



## FORMATOS SIGCMA

### PROCEDIMIENTO

**1. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:** PROCEDIMIENTO PARA LA RECUPERACIÓN DE MENSAJES DE CORREO ELECTRÓNICO

**2. PROCESO AL QUE PERTENECE:** COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL

**3. UBICACIÓN Y COBERTURA DEL PROCEDIMIENTO:**

Nivel	
Estratégico	X
Misional	
Apoyo	
Evaluación y Mejora	

Cobertura	
Central	
Nacional	X
Seccional	

**4. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO**

Definir las actividades que se requieren para la solicitud de recuperación de mensajes de correo electrónico institucional de la Rama Judicial.

**5. MARCO NORMATIVO**

Ver listado Maestro de Documentos Externos y Normatividad.

**6. ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO**

Este procedimiento aplica para la solicitud de recuperación de mensajes de las cuentas de correos electrónicos institucionales de la Rama Judicial, utilizando las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), a través del Centro de Documentación Judicial.

<b>ACTIVIDAD CON LA QUE SE DA INICIO AL PROCEDIMIENTO:</b>	Solicitud de recuperación de mensajes de correo electrónico
<b>DEPENDENCIA QUE DA INICIO AL PROCEDIMIENTO:</b>	Consejo Superior de la Judicatura, Dirección Ejecutiva de Administración Judicial, Consejos y Direcciones Seccionales, Despachos y Servidores Judiciales.
<b>ACTIVIDAD CON LA QUE FINALIZA EL PROCEDIMIENTO:</b>	Respuesta a la solicitud de recuperación de mensajes de correo.

CÓDIGO P-ECI-18	ELABORÓ LÍDER DEL PROCESO	REVISÓ SIGCMA - CENDOJ	APROBÓ COMITÉ DE LÍDERES DEL SIGCMA
VERSIÓN 1	FECHA 24/11/2020	FECHA 20/05/2021	FECHA 29/07/2021



### FORMATOS SIGCMA

<b>DEPENDENCIA QUE FINALIZA EL PROCEDIMIENTO:</b>	Dependencias de los administradores de correo.
<b>DEPENDENCIAS EN LAS QUE TIENE ALCANCE EL PROCEDIMIENTO (ADMINISTRATIVAS Y JUDICIALES):</b>	Dependencias administrativas y Despachos Judiciales.

#### 7. LÍDER DEL PROCEDIMIENTO

CARGO	DEPENDENCIA
Director(a) de Unidad	Unidad Centro de Documentación Judicial – CENDOJ

#### 8. RESPONSABLES DEL PROCEDIMIENTO

CARGO	DEPENDENCIA
Jefe de Sistemas de Información y Comunicaciones	Unidad Centro de Documentación Judicial – CENDOJ
Profesional Universitario División de Sistemas de Información y Comunicaciones	Centro de Documentación Judicial - CENDOJ

#### 9. PROVEEDORES E INSUMOS

PROVEEDORES	ENTRADA/INSUMOS
Consejo Superior de la Judicatura, Dirección Ejecutiva de Administración Judicial, Consejos y Direcciones Seccionales, Despachos y Servidores Judiciales	Solicitudes de recuperación de mensajes de correo electrónico.

#### 10. CONTROLES DEL PROCEDIMIENTO:

NOMBRE DEL CONTROL	DESCRIPCIÓN DEL CONTROL
Autenticidad de la información	Verificar que la solicitud provenga de corporaciones o despachos competentes a nivel central o seccional.

CÓDIGO P-ECI-18	ELABORÓ LÍDER DEL PROCESO	REVISÓ SIGCMA - CENDOJ	APROBÓ COMITÉ DE LÍDERES DEL SIGCMA
VERSIÓN 1	FECHA 24/11/2020	FECHA 20/05/2021	FECHA 29/07/2021



### FORMATOS SIGCMA

Seguimiento de gestión	Revisar que la solicitud generada sea atendida de manera oportuna, teniendo en cuenta que este tipo de solicitudes puede tardar de acuerdo al tamaño que contenga el resultado encontrado.
------------------------	--

#### 11. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO (PHVA)<sup>1</sup>

PHVA	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	PRODUCTO	RESPONSABLE
P	Solicitar recuperación de mensajes de correo electrónico	El usuario realiza la solicitud de recuperación de mensajes de correo electrónico a los administradores de la mesa de soporte de correo, indicando la cuenta de correo afectada y el rango de fecha de búsqueda, señalando si corresponde a mensajes enviados, recibidos o ambos.	solicitud de recuperación de mensaje de correo electrónico	Servidor Judicial
H	Contactar usuario	Una vez recibida la solicitud se procede a contactar al funcionario con el fin de proporcionar información adicional que permita identificar los mensajes a recuperar.	Solicitud de información	Administradores de correo
V	Validar mensajes de correo recuperados	Los administradores de la mesa de soporte correo, procederán a realizar la respectiva verificación en los registros de la cuenta de los mensajes de correo, esto con el fin de validar si la información se eliminó realmente de las carpetas del buzón activo y no	No aplica	Administradores de correo

<sup>1</sup> Las actividades del Proceso Comunicación Institucional, así como las de sus respectivos procedimientos, se deben ejecutar acatando las directrices y objetivos institucionales enfocados al mejoramiento del desempeño ambiental de la Rama Judicial, establecidos en los Acuerdos que expida el Consejo Superior de la Judicatura. De igual forma, se incorpora en su desarrollo la misión, visión, política y objetivos del SIGCMA creado mediante Acuerdo PSAA07-3926 de 2007 y se establece el Sistema Integrado de Gestión y Control de la Calidad y el Medio Ambiente -SIGCMA-, o aquellos acuerdos que los modifiquen o sustituyan.

CÓDIGO P-ECI-18	ELABORÓ LÍDER DEL PROCESO	REVISÓ SIGCMA - CENDOJ	APROBÓ COMITÉ DE LÍDERES DEL SIGCMA
VERSIÓN 1	FECHA 24/11/2020	FECHA 20/05/2021	FECHA 29/07/2021



### FORMATOS SIGCMA

		crear duplicidad de contenido, puesto que los mensajes se pudieron mover a una carpeta diferente o se alojaron automáticamente en el archivo local.		
<b>H</b>	Recuperar mensajes de correo	Los administradores de la mesa de soporte correo realizarán la búsqueda en la plataforma del servicio de correo con base a los datos suministrados por el solicitante para recuperar los mensajes de correo señalados y no son visibles en la cuenta de correo electrónico afectado.	Mensajes de correos localizados	Administradores de correo
<b>A</b>	Notificar ubicación de mensajes de correos electrónicos movidos	Si se detecta que el correo o los correos aparecen dentro de alguna de las carpetas del buzón activo, se procederá a contactar al servidor judicial o ingeniero que haya realizado el reporte y se dará indicaciones en donde se encuentran los mensajes extraviados, esto para evitar la duplicidad de la información en el buzón y omitir su recuperación del servidor.	Información de ubicación de mensajes	Administradores de correo
<b>A</b>	Notificar recuperación de mensajes de correos electrónicos eliminados	Los administradores de correo realizarán el cargue de los mensajes de correos recuperados en el buzón de la cuenta de correo electrónico institucional afectada; si los mensajes de correo recuperados son superiores a (2) años de antigüedad, serán cargados en la bandeja de "Archivo local", se procederá a contactar al servidor judicial o ingeniero que haya realizado el reporte y se dará	Cargue de correos eliminados	Administradores de correo

CÓDIGO P-ECI-18	ELABORÓ LÍDER DEL PROCESO	REVISÓ SIGCMA - CENDOJ	APROBÓ COMITÉ DE LÍDERES DEL SIGCMA
VERSIÓN 1	FECHA 24/11/2020	FECHA 20/05/2021	FECHA 29/07/2021



### FORMATOS SIGCMA

		indicaciones en donde se encuentran los mensajes recuperados.		
A	Notificar la no recuperación de mensajes de correos electrónicos eliminados	Los administradores de soporte correo, notificarán por medio de correo electrónico que dentro del rango de fechas indicadas no se encontró ningún registro de correos a recuperar.	Notificación de correos no encontrados	Administradores de correo

## 12. ANEXOS (Formatos, Guías, Instructivos, Planes)

1. [MANUAL CONSULTAR EL CORREO DE ARCHIVO ONLINE O ARCHIVO LOCAL](#)

## 13. CONTROL DE REGISTROS

Ver tabla de retención documental validada por el Comité Nacional del SIGCMA.

CÓDIGO P-ECI-18	ELABORÓ LÍDER DEL PROCESO	REVISÓ SIGCMA - CENDOJ	APROBÓ COMITÉ DE LÍDERES DEL SIGCMA
VERSIÓN 1	FECHA 24/11/2020	FECHA 20/05/2021	FECHA 29/07/2021