

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

Elaborado por la:
Oficina de Comunicación y Mercadeo

2023



Contenidos

Introducción.....	3
1. Objetivo de las directrices	4
2. De los comunicados oficiales	5
3. Contenido de los Mensajes.....	6
3.1 Cuentas institucionales	6
3.2 De la comunicación en Foros TEC.....	8
3.3 Comunicación no permitida	9
3.4 Recomendaciones de Netiqueta.....	10
4. De las sanciones.....	13

Introducción

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

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

De esta manera, este proceso documenta los lineamientos del ITCR con respecto a la divulgación y uso del correo electrónico (conocido también como “E-Mail”).

Adicionalmente, se aportan algunas reglas de etiqueta para facilitar el uso adecuado, optimizar el recurso y propiciar una convivencia pacífica.

1. Objetivo de las directrices

Las siguientes directrices tienen como fin regular el contenido de la información que puede circular o divulgarse por medio del correo electrónico institucional de forma masiva.

Es importante considerar la responsabilidad que asume la persona usuaria por los contenidos de los mensajes y las implicaciones que podrían tenerse en caso de que se haga un uso inadecuado de esta herramienta.



2. De los comunicados oficiales

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

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

3. Contenido de los Mensajes

3.1 Cuentas institucionales

La Rectoría ha definido dos listas de distribución de cuentas institucionales: comunidadtec y todos.

3.1.1. Grupo @ComunidadTEC:

1. Toda información que se transmita a este grupo será considerada como oficial y de interés para toda la Comunidad Institucional; por lo tanto, sus contenidos serán oficiales y tendrán que regirse con las recomendaciones estipuladas por la OCM en el artículo 23, inciso j) del Reglamento de Correo Electrónico. Reguladas en el punto 2 de este documento.
2. El vínculo a este grupo es obligatorio para todas las cuentas institucionales de personas funcionarias.
3. Tendrán acceso de envío los usuarios únicamente con cuentas oficiales de instancias como el AIR, Consejo Institucional, Rectoría, vicerrectorías, Tribunal Institucional Electoral (y sus requerimientos oficiales en procesos electorales), escuelas, departamentos, unidades, direcciones y las personas que tengan el rango de jefatura según el periodo correspondiente de su función. Así como direcciones, personas integrantes del Consejo Institucional y las personas que cuenten con una debida justificación y que sea autorizada por la Oficina de Comunicación y Mercadeo.

3.1.2. Grupo @todos

1. Toda información que se transmita a este grupo será considerada como informal.
2. La información que se envíe a este grupo tendrá que ser de interés institucional. Por lo tanto, este grupo no debe ser utilizado para la venta de productos o servicios personales; conversaciones o discusiones personales, entre otros temas que no sean de interés para toda la Comunidad Institucional.
3. La permanencia a este grupo es voluntaria.
4. Cualquier usuario desde su cuenta personal o impersonal puede enviar correos masivos a este grupo.

3.2 De la comunicación en Foros TEC

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

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

Foros TEC tiene una estructura dispuesta en dos grandes temáticas:

Temas de análisis y discusión:

- Acontecer TEC.
- Actualidad Nacional e Internacional.

Anuncios:

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



3.3 Comunicación no permitida en correos masivos

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

3.4 Recomendaciones de Netiqueta

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

Algunas de las recomendaciones de aplicación son:

- Incluya un asunto claro.
- Incluya un saludo y una despedida.
- El mensaje debe tener claridad y ser conciso.
- Evite el spam.
- El correo no debe usarse para fines personales.
- Sea cuidadoso con el uso del humor.
- Analice bien antes de utilizar un emoji o reacciones con estos.
- Inclusión de la firma, en caso de ser un documento formal.
- Evitar responder al grupo @todos o @comunidadtec, cuando la comunicación sea únicamente a una persona, o una respuesta que concierne únicamente a uno o varios usuarios.



- Sea precavido con el uso de información confidencial.
- Utilice la opción de copia oculta para mantener la privacidad de otras cuentas cuando así lo considere.
- Minimice la utilización de respuestas automáticas.
- Confirme la recepción del correo recibido al solicitante o persona respectiva.
- Seleccione colores y tipografías con el criterio de legibilidad y claridad como prioritario.
- Recuerde revisar su correo diariamente.
- Es recomendable salir del correo cuando haya terminado o cuando deba dejarlo desatendido.
- Haga uso correcto de la puntuación, ortografía, gramática y formalidad a la hora de redactar sus mensajes.
- Evite las “discusiones” públicas por correo. Los mensajes enviados, con ira, al calor del momento sólo empeoran la situación y son lamentados después. Lea con calma y piénselo un momento antes de iniciar una discusión por correo.
- Si solicita algo, recuerde decir “Por Favor”, si alguien hace algo por usted, recuerde decir “Gracias”, no olvide usar sus modales a la hora de usar el correo también.
- No escriba todo en MAYÚSCULAS. La inclusión de frases con letras en mayúscula en un mensaje sugiere al destinatario que Ud. está gritando.
- Si desea enfatizar palabras o frases, la plataforma de correo institucional provee varias facilidades, tales como diferentes tipos de letra y tamaños del texto, diferentes colores.

- Evite los sarcasmos, al no tener al usuario cara a cara, donde siempre debe prevalecer el respeto y la empatía.
- Sea cuidadoso con lo que dice de los demás.
- Limite el envío de sus mensajes a lo estrictamente necesario. Las interrupciones, el tiempo que toma leer, formular una respuesta y administrar una cuenta de Correo toman tiempo valioso durante las horas de trabajo. No envíe copias a destinatarios que no las requieran.
- El Correo Electrónico es una herramienta diseñada para el intercambio de información laboral entre personas. Esta herramienta es brindada a cada funcionario por la Institución para facilitarle sus tareas diarias. No abuse de ella.



4. De las sanciones

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

