

## 1. OBJETIVO

Garantizar el correcto funcionamiento y disponibilidad del servicio de correo electrónico, permitiendo la conectividad de usuarios de la UAE DIAN en forma segura, a través de los diferentes canales de comunicación (internet, dispositivos móviles, usuarios de PC).

## 2. DOCUMENTOS RELACIONADOS

Tipo de documento	Código	Título	Modo de uso	Clasificación documento
Procedimiento	PR-IIT-0460	Gestión de requerimientos	Digital	Interno
Instructivo	IN-IIT-0246	Requerimiento de toma y custodia de copias de respaldo	Digital	Interno
Formato	FT-IIT-2777	Solicitud de creación de buzones corporativos	Digital	Interno

## 3. DEFINICIONES Y SIGLAS

- **Buzón de correo electrónico.** Recoge todos los correos electrónicos que el usuario ha enviado y recibido desde y hacia su dirección de correo electrónico.

Fuente: Consultado en <https://www.ionos.es/ayuda/correo/glosario-explicaciones-sobre-conceptos-y-temas-importantes/buzon-de-correo/>

- **Buzón de conservación.** Una conservación local, conserva todo el contenido de un buzón de correo y una carpeta pública, incluidos los elementos eliminados y las versiones originales de elementos modificados.

Fuente: Consultado en <https://docs.microsoft.com/es-es/exchange/policy-and-compliance/holds/in-place-holds?view=exchserver-2019>

- **Buzón Genérico.** Es un buzón que pueden abrir varios usuarios para leer y enviar mensajes de correo electrónico. Los buzones compartidos también se pueden usar para brindar un calendario común, que permite que varios usuarios puedan agendar y visualizar días de vacaciones o turnos de trabajo.

Fuente: Consultado en <https://docs.microsoft.com/es-es/exchange/collaboration/shared-mailboxes/shared-mailboxes?view=exchserver-2019>

- **Correo electrónico o e-mail.** Los servicios de correo electrónico se usan generalmente para cualquier actividad online, desde mantenerse en contacto con los clientes y colegas hasta crear cuentas de redes sociales o realizar compras online.

Fuente: Consultado en <https://www.microsoft.com/es-co/microsoft-365/business-insights-ideas/resources/find-the-right-email-service-features-to-fit-your-business-needs>

- **Correo electrónico institucional.** Para una organización de nivel empresarial, un correo institucional significa que va a proteger a la empresa de vulneraciones de seguridad, es cada vez más importante. Para mantener tus datos (y a tu personal) seguros, busca un alojamiento de servidor de correo que ofrezca protección moderna, además de los servicios que necesitas. Por ejemplo:

Fuente: Consultado en <https://www.microsoft.com/es-co/microsoft-365/business-insights-ideas/resources/pro-email-hosting-services-for-your-pro-company>

- **Firewall.** Los firewalls (servidores de seguridad) son una adaptación moderna de la vieja estrategia medieval de seguridad: “excavar un foso defensivo profundo alrededor de su castillo”. Este diseño obligaba a que todos los que entraran o salieran del castillo pasaran a través de un único puente levadizo, en donde los encargados de la E/S los pudieran inspeccionar. En las redes es posible el mismo truco: “una compañía puede tener muchas redes LAN conectadas de forma arbitraria, pero todo el tráfico que entra y sale de la compañía debe pasar a través de un puente levadizo electrónico” (firewall). El firewall actúa como un filtro de paquetes. Inspecciona todos y cada uno de los paquetes entrantes y salientes. Los paquetes que cumplen cierto criterio descrito en reglas formuladas por el administrador de la red se reenvían en forma normal. Los que fallan la prueba simplemente se descartan.

Fuente: Libro: Redes de Computadores, 5a. Edición; Editorial: Pearson; Autor: Andrew S; Tanenbaum / David J. Wetherall; Página: 704.

- **Lista de distribución.** Las listas de distribución son mecanismos de difusión de información basada en el correo electrónico. El objetivo de una lista de distribución es usar un grupo de contactos (anteriormente denominado "lista de distribución") para enviar un correo electrónico a varias personas: un equipo de proyecto, un comité o incluso un grupo de amigos, sin tener que agregar cada nombre en para, Cc o CCO línea individualmente.

Fuente: Consultado en <https://support.office.com/es-es/article/Crear-una-lista-de-distribuci%C3%B3n-o-de-grupo-de-contactos-en-Outlook-para-PC-88ff6c60-0a1d-4b54-8c9d-9e1a71bc3023>

- **Spam.** Se define como los mensajes no solicitados, habitualmente de tipo publicitario, enviados en forma masiva a muchos usuarios al mismo tiempo. La vía más utilizada es la basada en el correo electrónico, pero puede presentarse por programas de mensajería instantánea o por teléfono.

Fuente: Consultado en <https://www.facua.org/es/guias/guia141.pdf>

## 4. **DESARROLLO DEL TEMA**

### 4.1 **Condiciones Generales**

- Los usuarios son completamente responsables de todas las actividades realizadas con su cuenta de acceso al servicio y del contenido del buzón de correo electrónico suministrado por la entidad.
- El servicio de correo electrónico de la UAE DIAN, por ser un bien intangible de la Nación, debe ser empleado únicamente para enviar y recibir mensajes de orden institucional. En consecuencia, no podrá ser utilizado con fines personales, económicos, comerciales y/o cualquier otro uso ajeno a los propósitos de la Entidad.
- El servicio de correo electrónico se presta a través de servicios en la nube, por lo que correos, contactos, archivos adjuntos y demás componentes estarán alojados en las bases de datos y servidores del proveedor del servicio.

- El servicio de redes y telecomunicaciones debe estar disponible los siete (7) días de la semana las veinticuatro (24) horas del día para que el servicio de correo electrónico pueda ser prestado con la misma disponibilidad dentro de las instalaciones de la UAE DIAN. Externamente puede ser accedido a través del servicio de Internet.
- La categorización de los buzones establecidos en la UAE DIAN está definida así (ver definiciones y siglas):
  - ✓ Buzón de usuario.
  - ✓ Buzón genérico.
  - ✓ Buzón de conservación.
- Las solicitudes de permisos de acceso solo son aplicables a los buzones genéricos y de conservación, ya que los buzones de usuarios son de uso personal.
- El tiempo de retención de un mensaje de correo electrónico es de quince (15) días después de su eliminación, este puede ser recuperado por el mismo usuario en ese lapso, pasado este tiempo se conservará en las bases de datos del proveedor máximo por cinco (5) años.
- El servicio de correo electrónico cuenta con mecanismos de seguridad mediante el uso de antispam; los cuales validan los correos electrónicos externos a la UAE DIAN con listas negras y blancas previamente configuradas. Por otra parte, los firewalls detectan correos masivos que pueden saturar los buzones y posibles ataques al sistema.
- La información de los buzones y los mensajes externos entrantes o salientes, cuentan con la política de aseguramiento y respaldo de la información definida por la Oficina de Seguridad de la información.
- No se podrán enviar mensajes masivos o en grupos a los usuarios de la Entidad, salvo las listas de distribución, las cuales se crearán de acuerdo con la estructura organizacional de la Entidad (coordinaciones, divisiones, direcciones, subdirecciones, etc.), y solo podrán ser solicitadas por los jefes inmediatos.
- Para los buzones genéricos, independientemente de la cantidad efectiva de destinatarios del buzón, debe establecerse máximo tres (3) funcionarios responsables que se entiendan informados y con responsabilidad de la gestión de los mensajes recibidos en dicho buzón.
- Las dependencias del nivel central y de las direcciones seccionales podrán tener buzones genéricos para sus trámites hasta la segunda escala jerárquica de estas, es decir, hasta nivel de coordinaciones en el nivel central y de división en las direcciones seccionales. Por demanda se puede crear otros buzones a niveles inferiores, para las direcciones seccionales, bajo responsabilidad de los jefes de esos niveles. Se podrán crear buzones genéricos específicos, también por demanda (por ejemplo, para campañas, programas, etc.), únicamente de manera temporal – es decir – deben establecerse previamente fechas de inicio y cierre del buzón.
- El administrador del correo electrónico debe monitorear los buzones, revisando su disponibilidad, su capacidad, además de revisar en la aplicación dispuesta en la nube para su administración en los demás ítems a que haya lugar.

- Cuando se presenten situaciones administrativas, el usuario deberá activar el mensaje de respuesta automática informando sobre la ausencia y las fechas de esta, además de configurar el correo electrónico para reenviar los mensajes recibidos a su reemplazo temporal si es del caso.

## 4.2 Pasos para la gestión del servicio de correo electrónico

### 4.2.1 Recepción de solicitudes

El colaborador responsable de administrar el servicio de correo electrónico en la Subdirección de Infraestructura Tecnológica y de Operaciones o quien haga sus veces, recibe la solicitud relacionada con dicho servicio (correo de usuarios, correos genéricos, buzones de conservación, listas de distribución, recuperación de buzones y otro tipo de solicitudes) cumpliendo con los siguientes requisitos:

#### 4.2.1.1 Solicitudes relacionadas con el buzón de correo electrónico de usuarios.

- **Creación:**
  - Registro en: Herramienta de gestión de solicitudes utilizada por la entidad.
  - Registra: Jefe dependencia solicitante.
  - Autoriza: Jefe inmediato de la dependencia del usuario solicitante o dependencia que canaliza dichas solicitudes (Coordinación de Soporte Técnico al Usuario o quien haga sus veces).
  - Habilitadores:
    - ✓ Tener una cuenta que el usuario se encuentre creado en el directorio activo.
    - ✓ Debe justificarse la solicitud de creación de buzones de correo electrónico para un funcionario o colaborador del área, expresar si la solicitud esta soportada por un acto administrativo.
- **Eliminación:**
  - Registro en: Herramienta de gestión.
  - Registra: Jefe dependencia solicitante.
  - Autoriza: Jefe dependencia solicitante o dependencia que canaliza dichas solicitudes (Coordinación de Soporte Técnico al Usuario o quien haga sus veces).
  - Habilitadores: La solicitud de eliminación de buzones de correo electrónico solo se debe atender si viene procedente del área de personal o autorizada por el jefe inmediato del funcionario debidamente soportada.
- **Otras (Ajuste características de buzón de usuario, capacidad)**
  - Registro en: Herramienta de gestión.
  - Registra: Usuario o jefe dependencia solicitante, dependencia que canaliza dichas solicitudes (Coordinación de Soporte Técnico al Usuario o quien haga sus veces).
  - Autoriza: Jefe dependencia solicitante.
  - Habilitadores: Se debe verificar que el ajuste sea necesario.

#### 4.2.1.2 Solicitudes relacionadas con el buzón de correo electrónico genérico

- **Creación:**

- Registro en: Herramienta de gestión de solicitudes utilizada por la entidad.
- Registra: Jefe dependencia solicitante.
- Autoriza: Jefe dependencia solicitante o dependencia que canaliza dichas solicitudes (Coordinación de Soporte Técnico al Usuario o quien haga sus veces).
- Habilitadores:
  - ✓ Debe justificarse la solicitud y/o expresar si la solicitud esta soportada por un acto administrativo.
  - ✓ Debe indicarse si el buzón atenderá usuarios internos o usuarios externos.
  - ✓ Debe indicarse fecha de uso del buzón (desde y hasta).
  - ✓ Indicar la dependencia a cargo del buzón (Dirección de Gestión, Dirección Seccional, Oficina, Subdirección, División, Coordinación o Grupo Interno de Trabajo).
  - ✓ Nombre funcionario(s) responsable(s) del buzón.
  - ✓ Adjuntar formato FT-IIT-2777 Solicitud de creación de buzones corporativos.

- **Eliminación:**

- Registro en: Herramienta de gestión.
- Registra: Jefe dependencia solicitante.
- Autoriza: Jefe dependencia solicitante o dependencia que canaliza dichas solicitudes (Coordinación de Soporte Técnico al Usuario o quien haga sus veces).
- Habilitadores: La solicitud de eliminación de buzones genéricos se debe atender al término de la vigencia del buzón o por determinación del área dueña del mismo debidamente soportada.

- **Otras** (Ajuste de nombre de buzón genérico, buzones de usuario asociados al mismo)

- Registro en: Herramienta de gestión.
- Registra: Jefe dependencia solicitante.
- Autoriza: Jefe dependencia solicitante o dependencia que canaliza dichas solicitudes (Coordinación de Soporte Técnico al Usuario o quien haga sus veces).
- Habilitadores: Debe justificarse la solicitud

#### 4.2.1.3 Solicitudes relacionadas con el buzón de conservación

- **Creación:**

- Registro en: Herramienta de gestión de solicitudes utilizada por la entidad.
- Registra: Jefe dependencia solicitante.
- Autoriza: Jefe de Coordinación de Documentación o quien haga sus veces.
- Habilitadores: El usuario solicitante remite previamente la siguiente información a dicha coordinación:
  - ✓ Año de vigencia (cuatro (4) dígitos)
  - ✓ Nombre y código de la dependencia solicitante de acuerdo con la Resolución 0012 de 4 de noviembre de 2008.

- ✓ Dirección de correo electrónico y nombre completo del funcionario responsable de administrar el buzón solicitado.
- ✓ Dirección de correo electrónico y nombre completo del Jefe de la dependencia solicitante
- **Otras:** (Ajuste de nombre de buzón conservación, buzones de usuario asociados al mismo)
  - Registro en: Herramienta de gestión.
  - Registra: Jefe dependencia solicitante.
  - Autoriza: Jefe dependencia solicitante o dependencia que canaliza dichas solicitudes (Coordinación de Soporte Técnico al Usuario o quien haga sus veces).
  - Habilitadores: Debe justificarse la solicitud

#### 4.2.1.4 Solicitudes relacionadas con listas de distribución

- **Creación:**
  - Para la creación de nuevas LD debe tenerse en cuenta que solo se creará con un mínimo de 20 usuarios, con menos usuarios deberá usarse la lista de contactos de Outlook
  - Registro en: herramienta utilizada por la entidad
  - Registra: Director de Gestión
  - Autoriza: Director de Gestión de Innovación y Tecnología o quien haga sus veces.
  - Habilitadores:
    - ✓ Inclusión de justificación de la necesidad por la cual se requiere creación de lista de distribución.
    - ✓ Indicar el tiempo de duración de la lista de distribución requerida.
    - ✓ Indicar la información del colaborador responsable tanto de llevar a cabo la actualización de los miembros de la lista, así como la eliminación de la lista de distribución una vez surtido el tiempo de duración requerido.
    - ✓ Indicar la información del usuario o usuarios autorizados para enviar comunicaciones a la lista de distribución.
- **Otras** (Ajuste en los miembros pertenecientes a la lista de distribución o en los funcionarios autorizados para remitir comunicaciones a dicha lista.)
  - Registro en: herramienta utilizada por la entidad.
  - Registra: usuarios autorizados para gestionar la Lista de distribución jefe de la dependencia.
  - Autoriza: usuarios autorizados para gestionar la Lista de distribución, jefe de la dependencia.
  - Habilitadores: No aplica.

#### 4.2.1.5 Solicitudes relacionadas con la recuperación de buzones de correo electrónico

- La retención de información para los buzones de usuario es de los últimos 5 años. Para los buzones de Conservación se tiene a la fecha la directriz de 7 años..
- Registro en: Herramienta de gestión.
- Registra: Jefe dependencia solicitante.
- Autoriza: Jefe dependencia solicitante.
- Habilitadores:

- ✓ La solicitud de recuperación de buzones de correo electrónico solo se debe realizar con fines de investigación o de requerimiento de autoridades judiciales o entes de control.
- ✓ Debe especificar claramente la información que se requiere recuperar y el rango de fechas en que se requiere realizar la búsqueda. Si es posible especificar remitente, destinatario y/o asunto.
- ✓ Adicionalmente debe ajustarse a las políticas de retención de la entidad de acuerdo con el instructivo “*IN-IIT-0246 Requerimiento de toma y custodia de copias de respaldo*”.

#### 4.2.1.6 Otras solicitudes relacionadas con el correo electrónico

- Registro en: herramienta de gestión de solicitudes utilizada por la entidad.
- Registra: Usuario solicitante.
- Autoriza: Jefe inmediato de la dependencia del usuario solicitante.
- Habilitadores: Claridad y pertinencia de la solicitud

#### 4.2.2 Gestión de solicitudes

De acuerdo con el tipo de solicitud recibida, verificar el cumplimiento de los requisitos para gestionar las solicitudes, de tal modo que si se encuentran inconsistencias se devuelva la solicitud indicando que se deben realizar ajustes, que se debe completar alguna información o que no es pertinente.

Si no se encuentran inconsistencias, gestionar la solicitud de la siguiente manera:

##### 4.2.2.1 Solicitudes relacionadas con el buzón de correo electrónico de usuarios.

#### • Creación

- Ingresar a la consola de administración de la plataforma Exchange e ingresar los datos solicitados de acuerdo al wizard (ayudante paso a paso) correspondiente.
- Se ingresa a la consola de migración en la plataforma de administración del correo y se migra el buzón.
- Se da solución al requerimiento informando el nombre del buzón creado.

#### • Eliminación

- Se verifica el bloqueo del usuario por parte de Directorio Activo.
- Se ingresa a la consola de administración del correo, se busca el buzón y se retira la licencia asignada.
- En consola de administración de Exchange online del correo por características de buzón se bloquea el buzón en restricciones de entrega de mensajes y en el tamaño de envío de los mismos.
- Se da solución al requerimiento.

#### • Otra (Ajuste características de buzón de usuario)

- Se ingresa a la consola de administración de la plataforma Exchange y se realiza el ajuste requerido al buzón

- **Ampliación capacidad buzón**

- Se ingresa a power Shell (interfaz de comandos de la plataforma de correo) y se ejecuta el comando para la ampliación de capacidad del buzón.
- Se da solución al requerimiento.

#### 4.2.2.2 Solicitudes relacionadas con el buzón de correo electrónico genérico

- **Creación:**

- Ingresar a la consola de administración de la plataforma Exchange y se ingresa los datos solicitados de acuerdo al wizard (ayudante paso a paso) correspondiente.
- Se ingresa a la consola de migración en la plataforma de administración del correo y se migra el buzón.
- Por la consola de plataforma de administración del correo se convierte el buzón a compartido.
- Por consola power Shell (interfaz de comandos de la plataforma de correo) se ejecuta comando de vinculación de buzón o buzones de usuario asociados
- Se da solución al requerimiento informando el nombre del buzón creado.

- **Otras:** Ajuste de nombre de buzón genérico, buzones de usuario asociados al mismo.

- Se ingresa a la consola de administración de la plataforma Exchange y se realiza el ajuste requerido al buzón
- Por consola power Shell (interfaz de comandos de la plataforma de correo) se ejecuta comando de vinculación de buzón o buzones de usuario asociados
- Se da solución al requerimiento informando los ajustes realizados.

#### 4.2.2.3 Solicitudes relacionadas con el buzón de conservación

- **Creación:**

- Ingresar a la consola de administración de la plataforma Exchange y se ingresa los datos solicitados de acuerdo al wizard (ayudante paso a paso) correspondiente.
- Se ingresa a la consola de migración en la plataforma de administración del correo y se migra el buzón.
- Por la consola de plataforma de administración del correo, se convierte el buzón a compartido.
- Por consola power Shell (interfaz de comandos de la plataforma de correo) se ejecuta comando de vinculación de buzón o buzones de usuario asociados
- Se da solución al requerimiento informando el nombre del buzón creado.

- **Otras:** Ajuste en los buzones de usuario asociados al mismo.

- Se ingresa a la consola de administración de la plataforma Exchange y se realiza el ajuste requerido al buzón
- Por consola power Shell (interfaz de comandos de la plataforma de correo) se ejecuta comando de vinculación de buzón o buzones de usuario asociados
- Se da solución al requerimiento informando los ajustes realizados.

**4.2.2.4 Solicitudes relacionadas con listas de distribución**

- **Creación:**
  - Ingresar a la consola de administración de la plataforma Exchange y se ingresa los datos solicitados de acuerdo al wizard (ayudante paso a paso) correspondiente.
  - Por consola de administración de la plataforma Exchange en las características de la lista de distribución se especifican el o los usuarios administradores de la misma.
  - Por consola de administración de la plataforma Exchange en las características de la lista de distribución se especifican el o los usuarios autorizados para enviar mensajes a la misma.
  - Por consola power Shell (interfaz de comandos de la plataforma de correo) se ejecuta comando de vinculación de buzones de usuario como miembros de la lista creada.
  - Se da solución al requerimiento informando el nombre de la lista de distribución.
- **Otras:** Ajuste en los miembros pertenecientes a la lista de distribución o en los funcionarios autorizados para remitir comunicaciones a dicha Lista.
  - Por consola de administración de la plataforma Exchange en las características de la lista de distribución se especifican el o los nuevos usuarios administradores y se retiran si es necesario, los usuarios indicados.
  - Por consola de administración de la plataforma Exchange en las características de la lista de distribución se especifican el o los nuevos usuarios autorizados para enviar mensajes a la misma y se retiran si es necesario, los usuarios indicados.
  - Se da solución al requerimiento informando los ajustes realizados.

**5. CONTROL DE CAMBIOS**

Versión	Vigencia		Descripción de Cambios	Tipo de información
	Desde	Hasta		
1	10/09/2021	08/02/2023	Versión inicial, Se deroga el procedimiento: <ul style="list-style-type: none"> <li>• PR-SI-0140 Administración del Servicio de correo Electrónico</li> </ul> Se derogan los instructivos: <ul style="list-style-type: none"> <li>• IN-SI-0012 Creación de buzones</li> <li>• IN-SI-0013 Recuperación de buzones</li> </ul>	No aplica
2	09/02/2023		Versión 2 que reemplaza lo establecido en la versión 1. Se modificaron las fuentes de las definiciones. Se crea el formato FT-IIT-2777 Solicitud de creación de buzones corporativos	Esta versión corresponde a información pública

Versión	Vigencia		Descripción de Cambios	Tipo de información
	Desde	Hasta		
			<p>Se actualizan las solicitudes relacionadas con la recuperación de buzones de correo electrónico.</p> <p>Se actualiza la plantilla del presente documento, de acuerdo con la versión 5 del procedimiento "PR-PEC-0001 Documentación del sistema de gestión".</p>	

<b>Elaboró:</b>	Juan Pablo Serna Botero <b>Elaboración técnica</b>	Gestor IV	Coordinación Centro de Gestión de Proyectos de Innovación y Tecnología CENIT
	Tito Alejandro Menjura <b>Elaboración Metodológica</b>	Gestor II	Coordinación de Procesos y Riesgos Operacionales
	Alfredo A. Ahumada A. <b>Elaboración Metodológica</b>	Gestor II	Coordinación de Procesos y Riesgos Operacionales
<b>Revisó:</b>	Juan Carlos Vizcaino Novoa	Inspector IV	Subdirección de Infraestructura Tecnológica y de Operaciones
	Olga Lucía Hurtando Hurtado	Inspector III	Subdirección de Infraestructura Tecnológica y de Operaciones
<b>Aprobó:</b>	Héctor Leonel Mesa Lara	Subdirector	Subdirección de Infraestructura Tecnológica y de Operaciones