestión de Correo Electrónico para la gestión de documental administrativa de la Universidad de EL Salvador		UES-CCHH
REVISIÓN 01	Unidad de Gestión Documental y Archivos - Dirección de Desarrollo Tecnológico e Información	2023	

I. Base legal

El lineamiento 6 para la valoración y selección documental, donde establece que “se debe crear una política de uso correcto del correo electrónico según los tipos de mensajes que se deben resguardar” (IAIP, 2015). Según el lineamiento destaca que “En este caso, deberá definirse cuáles procesos pueden quedar evidenciados por este medio, siempre y cuando tenga validez y fiabilidad” (IAIP, 2015).



Con lo antes expuesto, es necesario normar el uso institucional de esta herramienta que garantice el resguardo y conservación de la información electrónica como lo dicta el lineamiento 5 art. 5,(IAIP, 20215) dónde ésta se deberá crear en conjunto con la Dirección de Tecnología de la información de la UES y otras que sean convenientes.

También el lineamiento 5 en el artículo 3 menciona que debe de prevalecer en los documentos el escudo de la República para dar evidencia de la naturaleza de la institución como pública.

	Universidad de El Salvador Políticas para la Gestión de Correo Electrónico para la gestión de documental administrativa de la Universidad de EL Salvador		UES-CCHH
REVISIÓN 01	Unidad de Gestión Documental y Archivos - Dirección de Desarrollo Tecnológico e Información	2023	

II. Alcances de la política para uso de correo electrónico Institucional

1. Esta política se aplica a todos los procesos administrativos que se realizan por medio del correo electrónico institucional de la Universidad de El Salvador.
2. El correo electrónico institucional debe utilizarse para comunicaciones oficiales relacionadas con actividades académicas y administrativas dentro de la universidad. Se desaconseja su uso para comunicaciones personales no relacionadas con los fines académicos o institucionales.
3. Las Unidades administrativas deben tomar medidas para garantizar la seguridad y confidencialidad de la información transmitida a través del correo electrónico. Esto incluye no compartir contraseñas, proteger los datos sensibles y no divulgar información confidencial sin la autorización adecuada.
4. Se deberá utilizar el correo institucional, de manera eficiente y responsable. Esto incluye evitar el envío masivo de correos electrónicos innecesarios y no participar en la difusión de spam.
5. El uso del correo electrónico debe cumplir con las leyes y regulaciones vigentes, así como con las políticas y normas éticas de la Universidad de El Salvador. Los usuarios no deben participar en actividades ilegales o poco éticas a través del correo electrónico.
6. Protección contra Amenazas Cibernéticas: Los usuarios deben tomar precauciones para protegerse contra amenazas cibernéticas, como virus, malware y phishing. No deben abrir correos electrónicos sospechosos ni descargar archivos adjuntos de fuentes no confiables.

	Universidad de El Salvador Políticas para la Gestión de Correo Electrónico para la gestión de documental administrativa de la Universidad de EL Salvador		UES-CCHH
REVISIÓN 01	Unidad de Gestión Documental y Archivos - Dirección de Desarrollo Tecnológico e Información	2023	

7. La política establece pautas para la retención de registros de correo electrónico, especificando el período durante el cual los mensajes deben conservarse y cuándo se pueden eliminar de forma segura.

8. La universidad se compromete a educar sobre la política de uso de correo electrónico institucional.

9. La política debe detallar las consecuencias que pueden surgir en caso de incumplimiento, lo que podría incluir sanciones administrativas o legales, según la gravedad de la violación.



10. La política deberá ser revisada y actualizada cada año para garantizar que se mantenga relevante y eficaz a medida que evolucionen las tecnologías y las amenazas cibernéticas.

Estos alcances son fundamentales para definir las reglas y responsabilidades en relación con el uso del correo institucional y garantizar un ambiente de correo electrónico seguro y eficiente en la Universidad de El Salvador.

III. Responsabilidades de cumplimiento

1. **Usuarios Autorizados:** El personal administrativo de la Universidad de El Salvador que tienen acceso a cuentas de correo electrónico institucional tienen la responsabilidad de utilizar estos recursos de manera responsable y ética. Por lo tanto es importante tomar en cuenta estos siguientes aspectos:

2. **Asuntos Claros y Concisos:** Se requiere que el personal administrativo utilice asuntos descriptivos y concisos en sus correos electrónicos para garantizar una rápida comprensión por parte de los destinatarios.

	Universidad de El Salvador Políticas para la Gestión de Correo Electrónico para la gestión de documental administrativa de la Universidad de EL Salvador		UES-CCHH
REVISIÓN 01	Unidad de Gestión Documental y Archivos - Dirección de Desarrollo Tecnológico e Información	2023	

3. **Contenido Relevante:** Los mensajes deben contener información relevante para los destinatarios, evitando la inclusión de detalles innecesarios que puedan distraer a los lectores.

4. **Respeto al Tiempo del Destinatario:** Evitar el envío masivo de correos no esenciales y utilizar la función de programación de correos para evitar interrupciones fuera del horario laboral, a menos que sea urgente.

5. **Netiqueta:** El personal debe adherirse a normas de etiqueta en línea, cómo evitar el uso excesivo de mayúsculas, emojis innecesarios, o tono inapropiado que pueda ser malinterpretado.



6. **Respuestas Adecuadas:** Se espera que el personal responda de manera oportuna a los correos importantes, utilizando respuestas claras y, cuando sea necesario, confirmando la recepción del mensaje.

7. **Protección de Información Confidencial:** No se debe enviar información confidencial a menos que sea a través de canales seguros, utilizando funciones de cifrado cuando sea posible.

8. **Uso Limitado de "Responder a Todos":** Se insta al personal a evitar el uso excesivo de la función "Responder a Todos", reduciendo el ruido en las comunicaciones.

9. **Revisión y Edición:** Antes de enviar un correo electrónico, se espera que el personal revise y edite el contenido para evitar errores gramaticales y de ortografía, manteniendo un tono profesional.

10. **Manejo de Conflictos:** En caso de conflictos, se recomienda resolverlos de manera privada y profesional, evitando el uso de lenguaje ofensivo o acusatorio en los correos electrónicos.

	Universidad de El Salvador Políticas para la Gestión de Correo Electrónico para la gestión de documental administrativa de la Universidad de EL Salvador		UES-CCHH
REVISIÓN 01	Unidad de Gestión Documental y Archivos - Dirección de Desarrollo Tecnológico e Información	2023	

11. **Actualización de la Firma:** El personal debe mantener actualizada la firma del correo electrónico, incluyendo información de contacto relevante y detalles sobre la disponibilidad, así como un recordatorio de respuesta en caso de ausencia temporal.



12. **Capacidad de Almacenamiento:** Es responsabilidad del personal administrativo mantener organizada su bandeja de entrada, eliminando correos electrónicos innecesarios para evitar agotar la capacidad de almacenamiento.

13. **Políticas de Uso:** Todo el personal administrativo está obligado a familiarizarse y adherirse a las políticas de uso del correo institucional establecidas por la Universidad de El Salvador, reportando cualquier actividad sospechosa o violación de seguridad.

14. **Comunicaciones Oficiales:** Los usuarios deben utilizar el correo electrónico institucional para llevar a cabo comunicaciones oficiales y relacionadas con las actividades académicas, administrativas y de investigación dentro de la universidad. El correo electrónico no debe ser utilizado para fines personales no relacionados con la institución.

15. **Seguridad y Confidencialidad:** Es responsabilidad de los usuarios tomar medidas para garantizar la seguridad y confidencialidad de la información transmitida a través del correo electrónico. Esto incluye proteger las contraseñas de acceso, cifrar datos sensibles y evitar la divulgación no autorizada de información confidencial.

16. **Uso Responsable de Recursos:** Los usuarios deben utilizar el correo institucional de manera eficiente y responsable. Esto implica evitar el envío masivo de correos electrónicos innecesarios, no participar en la difusión de spam y respetar las cuotas de almacenamiento establecidas por la institución.

	Universidad de El Salvador Políticas para la Gestión de Correo Electrónico para la gestión de documental administrativa de la Universidad de EL Salvador		UES-CCHH
REVISIÓN 01	Unidad de Gestión Documental y Archivos - Dirección de Desarrollo Tecnológico e Información	2023	

17. **Cumplimiento Legal y Ético:** Los usuarios deben cumplir con las leyes y regulaciones aplicables, así como con las políticas y normas éticas de la Universidad de El Salvador al utilizar el correo electrónico. No se permite el uso del correo electrónico para actividades ilegales o poco éticas.



18. **Protección contra Amenazas Cibernéticas:** Los usuarios tienen la responsabilidad de tomar precauciones para protegerse contra amenazas cibernéticas, como virus, malware y phishing. Esto incluye no abrir correos electrónicos sospechosos y no descargar archivos adjuntos de fuentes no confiables.

19. **Retención de Registros:** Los usuarios deben cumplir con las pautas de retención de registros establecidas por la política, asegurándose de que los mensajes se conserven durante el período requerido y de que se eliminen de manera adecuada cuando sea apropiado.

20. **Educación y Concienciación:** Los usuarios deben participar en programas de educación y concienciación proporcionados por la universidad para mejorar su comprensión de las mejores prácticas en seguridad de correo electrónico y para reconocer y responder a amenazas cibernéticas.

21. **Notificación de Incidentes:** Los usuarios deben notificar de inmediato a las autoridades correspondientes cualquier incidente de seguridad relacionado con el correo electrónico, como la recepción de correos de phishing o la detección de malware en su cuenta.

22. **Cooperación en Investigaciones:** En caso de investigaciones relacionadas con el uso del correo electrónico, los usuarios tienen la responsabilidad de cooperar plenamente con las autoridades designadas, proporcionando la información y la asistencia necesarias.

	Universidad de El Salvador Políticas para la Gestión de Correo Electrónico para la gestión de documental administrativa de la Universidad de EL Salvador		UES-CCHH
REVISIÓN 01	Unidad de Gestión Documental y Archivos - Dirección de Desarrollo Tecnológico e Información	2023	



El cumplimiento de estas responsabilidades es fundamental para garantizar que la política de uso de correo institucional se aplique de manera efectiva y para mantener un ambiente de correo electrónico seguro y coherente con los valores de la Universidad de El Salvador.

IV. Objetivos de la política

Objetivo General: Establecer un marco normativo integral que regule el uso del correo institucional en las unidades administrativas y personal administrativo de la Universidad de El Salvador, promoviendo prácticas responsables y seguras que fomenten la eficiencia, la colaboración y la protección de la información.

Objetivos Específicos:



- **Establecer Directrices para el Uso Adecuado del Correo Institucional:** Definir claramente las pautas y restricciones para el uso del correo institucional, proporcionando a los usuarios una guía que promueva la comunicación efectiva y responsable.
- **Proteger la Seguridad de la Información:** Implementar medidas de seguridad sólidas que resguarden la confidencialidad e integridad de la información transmitida a través del correo electrónico, reduciendo el riesgo de acceso no autorizado y pérdida de datos.
- **Cumplir con Regulaciones y Leyes Aplicables:** Garantizar que el uso del correo institucional cumpla con todas las regulaciones y leyes aplicables en el ámbito académico e institucional, evitando potenciales sanciones legales.

	Universidad de El Salvador Políticas para la Gestión de Correo Electrónico para la gestión de documental administrativa de la Universidad de EL Salvador		UES-CCHH
REVISIÓN 01	Unidad de Gestión Documental y Archivos - Dirección de Desarrollo Tecnológico e Información	2023	

- Fomentar la Eficiencia y la Colaboración en la Comunicación: Promover el uso del correo electrónico institucional como una herramienta eficiente para la comunicación, tanto en términos académicos como administrativos.
- Promover la Gestión Efectiva de Documentos Electrónicos: Establecer prácticas de retención y archivo adecuadas para los mensajes de correo electrónico, contribuyendo a la gestión efectiva de documentos electrónicos y cumpliendo con requisitos de retención de registros.

V. Definiciones

- Correo electrónico Institucional: es una herramienta de comunicación e intercambio de información oficial entre personas establecidas por la institución para fines institucionales.
- Spam: se puede definir como correo electrónico no solicitado (no deseado, basura) para un destinatario o cualquier correo electrónico que el usuario no desea tener en su bandeja de entrada.
- Virus informático: Es un pequeño programa creado para alterar la forma en que funciona un equipo sin el permiso o el conocimiento del usuario.
- Amenazas cibernéticas: son múltiples y muy variadas, mutan sus vectores de operación en cuestión de segundos, y se soportan en la masificación de las tecnologías disruptivas.
- El phishing es una modalidad de estafa diseñada para engañar al usuario que simulan provenir de organismos, empresas privadas o entidades financieras (entidades públicas o privadas que pudieran tener algún acceso a datos financieros) con el fin de

	Universidad de El Salvador Políticas para la Gestión de Correo Electrónico para la gestión de documental administrativa de la Universidad de EL Salvador		UES-CCHH
REVISIÓN 01	Unidad de Gestión Documental y Archivos - Dirección de Desarrollo Tecnológico e Información	2023	

10

conseguir datos confidenciales, como claves de acceso, datos de tarjeta de crédito, correo electrónico, entre otros.



VI. Directrices de uso

- Uso adecuado del correo institucional: Establecer normas sobre cómo los usuarios deben utilizar sus cuentas de correo institucional, incluyendo pautas para la comunicación efectiva y respetuosa.
- Seguridad y privacidad de la información: Proporcionar instrucciones detalladas sobre cómo proteger la seguridad y privacidad de los datos transmitidos a través del correo institucional, incluyendo la importancia de mantener contraseñas seguras según.

Instrucciones para el Uso Adecuado del Correo Institucional

El uso adecuado del correo institucional es fundamental para mantener una comunicación efectiva y profesional dentro de la UES.



- Utilizar un tono profesional y respetuoso.
- No usar lenguaje ofensivo e inapropiado.
- Incluir un saludo cordial al inicio y final en los correos.
- Mantener las normas de la netiqueta.
- Escribir de manera clara y concisa.
- Responder cada correo de manera oportuna, sobre todo si la respuesta es urgente y necesaria.
- Utilizar la función "Para" y "Cc" (con copia) para aquellos que deben recibir información, pero no están directamente involucrados.

	Universidad de El Salvador Políticas para la Gestión de Correo Electrónico para la gestión de documental administrativa de la Universidad de EL Salvador		UES-CCHH
REVISIÓN 01	Unidad de Gestión Documental y Archivos - Dirección de Desarrollo Tecnológico e Información	2023	

- Aplicar el campo "Cco" (copia oculta) como método preventivo y de precaución para proteger la privacidad de los receptores.
- Usar el membrete institucional.
- Crear contraseñas con mayor seguridad que incluyan una combinación de letras, números y caracteres especiales.
 - No compartir contraseña con ninguna persona y cambiarla regularmente.
 - Detectar y no abrir correos electrónicos sospechosos.
 - Verificar la autenticidad de los correos electrónicos solicitando información confidencial.
- Informa velozmente a las oficinas de Unidad de Tecnología de la Información por intento de phishing.
 - Cierra la sesión de la cuenta de correo en dispositivos ajenos.
 - Protege tu dispositivo con contraseñas o PIN para evitar el acceso no autorizado.



Siguiendo estas instrucciones, contribuirá a un entorno de correo institucional seguro, respetuoso y eficiente.

- Políticas sobre correos electrónicos no deseados (spam):
 - Implementación de Filtros de Correo No Deseado: La universidad debe mantener activos y actualizados rigurosamente los filtros de correo no deseado en todos los sistemas de correo electrónico institucional.
 - Confidencialidad de la Dirección de Correo Electrónico: Se prohíbe divulgar en plataformas públicas y entornos en línea direcciones de



	Universidad de El Salvador Políticas para la Gestión de Correo Electrónico para la gestión de documental administrativa de la Universidad de EL Salvador		UES-CCHH
REVISIÓN 01	Unidad de Gestión Documental y Archivos - Dirección de Desarrollo Tecnológico e Información	2023	

correo electrónico institucionales del personal administrativo de la Universidad de El Salvador para resguardar la confidencialidad y el posible ataque spam.

- No Respuesta a Correo No Deseado: Se prohíbe terminantemente responder a mensajes de correo no deseado debido a la confirmación de cuentas y poniendo en riesgo la seguridad de la red universitaria.
 - Validación de Direcciones URL: Se exhorta al personal administrativo a ejercer cautela al abrir enlaces contenidos en correos electrónicos, verificando la autenticidad de las URL antes de hacer clic.
- Uso de cuentas de correo institucional para fines personales:
 - Uso Exclusivo para Asuntos Laborales
 - Confidencialidad y Privacidad de la Información
 - Restricción de Contenido Inapropiado
 - Evitar Sobrecarga del Sistema
 - Respeto de las Políticas de Uso de correo electrónico
- Normas para el envío de archivos adjuntos:
 - Tipos de Archivos Permitidos son para actividades laborales
 - Tamaño Máximo de Archivo es de 25MB
 - Comprimir Archivos siempre que se pueda
 - Identificación Clara del Contenido
 - Uso de Plataformas Seguras
 - Escaneo Antivirus Obligatorio
- Almacenamiento y eliminación de correos electrónicos

	Universidad de El Salvador Políticas para la Gestión de Correo Electrónico para la gestión de documental administrativa de la Universidad de EL Salvador		UES-CCHH
REVISIÓN 01	Unidad de Gestión Documental y Archivos - Dirección de Desarrollo Tecnológico e Información	2023	

- Tiempo de almacenamiento de acuerdo al valor del contenido ya sea por su importancia, o la continua consulta y/o seguimiento. Lo recomendable es borrar cada 2 o 3 meses como mínimo.
 - Cada correo electrónico recibido debe de clasificarse y reenviar a un etiquetado específico
 - Se deben crear respaldos seguros para aquellos correos electrónicos sensibles para la conservación respectiva
 - Eliminación de información redundante o borradores
- Uso adecuado del correo institucional: se recomienda evitar el uso de abreviaturas no estándar y proporcionar ejemplos de saludos apropiados, como "Estimado/a [Nombre]" en contextos formales.
- Seguridad y privacidad de la información:
 - Ofrecer un tutorial paso a paso sobre la creación de contraseñas robustas, enfatizando el uso de combinaciones de letras, números y caracteres especiales.
 - Ejemplos de situaciones en las que se debe cambiar la contraseña, después de compartir la cuenta con colegas para colaboraciones temporales.
 - Avisos temporales de cambio de contraseña obligatorio para una mayor seguridad en el correo electrónico institucional para el personal administrativo.

	<p align="center">Universidad de El Salvador</p> <p align="center">Políticas para la Gestión de Correo Electrónico para la gestión de documental administrativa de la Universidad de EL Salvador</p>		<p align="right">UES-CCHH</p>
<p>REVISIÓN 01</p>	<p>Unidad de Gestión Documental y Archivos - Dirección de Desarrollo Tecnológico e Información</p>	<p align="center">2023</p>	



VII. Etiquetas para clasificación de correos

Descripción de las etiquetas: Especificar qué etiquetas deben utilizarse para categorizar y clasificar los correos electrónicos institucionales, etiquetas comunes que pueden adaptarse a las diferentes sedes:

- Para Sede Central
 - Proyectos Sede Central
 - Anuncios institucionales
 - Capacitaciones
 - Finanzas
 - Recursos Humanos

- Para Sede Oriental
 - Proyectos Sede Oriental
 - Anuncios institucionales
 - Capacitaciones
 - Finanzas
 - Recursos Humanos

- Para Sede Occidental
 - Proyectos Sede Occidental
 - Anuncios institucionales
 - Capacitaciones
 - Finanzas
 - Recursos Humanos

	<p align="center">Universidad de El Salvador</p> <p align="center">Políticas para la Gestión de Correo Electrónico para la gestión de documental administrativa de la Universidad de EL Salvador</p>		<p align="center">UES-CCHH</p>
<p>REVISIÓN 01</p>	<p>Unidad de Gestión Documental y Archivos - Dirección de Desarrollo Tecnológico e Información</p>	<p align="center">2023</p>	



- Para Sede Paracentral
 - Proyectos Sede Paracentral
 - Anuncios institucionales
 - Capacitaciones
 - Finanzas
 - Recursos Humanos

Instrucciones de uso de etiquetas: Proporcionar orientación sobre cómo asignar y utilizar estas etiquetas para gestionar de manera efectiva los correos electrónicos, organizarlos y facilitar su recuperación (ver anexo 4).

VIII. Seguridad y cumplimiento

Protección contra malware y phishing:



1. Implementar filtros avanzados de correo electrónico que identifiquen y bloqueen mensajes sospechosos que puedan contener malware o enlaces de phishing.
2. Educar a los usuarios sobre la importancia de no hacer clic en enlaces ni abrir archivos adjuntos de correos electrónicos desconocidos.
3. Mantener actualizados los programas antivirus y aplicar los parches de seguridad de forma regular en todos los sistemas y aplicaciones relacionados con el correo electrónico.
4. Configurar las actualizaciones automáticas y promover la actualización del software de seguridad a los usuarios.

	Universidad de El Salvador Políticas para la Gestión de Correo Electrónico para la gestión de documental administrativa de la Universidad de EL Salvador		UES-CCHH
REVISIÓN 01	Unidad de Gestión Documental y Archivos - Dirección de Desarrollo Tecnológico e Información	2023	

5. Desactivar cualquier cuenta que no esté en uso o que pertenezca a empleados que hayan dejado la institución.
6. Implementar herramientas de monitoreo y alertas en tiempo real a los administradores para identificar actividad anormal o sospechosa en las cuentas de correo electrónico.
7. Establecer un equipo de personas o creación de bot para dar respuesta eficiente a incidentes de los usuarios como también notificar incumplimientos de estos y alertas al no acatar órdenes.

IX. Formato de cuenta

- a) Las direcciones de correos electrónicos individuales, deberán componerse del primer nombre y primer apellido separada de un punto, seguido del dominio institucional “@ues.edu.sv”; por ejemplo: armando.castillo@ues.edu.sv. En los casos que se repita el nombre y apellidos, se le agregara un número correlativo iniciando con el número “2” para diferenciarlo.
- b) Los correos de las unidades deberán identificarse con él nombre de la misma, seguido del dominio de la institución “@ues.edu.sv”; por ejemplo: secretariadecomunicaciones@ues.edu.sv. En los casos de que las unidades dependen de una Facultad, se debe de agregar el nombre de la facultad separado por un punto, por ejemplo: académica.humanidades@ues.edu.sv.
- c) En el caso de los estudiantes se agrega el número de carnet asignado por la administración académica de la universidad, seguido del dominio de la institución “@ues.edu.sv”. Por ejemplo: AM14085@ues.edu.sv.

	Universidad de El Salvador Políticas para la Gestión de Correo Electrónico para la gestión de documental administrativa de la Universidad de EL Salvador		UES-CCHH
REVISIÓN 01	Unidad de Gestión Documental y Archivos - Dirección de Desarrollo Tecnológico e Información	2023	



X. Responsabilidades

Responsabilidades de los empleados: Los empleados tienen la responsabilidad de utilizar el correo institucional de manera ética y conforme a las políticas establecidas. Esto incluye:

- **Seguridad y Privacidad:** Cumplir con las directrices de seguridad establecidas, como no compartir contraseñas, no acceder a cuentas ajenas y reportar cualquier actividad sospechosa.
- **Uso Adecuado:** Utilizar el correo electrónico para fines institucionales legítimos y seguir las normas de la netiqueta. Evitar el envío de contenido inapropiado, respetando la confidencialidad de la información institucional.

Responsabilidades de la DTI: Los líderes institucionales y el equipo de Tecnología de la Información (TI) desempeñan un papel crucial en la implementación y supervisión de la política de uso del correo institucional. Sus responsabilidades incluyen:

- **Implementación de la Política:** Garantizar la comprensión y adhesión de los empleados a la política del uso del correo electrónico institucional.
- **Capacitaciones:** Proporcionar formación continua sobre las mejores prácticas de seguridad y el uso adecuado del correo electrónico.
- **Monitoreo y Auditoría:** Supervisar regularmente la actividad del correo electrónico para identificar posibles violaciones de la política y tomar medidas correctivas.
- **Actualización de Políticas:** Mantener actualizadas las políticas en respuesta a cambios en la tecnología y regulaciones, asegurando su relevancia y efectividad.

	Universidad de El Salvador Políticas para la Gestión de Correo Electrónico para la gestión de documental administrativa de la Universidad de EL Salvador		UES-CCHH
REVISIÓN 01	Unidad de Gestión Documental y Archivos - Dirección de Desarrollo Tecnológico e Información	2023	

Responsabilidades del Jefe UGDA y Asistente: El Jefe UGDA tiene la responsabilidad de liderar la capacitación sobre el uso adecuado del correo electrónico.



Esto implica:

- Desarrollo de Contenido: Crear material educativo, como presentaciones y folletos, que aborden la política del uso del correo electrónico, netiqueta, creación de etiquetas y aplicación de membrete.
- Facilitación de Sesiones: Dirigir las sesiones de capacitación, proporcionar explicaciones claras y responder preguntas para garantizar la comprensión de los empleados.
- Evaluación y Mejora Continua: Crear y analizar los resultados de las evaluaciones, utilizando la retroalimentación para mejorar el contenido y el proceso de capacitación.

El Asistente del Jefe UGDA asiste en la logística y coordinación de las sesiones de capacitación, asegurándose de que los recursos físicos estén disponibles, distribuyendo materiales y gestionando la tecnología utilizada durante las sesiones. Además, el asistente colabora en la recopilación y análisis de la retroalimentación de los empleados para contribuir a la mejora continua del programa de capacitación, así mismo en la participación evaluativa de las capacitaciones

XI. Capacitación y concientización

- Programas de capacitación: Desarrollar programas de formación y concientización sobre seguridad de correo electrónico y gestión de documentos electrónicos para educar a los usuarios sobre las mejores prácticas y los riesgos de seguridad. También

	Universidad de El Salvador Políticas para la Gestión de Correo Electrónico para la gestión de documental administrativa de la Universidad de EL Salvador		UES-CCHH
REVISIÓN 01	Unidad de Gestión Documental y Archivos - Dirección de Desarrollo Tecnológico e Información	2023	

crear y fomentar la conciencia entre los usuarios sobre los riesgos de seguridad y la importancia de etiquetar y clasificar adecuadamente los correos electrónicos para una gestión efectiva de documentos. Como punto de partida, implementar capacitaciones al personal administrativo de la Universidad de El Salvador por medio de cinco fases:

Fase 1: Sede Central - Sep. 2024 - 1a Semana - Viernes 6 - Horas: 2



Fase 2: Sede Oriental- Sep. 2024 - 2a Semana - Viernes 13 - Horas: 2

Fase 3: Sede Occidental- Sep. 2024 - 3a Semana - Viernes 20 - Horas: 2

Fase 4: Sede Paracentral - Sep. 2024 - 4a Semana - Viernes 27 - Horas: 2

Desarrollo de Capacitación:

1. Objetivo: Capacitar al personal encargado de diferentes áreas administrativas de cada Sede.
2. Contenido:
 - a. Política del uso del correo electrónico: Presentación de las directrices y reglas que rigen el uso adecuado del correo electrónico institucional.
 - b. Netiqueta: Explicación de qué es y por qué es importante implementarla en la comunicación por correo electrónico.
 - c. Creación de etiquetas según necesidades: Guía sobre cómo organizar y categorizar los correos mediante etiquetas.
 - d. Aplicación del membrete en el correo electrónico: Instrucciones sobre cómo utilizar correctamente el membrete institucional en los correos electrónicos.
3. Desarrollo de la Sesión:
 - a. Responsable: Jefe UGDA.
4. Actividades:

	Universidad de El Salvador Políticas para la Gestión de Correo Electrónico para la gestión de documental administrativa de la Universidad de EL Salvador		UES-CCHH
REVISIÓN 01	Unidad de Gestión Documental y Archivos - Dirección de Desarrollo Tecnológico e Información	2023	

20

- i. Distribución de folletos informativos.
- ii. Presentación de la agenda del día.
- iii. Desarrollo de cada tema de la capacitación.
- iv. Creación de un documento Forms en la Suite de Google para evaluar la comprensión y retención de la información.
- v. Tiempo para preguntas y respuestas.

5. Recursos:

- Físicos y materiales: Salón de Reuniones o Auditorio, computadoras, celulares, proyector de multimedios, bocinas, sillas, mesas, folletos, infografías, internet, Suite de Google, lapiceros.



- Humanos: Jefe UGDA, auxiliar, jefaturas.

6. Evaluación:

- Tipo: Escala de Richter (Muy bueno, Bueno, Regular, Malo, Muy malo).
- Instrumento evaluador de capacitación y aprendizaje: Documento Forms en la Suite de Google para evaluar la comprensión y retención de la información.

La elección de recursos físicos y humanos parece adecuada para una capacitación efectiva. Para obtener los resultados deseados y visualizar el impacto del desarrollo de la capacitación, es necesario el uso de la Escala de Richter, ya que proporcionará una evaluación rápida y general de la efectividad de la capacitación.



Además, la inclusión de tiempo para preguntas y respuestas y la utilización de un formulario en línea para la evaluación indican una atención cuidadosa a la retroalimentación y la comprensión del contenido por parte de los participantes. Este enfoque holístico debería contribuir al éxito de la capacitación.

	Universidad de El Salvador Políticas para la Gestión de Correo Electrónico para la gestión de documental administrativa de la Universidad de EL Salvador		UES-CCHH
REVISIÓN 01	Unidad de Gestión Documental y Archivos - Dirección de Desarrollo Tecnológico e Información	2023	

Fase 5: Sede Paracentral - Octubre, noviembre y diciembre

1. **Objetivo:** Capacitar a todo el personal de las jefaturas y/o encargados administrativos sobre la política del uso de correo electrónico institucional.
2. **Contenido:**
 - a. **Política del uso del correo electrónico:** Presentación de las directrices y reglas que rigen el uso adecuado del correo electrónico institucional.
 - b. **Netiqueta:** Explicación de qué es y por qué es importante implementarla en la comunicación por correo electrónico.
 - c. **Creación de etiquetas según necesidades:** Guía sobre cómo organizar y categorizar los correos mediante etiquetas.
 - d. **Aplicación del membrete en el correo electrónico:** Instrucciones sobre cómo utilizar correctamente el membrete institucional en los correos electrónicos.
3. **Desarrollo de la Sesión:**
 - **Responsable:** Jefaturas y encargados administrativos. Cada jefatura proporcionará capacitación a su personal.

Experiencias de Aprendizaje por Cada Jefatura:
4. **Actividades:**
 - Distribución de folletos informativos.
 - Presentación de la agenda del día.
 - Desarrollo de cada tema de la capacitación.
 - Creación de un documento Forms en la Suite de Google para evaluar la comprensión y retención de la información.
 - Espacio de preguntas y respuestas.

	Universidad de El Salvador Políticas para la Gestión de Correo Electrónico para la gestión de documental administrativa de la Universidad de EL Salvador		UES-CCHH
REVISIÓN 01	Unidad de Gestión Documental y Archivos - Dirección de Desarrollo Tecnológico e Información	2023	

5. Recursos:

- Físicos: Salón de Reuniones o Auditorio, computadoras, celulares, proyector de multimedios, bocinas, sillas, mesas, folletos, infografías, internet, Suite de Google, lapiceros.
- Humanos: Auxiliar, jefaturas.



6. Evaluación:

- Tipo: Escala de Richter (Muy bueno, Bueno, Regular, Malo, Muy malo).
- Instrumento: Documento Forms en la Suite de Google para evaluar la comprensión y retención de la información.

Esta ruta de aprendizaje permite una mayor flexibilidad al extenderse a lo largo de varios meses y permite que cada jefatura administre la capacitación a su propio personal. La estructura de la sesión y la evaluación son consistentes entre la capacitación inicial y las réplicas, garantizando la coherencia y uniformidad en el aprendizaje.

XII. Monitoreo y cumplimiento

- **Procedimientos de supervisión y auditoría:**
 1. Identificar patrones de uso inapropiado, como el envío de información confidencial o la participación en comunicaciones no autorizadas.
 2. Revisar regularmente estos registros para identificar cualquier comportamiento que viole la política establecida.
 3. Utilizar la retroalimentación para mejorar y ajustar la política según sea necesario.

	Universidad de El Salvador Políticas para la Gestión de Correo Electrónico para la gestión de documental administrativa de la Universidad de EL Salvador		UES-CCHH
REVISIÓN 01	Unidad de Gestión Documental y Archivos - Dirección de Desarrollo Tecnológico e Información	2023	

4. Trabajar en estrecha colaboración con los departamentos de Tecnologías de la Información y seguridad para implementar medidas técnicas que refuercen la política.

5. Investigar cualquier incidente de seguridad relacionado con el correo electrónico y aprender de él para mejorar las medidas de supervisión y auditoría.


Acciones correctivas en caso de incumplimiento: Asegurarse de que las sanciones se apliquen de manera consistente y justa:

- Advertencia por escrito
- Capacitación obligatoria
- Restricción de privilegios
- Suspensión temporal del acceso
- Revocación permanente del acceso
- Acciones legales

XIII. Actualizaciones y revisiones

Proceso para revisar y actualizar la política: Especificar el proceso mediante el cual se llevarán a cabo revisiones y modificaciones de la política, incluyendo quién está autorizado para proponer cambios y cómo se realizarán las revisiones.

La frecuencia de revisión: La periodicidad con la que se revisará la política será cada cuatro meses para garantizar la actualización continua, reflejando las necesidades y regulaciones pertinentes.

	<p align="center">Universidad de El Salvador</p> <p align="center">Políticas para la Gestión de Correo Electrónico para la gestión de documental administrativa de la Universidad de EL Salvador</p>		<p align="center">UES-CCHH</p>
<p>REVISIÓN 01</p>	<p>Unidad de Gestión Documental y Archivos - Dirección de Desarrollo Tecnológico e Información</p>	<p align="center">2023</p>	

XIV. Contacto y recursos

Información de contacto para consultas y asistencia: Proporcionar detalles de contacto, como direcciones de correo electrónico o números de teléfono, para que los usuarios puedan realizar consultas y obtener asistencia en relación con la política.

Enlaces a recursos relacionados con la política: Incluir enlaces a recursos adicionales, como manuales, guías y políticas complementarias que estén relacionados con la política de correo institucional.

XV. Aprobación y fecha de entrada en vigor

Firmas de las partes responsables: Obtener las firmas y aprobación de las partes responsables, que pueden incluir autoridades académicas y líderes institucionales.

Fecha de entrada en vigor de la política: Indicar la fecha exacta en la que la política se hará efectiva y vinculante para todos los usuarios de correo institucional. Entra en vigencia en todas las unidades administrativas de la Universidad de El Salvador.