



**POLÍTICA DE USO DEL
CORREO ELECTRÓNICO INSTITUCIONAL**

Cámara de Comercio de Ipiales

Septiembre 2022

	POLÍTICA DE USO DEL CORREO ELECTRÓNICO INSTITUCIONAL	CODIGO	PO-SI-004
		VERSION	Versión 1
		PAGINA	Página 2 de 19
		FECHA	14/10/2022

Tabla de Contenido

1. Introducción.....	3
2. Justificación	4
3. Consideraciones Previas	5
4. Objetivo General.....	6
5. Objetivos Específicos	7
6. Alcance	8
7. Generalidades	9
7.1. Glosario y Definiciones.....	9
7.2. Contextualización	10
7.3. Servidor de Correo electrónico contratado	11
8. Responsabilidades y Aceptación	12
9. Garantías para el usuario del servicio de correo electrónico	13
10. Normas y Procedimientos.....	14
10.1. Para la creación de cuentas de correo electrónico	14
10.2. Para la gestión de mensajes.....	14
10.3. Para la administración de las cuentas de correo.....	14
10.4. Servicios brindados	15
10. Recomendaciones.....	18
11. Anexos	19

	POLÍTICA DE USO DEL CORREO ELECTRÓNICO INSTITUCIONAL	CODIGO	PO-SI-004
		VERSION	Versión 1
		PAGINA	Página 3 de 19
		FECHA	14/10/2022

1. Introducción

La Cámara de Comercio de Ipiales, en uso de sus competencias y atribuciones, elabora el presente documento que se integra al Régimen de Protección de Datos Personales y a la Política de Seguridad de la Información como modelo de seguridad, expresado en la implementación de normas y procedimientos, definidos para el uso de las herramientas tecnológicas, su administración y control efectivo.

La implementación, uso y actualización de las herramientas de hardware y software, así como de los demás recursos de las tecnologías de la información disponibles para la Cámara de Comercio de Ipiales, definidas en el presente manual, hacen parte del Modelo de Seguridad de la Información de la Institución y deberá mantenerse actualizado para que se garantice constantemente la protección de los datos y la información.

COPIA NO CONTROLADA

	POLÍTICA DE USO DEL CORREO ELECTRÓNICO INSTITUCIONAL	CODIGO	PO-SI-004
		VERSION	Versión 1
		PAGINA	Página 4 de 19
		FECHA	14/10/2022

2. Justificación

Las medidas de seguridad contenidas en el presente documento, garantizarán el funcionamiento adecuado de las herramientas tecnológicas que permitan la comunicación por canales electrónicos, evitando la pérdida, alteración o divulgación no consentida de información.

Conforme a lo mencionado, la presente política se implementa como una medida de obligatorio conocimiento y aplicación para todos los trabajadores y colaboradores de la Cámara de Comercio de Ipiales, especialmente a quienes por su vinculación, se les ofrezca la posibilidad de contar con una cuenta de correo electrónico institucional para la ejecución de sus labores y actividades contenidas en el manual de funciones.

COPIA NO CONTROLADA

	POLÍTICA DE USO DEL CORREO ELECTRÓNICO INSTITUCIONAL	CODIGO	PO-SI-004
		VERSION	Versión 1
		PAGINA	Página 5 de 19
		FECHA	14/10/2022

3. Consideraciones Previas

El desarrollo tecnológico ha traído consigo unos importantes avances en materia de comunicaciones, especialmente en lo relacionado con el acceso a la información y la inmediatez de su transmisión. En ese sentido, no se puede ser indiferente al correspondiente compromiso que surge para que dentro de éstas prácticas se garantice el correcto uso de dichas herramientas y se cumpla con los estándares de seguridad para que sea considerada una práctica segura, si se tiene en cuenta que la mayor parte de la información de las organizaciones está en la web.

Al respecto, la Cámara de Comercio de Ipiales, se encuentra en proceso de la implementación de una estructura documental robusta que cumpla con los estándares internacionales y para ello, se basa en las normas técnicas internacionales como la ISO/IEC 27001:2013, que describe la correcta gestión para la seguridad de la Información; asimismo, la ISO 27002, norma que describe los dominios de control y los mecanismos de control que pueden ser implementados dentro de las organizaciones con certificación ISO 27001.

Por otra parte, tenemos la recopilación de las mejores prácticas para el manejo de la información, contamos con la herramienta COBIT¹, creada por la Asociación para la Auditoría y Control de Sistemas de Información - "ISACA" por sus siglas en inglés.

¹ COBIT – Control Objectives for Information and Related Technology

	POLÍTICA DE USO DEL CORREO ELECTRÓNICO INSTITUCIONAL	CODIGO	PO-SI-004
		VERSION	Versión 1
		PAGINA	Página 6 de 19
		FECHA	14/10/2022

4. Objetivo General

La presente Política se establece para brindar herramientas que permitan sensibilizar a los usuarios del servicio de correo electrónico institucional de la Cámara de Comercio de IpiALES, así como de los recursos de red que estén a su disposición, para que se eviten las acciones que puedan generar a la entidad un riesgo legal, administrativo, económico, físico y reputacional.

COPIA NO CONTROLADA

	POLÍTICA DE USO DEL CORREO ELECTRÓNICO INSTITUCIONAL	CODIGO	PO-SI-004
		VERSION	Versión 1
		PAGINA	Página 7 de 19
		FECHA	14/10/2022

5. Objetivos Específicos

- Establecer las responsabilidades de los usuarios del correo electrónico institucional de la Cámara de Comercio de IPIALES.
- Asegurar el aprovechamiento del correo electrónico institucional como una herramienta de trabajo
- Establecer los lineamientos mínimos que deben cumplir los usuarios del correo electrónico institucional para que estén ajustados con las políticas de protección de datos personales, seguridad de la información y privacidad.

COPIA NO CONTROLADA

	POLÍTICA DE USO DEL CORREO ELECTRÓNICO INSTITUCIONAL	CODIGO	PO-SI-004
		VERSION	Versión 1
		PAGINA	Página 8 de 19
		FECHA	14/10/2022

6. Alcance

La presente Política se aplica a todos los funcionarios y colaboradores de la Cámara de Comercio de Ipiales que tengan acceso al servicio de correo electrónico institucional, incluyendo al personal que lo administra y brinda soporte técnico.

COPIA NO CONTROLADA

	POLÍTICA DE USO DEL CORREO ELECTRÓNICO INSTITUCIONAL	CODIGO	PO-SI-004
		VERSION	Versión 1
		PAGINA	Página 9 de 19
		FECHA	14/10/2022

7. Generalidades

7.1. Glosario y Definiciones

- **Correo electrónico:** Servicio en la web que permite enviar y recibir mensajes de manera rápida, de un ordenador a otro.
- **@:** Sigla obligatoria que indica donde está asociado el servidor del correo electrónico. Si no tiene dicha sigla, no es un correo electrónico.
- **Correos cadena:** Correos electrónicos diarios, que se reenvían a todos los contactos, amigos o familiares.
- **Gmail:** Página Web para crearse una cuenta gratuita de correo electrónico. Empresa Google.
- **Hotmail:** Página Web para crearse una cuenta gratuita de correo electrónico. Empresa Microsoft.
- **Yahoo Mail:** Página Web para crearse una cuenta gratuita de correo electrónico. Empresa Yahoo.
- **Webmail:** Cliente de correo electrónico que tiene interfaz Web y se puede utilizarlo mediante la Web, sin ningún tipo de programa ni servicio.
- **Cientes de correo electrónico:** Programas para gestionar los mensajes de un servidor de correo.
- **Chat:** Mensajería instantánea que puede ofrecer el servidor de correo electrónico.
- **CC:** Mensaje con copia visible.
- **CCO:** Mensaje con copia oculta.
- **Dirección de correo o e-mail address:** Es una dirección a la que se envían las cartas electrónicas o mensajes de correo.
- **Cuenta o Usuario:** El **usuario** es el "*nickname*" o nombre familiar por el que el servidor de correo reconoce al destinatario o remitente.
- **Contraseña o password:** La contraseña ("*password*" en inglés) es la parte secreta de la identificación ante el servidor. El servidor sólo autoriza el acceso a un buzón a la persona que le da la combinación correcta usuario + contraseña. Ambas se le proporcionan en el momento de la creación de la cuenta.
- **Buzón de entrada:** Es un buzón de correo que tiene asociada una (o incluso varias) direcciones electrónicas. Las cartas que se envían a la(s) dirección(es) asociad(as) a un buzón de entrada son depositadas en el mismo. Se suele llamar **INBOX** ("*caja de entrada*" en inglés) al buzón de entrada más usado de una cuenta (muy a menudo es el único).
- **Protocolo:** Parámetros necesarios para la conexión del correo electrónico con unos programas destinados a ello.

	POLÍTICA DE USO DEL CORREO ELECTRÓNICO INSTITUCIONAL	CODIGO	PO-SI-004
		VERSION	Versión 1
		PAGINA	Página 10 de 19
		FECHA	14/10/2022

- **SMTP:** Protocolo simple de transferencia de correo (Simple Mail Transfer Protocol). Protocolo de red basado en texto utilizado para el intercambio de mensajes de correo electrónico entre computadoras u otros dispositivos.
- **POP:** Protocolo de la oficina de correo (Post Office Protocol). Protocolo que se utiliza en clientes locales de correo para obtener los mensajes de correo electrónico almacenados en un servidor remoto.
- **TCP/IP:** Protocolos para la comunicación de Internet (Transmisión Control Protocol / Internet Protocol).
- **TCP:** Protocolo para la comunicación en Internet (Transmisión Control Protocol).
- **Virus:** Archivos o datos infectados disponibles en la web o red interna.
- **Spam:** Correo basura, generalmente publicidad engañosa.
- **Phising:** Correos fraudulentos que intentan conseguir información privada o personal.
- **Hoax:** Engaños, es decir, que difunden noticias falsas masivamente.

7.2. Contextualización

El correo electrónico Institucional corresponde a una herramienta que la Cámara de Comercio de Ipiales pone a disposición de sus colaboradores y usuarios, para generar una comunicación y se convierte en un mecanismo para el intercambio de información para el cumplimiento de sus fines misionales. Así, el correo electrónico se entiende como una herramienta de trabajo formal y oficial de comunicaciones, que facilita el cumplimiento de las funciones propias de la Cámara así como de cada uno de sus empleados.

La Cámara de Comercio de Ipiales, dispone de la autonomía para implementar medidas de seguridad en la plataforma de correo institucional contratado, con el fin de que se garanticen los niveles de seguridad y se cumpla con las expectativas de la mejora continua de los procesos y podrá en cualquier momento, habilitar, inhabilitar, modificar y eliminar las cuentas de correo institucional en las que observe un uso inadecuado.

Para que se entienda la formalidad de su uso, se impartirán regularmente las capacitaciones necesarias para el uso de la herramienta, conforme a los avances y funcionalidades que se habiliten para éste servicio.

	POLÍTICA DE USO DEL CORREO ELECTRÓNICO INSTITUCIONAL	CODIGO	PO-SI-004
		VERSION	Versión 1
		PAGINA	Página 11 de 19
		FECHA	14/10/2022

7.3. Servidor de Correo electrónico contratado

La Cámara de Comercio de Ipiales, a la fecha de la publicación del presente documento, adquirió e integró los servicios de workspace² ofrecidos por Google® para el uso del correo electrónico institucional y, por lo tanto, se encuentra sometida a las políticas de uso de la corporación.

Todo el personal de la Cámara de Comercio de Ipiales, con acceso a cuentas de correo electrónico institucional, acepta no utilizar la herramienta para enviar *spam*, distribuir virus ni abusar del servicio de ninguna otra forma. Adicionalmente, todos los usuarios de tu dominio están sujetos a estos términos, que forman parte de la Política de Uso Aceptable de Google Workspace que se puede consultar en el siguiente [enlace web](#):

COPIA NO CONTROLADA

² Las soluciones ofrecidas por Google Workspace® pueden consultarse en: <https://bit.ly/3VyZSIT>

	POLÍTICA DE USO DEL CORREO ELECTRÓNICO INSTITUCIONAL	CODIGO	PO-SI-004
		VERSION	Versión 1
		PAGINA	Página 12 de 19
		FECHA	14/10/2022

8. Responsabilidades y Aceptación

Los usuarios del correo electrónico institucional serán responsables de su uso y de la gestión de la información que se genere (enviada o recibida) desde y hacia su cuenta de correo asignada.

- a. Las cuentas de correo electrónico asignadas son de uso personal e indelegable. Por lo que es responsabilidad del usuario, el correcto almacenamiento de contraseñas y su cambio periódico. No está permitido compartir las claves de acceso a las cuentas de correo electrónico institucional.
- b. La creación de las cuentas de correo electrónico institucional, obedecen a la necesidad de cumplimiento de los fines institucionales y su fin exclusivo se cumplirá atendiendo los criterios de responsabilidad, racionalidad en el uso, privacidad, integridad y seguridad de la información, contenidos en la Política de Protección de datos personales, la Política de Seguridad de la Información y la Política de Privacidad de la Cámara de Comercio de Ipiales.
- c. Le corresponde al usuario de la cuenta de correo electrónico institucional, la realización de las copias locales de seguridad y/o solicitar al área de sistemas y tecnologías de la información, la realización de los Backup externos que se requieran.
- d. El usuario del correo electrónico institucional deberá hacer uso correcto de la gramática y verificar la ortografía con las herramientas que el gestor de correo tenga incorporadas, antes de enviar y/o gestionar los mensajes.
- e. El usuario del correo electrónico institucional será responsable por la información que comparta en los mensajes de datos y deberá guardar especial cuidado con la información que tenga carácter de privada, confidencial o secreta. Cuando sea estrictamente necesario compartir dicha información por mensajes de datos, etiquetará el mensaje que se envía como “CONFIDENCIAL”.
- f. El usuario del correo electrónico institucional será responsable de dar contestación a todos los mensajes que reciba en su buzón, dando el tratamiento a la información recibida de conformidad con lo establecido en la Política de Tratamiento de Datos y Política de Privacidad de la Cámara de Comercio de Ipiales.
- g. El uso del servicio de correo electrónico institucional con el dominio @ccipiales.org.co es exclusivo de los funcionarios y colaboradores de la Cámara de Comercio de Ipiales, por lo que el uso de éstas herramientas sin autorización, puede ser considerado suplantación y será denunciado conforme a lo establecido en la Ley Penal de Colombia.

	POLÍTICA DE USO DEL CORREO ELECTRÓNICO INSTITUCIONAL	CODIGO	PO-SI-004
		VERSION	Versión 1
		PAGINA	Página 13 de 19
		FECHA	14/10/2022

9. Garantías para el usuario del servicio de correo electrónico

Los colaboradores de la Cámara de Comercio de Ipiales, especialmente, aquellos usuarios del servicio de correo electrónico institucional, tendrán las siguientes garantías:

- a. Contar con un equipo de cómputo con las características necesarias para el buen desempeño de sus labores y con los recursos necesarios para lograr una conexión a internet que permita el correcto uso del correo electrónico.
- b. Contar con las herramientas y capacidad de almacenamiento necesaria para la realización de los respaldos de la información (*Backup*) que se establecen en la presente política y los demás documentos internos relacionados.
- c. Contar con el apoyo y soporte del área de sistemas y tecnologías para el correcto uso y parametrización del servicio de correo electrónico contratado.
- d. Contar con una inducción y reinducción de la herramienta de correo electrónico institucional para garantizar su actualización conforme a las novedades en los servicios que ofrezca el proveedor del correo electrónico.

COPIA NO CONTROLADA

	POLÍTICA DE USO DEL CORREO ELECTRÓNICO INSTITUCIONAL	CODIGO	PO-SI-004
		VERSION	Versión 1
		PAGINA	Página 14 de 19
		FECHA	14/10/2022

10. Normas y Procedimientos

10.1. Para la creación de cuentas de correo electrónico

El colaborador de la Cámara de Comercio de Ipiiales que requiera la herramienta de correo electrónico institucional para el cumplimiento de las funciones de su cargo, presentará una solicitud escrita en el formato diseñado para tal fin³, con la justificación de su solicitud y el visto bueno del jefe del área a la que pertenece, donde deberá:

- a. Indicar el *nickname* asignado a la cuenta de correo electrónico que identifique el servicio, área o dependencia, etc., a la que está asociada la cuenta. En cualquier caso las cuentas de correo electrónico institucional se identificarán de la siguiente manera: *nickname@ccipiales.org.co*.
- b. Indicar los datos personales y laborales necesarios para la creación de la cuenta de correo y la firma que corresponda a la cuenta.
- c. Indicar las características de almacenamiento en especial, las relacionadas con la capacidad asignada a la cuenta para respaldo o *backup*.

10.2. Para la gestión de mensajes

El colaborador de la Cámara de Comercio de Ipiiales, con acceso a la herramienta de correo electrónico institucional, garantizará:

- a. El uso de una contraseña segura, conforme a los requerimientos institucionales que incluya números y letras, mayúsculas y minúsculas, junto con el uso de caracteres especiales.
- b. Realizar el cambio de la contraseña segura al menos cada noventa (90) días, sin reciclar contraseñas anteriores.
- c. La composición de mensajes obedecerá a las funciones propias del cargo y se evitará el envío de correos electrónicos masivos, excepto cuando se trate de actividades justificadas que requieran el uso de ésta característica.

10.3. Para la administración de las cuentas de correo

Los administradores de la herramienta de correo electrónico institucional, deberán cumplir con las siguientes obligaciones:

- a. Forzar el uso de contraseñas seguras en la creación de las cuentas y verificar que en su renovación se usen contraseñas con niveles de seguridad aceptable.
- b. Abstenerse de crear correos electrónicos institucionales que no cumplan con la formalidad de su

³ ANEXO I - SOLICITUD DE CUENTA DE CORREO ELECTRÓNICO INSTITUCIONAL

	POLÍTICA DE USO DEL CORREO ELECTRÓNICO INSTITUCIONAL	CODIGO	PO-SI-004
		VERSION	Versión 1
		PAGINA	Página 15 de 19
		FECHA	14/10/2022

solicitud.

- c. Abstenerse de crear firmas con animaciones, frases o diseños personalizados diferentes a los que se establezcan para el uso institucional, atendiendo al criterio de que el correo electrónico institucional es una herramienta de comunicación formal.
- d. Garantizar los Backup necesarios en las cuentas que se inactiven.
- e. Brindar la asesoría y capacitación al personal en el uso de la herramienta de correo electrónico institucional.
- f. Optar por servicios de correo que permitan el cierre de sesión automático por inactividad.
- g. Optar por servicios de correo que permitan el filtro de mensajes no deseados y su eliminación permanente para evitar el uso innecesario de espacio en la nube.
- h. Medir y presentar a la Presidencia Ejecutiva, los resultados de la frecuencia de uso de la herramienta de correo electrónico institucional.
- i. Auditar periódicamente los servicios de correo electrónico institucional para evitar todas las prácticas que se puedan considerar diferentes a los fines misionales de la Cámara de Comercio de Ipiales.

10.4. Servicios brindados

Siempre que se cumplan los términos de uso, los usuarios del servicio de correo electrónico institucional tendrán acceso a los siguientes servicios⁴:

- Capacidad de alojamiento en la nube para cada cuenta hasta 25 GB.
- Incorporación del logo institucional en la interfaz.
- Calendario sincronizado con la organización en la nube de Google para gestionar agendas.
- Conversaciones seguras y centralizadas con el chat incorporado en el web mail (alternativa a WhatsApp).
- Video-conferencias a través de la aplicación Meet; herramienta que permite las llamadas grupales o individuales con o sin cámara, genera salas de reunión y se sincroniza con Google Calendar® para gestionar los espacios en las agendas de cada trabajador, notificaciones por e-mail y push up en los dispositivos móviles sincronizados.
- Drive que posibilita el alojamiento de archivos de en la nube de Google.
- Documentos de Google como herramienta de gestión para documentos de Microsoft Word integrado a la nube de Google que permite la creación y edición de documentos directamente desde el navegador.
- Hojas de Cálculo de Google, como herramienta de gestión para documentos de Microsoft Excel integrado a

⁴ Servicios de Workspace de Google ® Disponibles en <https://workspace.google.com/intl/es-419/>

CODIGO	PO-SI-004
VERSION	Versión 1
PAGINA	Página 16 de 19
FECHA	14/10/2022

la nube de Google que permite la creación y edición de Hojas de Cálculo directamente desde el navegador.

- Presentaciones como herramienta de gestión para documentos de *Microsoft Power Point* integrado a la nube de Google que permite la creación y edición de diapositivas y presentaciones directamente desde el navegador.
- Uso de otras herramientas de ofimática que se encuentran 100% en la nube para trabajo colaborativo y gestión de almacenamiento y copias de seguridad automatizadas.

COPIA NO CONTROLADA

	POLÍTICA DE USO DEL CORREO ELECTRÓNICO INSTITUCIONAL	CODIGO	PO-SI-004
		VERSION	Versión 1
		PAGINA	Página 17 de 19
		FECHA	14/10/2022

9. Seguridad

La seguridad del servicio estará sujeta a los términos de uso del proveedor; sin embargo, si los administradores de la herramienta de correo electrónico institucional, por cualquier motivo, encuentran que la seguridad de las cuentas se encuentra comprometida de cualquier forma, deberán proceder al cambio de las contraseñas de todas las cuentas y el Backup de toda la información.

COPIA NO CONTROLADA

	POLÍTICA DE USO DEL CORREO ELECTRÓNICO INSTITUCIONAL	CODIGO	PO-SI-004
		VERSION	Versión 1
		PAGINA	Página 18 de 19
		FECHA	14/10/2022

10. Recomendaciones

Con el objetivo de que se conozca el correcto uso de las herramientas que acompañan al correo electrónico, se propone revisar los siguientes enlaces:

10.1. Aprender a usar cuentas de correo electrónico:

<http://learn-esla.googleapps.com/your-firstdays/your-first-days-1>

10.2. Usar cuentas de correo en dispositivos móviles:

<http://learn-esla.googleapps.com/mobileusers-3>

10.3. El back up del buzón del correo lo puede hacer con varias herramientas como Thunderbird, Outlook o GM Vault, en la siguiente url:

<https://support.google.com/drive/answer/6374270?hl=es-419>

COPIA NO CONTROLADA

11. Anexos

ANEXO I - SOLICITUD DE CUENTA DE CORREO ELECTRÓNICO INSTITUCIONAL

Fecha: _____

Tipo de solicitud: Alta ____ Baja ____

Motivo y descripción de la solicitud:

Objetivo de la cuenta:

Dirección de correo propuesta: e-mail: _____@ccipiales.org.co

Fecha Inicio: _____ **Fecha Finalización:** _____ (si aplica)

Datos del solicitante:

Nombre y Apellidos: _____

Área/Servicio: _____

e-mail (personal): _____

Celular: _____

Tipo de Vinculación: Empleado: _____ Contratista: _____

El solicitante, abajo firmante, conoce y acepta las condiciones, recomendaciones y normativa del correo electrónico para la cuenta solicitada.

Atentamente,

Nombre: _____

Cargo: _____

Vo. Bueno

Nombre: _____

Cargo: _____