



# **ALCALDÍA DE PASTO**

---

**MANUAL DEL BUEN USO DEL CORREO  
ELECTRÓNICO INSTITUCIONAL**



ALCALDÍA DE PASTO

PROCESO GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

NOMBRE DEL MANUAL

MANUAL DE BUEN USO DE LOS CORREOS ELECTRÓNICOS INSTITUCIONALES

FECHA  
02-jun-23

VERSIÓN  
02

CÓDIGO  
GTI-M-001

PAGINA  
2 de 16

ALCALDÍA DE PASTO

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD  
MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO

MANUAL DE BUEN USO DE LOS CORREOS ELECTRÓNICOS INSTITUCIONALES

ELABORACIÓN, REVISIÓN Y APROBACIÓN DE DOCUMENTOS

DATOS	ELABORADO POR:	REVISADO POR:
FIRMA:		
NOMBRE:	Ing. EDUARDO ANDRÉS HERNÁNDEZ ZAMBRANO	Ing. HAROLD ROJAS VARGAS
CARGO	Contratista	Técnico Operativo

DATOS	APROBADO POR:
FIRMA:	
NOMBRE:	Ing. EDGAR EDUARDO ERAZO SEPÚLVEDA
CARGO:	Líder Proceso Gestión de Tecnologías de Información

 <b>ALCALDÍA DE PASTO</b>	<b>PROCESO GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN</b>			
	NOMBRE DEL MANUAL			
	<b>MANUAL DE BUEN USO DE LOS CORREOS ELECTRÓNICOS INSTITUCIONALES</b>			
	FECHA 02-jun-23	VERSIÓN 02	CÓDIGO GTI-M-001	PAGINA 3 de 16

## CONTENIDO

	Pág.
<b>1 INTRODUCCIÓN</b>	<b>1</b>
<b>2 ALCANCE</b>	<b>1</b>
<b>3 DEFINICIONES</b>	<b>1</b>
<b>4 GENERALIDADES</b>	<b>2</b>
<b>5 CUENTAS DE CORREO ESPECIALES</b>	<b>2</b>
<b>6 RESPONSABILIDADES DE LOS USUARIOS</b>	<b>3</b>
6.1 Usuarios y custodia de claves de correo	3
6.2 Usos autorizados y responsabilidad de los usuarios	3
6.3 Uso de logo en correos electrónicos institucionales	3
6.4 Nomenclatura de cuentas de correo electrónico institucional	3
6.5 Utilización de alias para cuentas de correo electrónico institucional	4
6.6 Atención de PQRD recibidas en correos institucionales	4
6.7 Generación de SPAM	4
6.8 Validez de los correos	5
6.9 Adopción normas Netiqueta	5
6.10 Almacenamiento en la nube a través del correo institucional	7
6.11 Prohibiciones de uso del correo institucional	7
6.12 Plantilla para envío mensajes a través de correos electrónicos institucionales	8
6.13 Plantilla para reenvío de correos electrónicos a otras cuentas de la misma entidad	9
6.14 Reenvío de correos electrónicos a otras entidades por competencia	9
6.15 Envío de correos electrónicos desde dispositivos móviles	9
6.16 Aviso de Confidencialidad y cero papel	10
6.17 Copias de seguridad de los correos	10
6.18 Entrega de correos por renuncia o reemplazo en el cargo	11
6.19 Vigilancia cuota de correo	11
6.20 Uso de clientes de correo	11
<b>7 ADMINISTRACIÓN DE LAS CUENTAS DE CORREO MAESTRAS</b>	<b>11</b>
7.1 Dependencia responsable del manejo de las cuentas maestras de correo institucional	11
7.2 Recuperación de claves de correo electrónico	12
7.3 Acceso no autorizado a cuentas de correo	12
7.4 Casos excepcionales de acceso al correo electrónico institucional	12
7.5 Cuentas de correo electrónico temporales	12
7.6 Supervisión uso de los correos institucionales	12
7.7 Supervisión uso cuota de correo institucional	12
<b>8 REPORTES USO INADECUADO CORREO INSTITUCIONAL</b>	<b>13</b>
<b>9 REFERENCIAS</b>	<b>13</b>
<b>10 CONTROL DE CAMBIOS</b>	<b>13</b>

 <b>ALCALDÍA DE PASTO</b>	<b>PROCESO GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN</b>			
	NOMBRE DEL MANUAL			
	<b>MANUAL DE BUEN USO DE LOS CORREOS ELECTRÓNICOS INSTITUCIONALES</b>			
	FECHA 02-jun-23	VERSIÓN 02	CÓDIGO GTI-M-001	PAGINA 1 de 16

## 1 INTRODUCCIÓN

Este documento tiene como propósito especificar lineamientos para el buen uso de las cuentas de correo electrónico institucional, suministradas a las diferentes dependencias de la Alcaldía de Pasto y cuentas de correo electrónico asignadas al personal para uso laboral.

## 2 ALCANCE

Este manual aplica para todas las cuentas de correo electrónico institucional, en los diferentes dominios utilizados en la Alcaldía de Pasto y el uso que hagan las personas a quienes se hayan asignado dichas cuentas o a quienes se haya encargado su manejo.

## 3 DEFINICIONES

- Correo electrónico: Sistema que provee este servicio en Internet, mediante el protocolo SMTP, aunque por extensión también puede verse aplicado a sistemas análogos que usen otras tecnologías. ("Correo Electrónico - Universidad Nacional de Educación a Distancia") "Por medio de mensajes de correo electrónico se puede enviar, no solamente texto, sino todo tipo de documentos digitales dependiendo del sistema que se use." ("Concepto y Organización Física de una Computadora - 1Library.Co")
- Cuenta Maestra de Correo: Cuenta de correo con privilegios para crear o suprimir cuentas de correo, también conocida como cuenta de administración.
- DNS: Es un sistema de nomenclatura jerárquica para computadoras, servicios o cualquier recurso conectado a Internet o a una red privada. Este sistema asocia información variada con nombres de dominios asignado a cada uno de los participantes. ("Domain Name System o DNS, que es el sistema de nombres de dominio") "Su función más importante, es traducir (resolver) nombres inteligibles para las personas en identificadores binarios asociados con los equipos conectados a la red, esto con el propósito de poder localizar y direccionar estos equipos mundialmente." ("Unidad II: Servicios de Red 2.1 DHCP - ITPN")
- Dominio: Un dominio de Internet es una red de identificación asociada a un grupo de dispositivos o equipos conectados a la red Internet. El propósito principal de los nombres de dominio en Internet y del sistema de nombres de dominio (DNS), es traducir las direcciones IP de cada nodo activo en la red, a términos memorizables y

 <b>ALCALDÍA DE PASTO</b>	<b>PROCESO GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN</b>			
	NOMBRE DEL MANUAL			
	<b>MANUAL DE BUEN USO DE LOS CORREOS ELECTRÓNICOS INSTITUCIONALES</b>			
	FECHA 02-jun-23	VERSIÓN 02	CÓDIGO GTI-M-001	PAGINA 2 de 16

fáciles de encontrar. (“¿Qué es un dominio en Internet y cómo funciona? | Web-Gdl”) Ejemplo: [pasto.gov.co](http://pasto.gov.co)

- SMTP: Es un protocolo de la capa de aplicación. Protocolo de red basado en texto, utilizado para el intercambio de mensajes de correo electrónico entre computadoras u otros dispositivos (“SMTP - EcuRed”)
- Usuario: Toda persona que utilice de manera directa o indirecta un servicio provisto por un Recurso Computacional.

#### 4 GENERALIDADES

Con el objeto de dar acceso a cuentas de correo institucional, la entidad solicitó ante la empresa .CO.INTERNET S.A.S., el registro de diferentes dominios, siendo el principal [pasto.gov.co](http://pasto.gov.co).

La Alcaldía de Pasto hace uso del servicio licenciado de GOOGLE WORKSPACE, estas cuentas se licencian cada año, haciendo uso de los acuerdos marco de precios.

Las cuentas de uso laboral, se crearán en el dominio [pasto-narino.gov.co](http://pasto-narino.gov.co) al personal de la entidad, y serán asignadas solo al personal autorizado. Será responsabilidad de la Subsecretaría de Sistemas de Información capacitar y apoyar a los usuarios en su utilización.

#### 5 CUENTAS DE CORREO ESPECIALES

La cuenta de correo oficial de la entidad es: [contactenos@pasto.gov.co](mailto:contactenos@pasto.gov.co), la cual, será administrada por el responsable de la Unidad de Correspondencia. El propósito principal de esta cuenta, es la recepción de peticiones, quejas, reclamos y denuncias de la comunidad.

La cuenta de correo para notificaciones judiciales es: [juridica@pasto.gov.co](mailto:juridica@pasto.gov.co), la cual será administrada por la Oficina Jurídica Asesora de Despacho de la entidad, o por a quien se delegue.

No podrán existir cuentas para recepción de correspondencia o para notificaciones judiciales diferentes a las aquí establecidas.

 <b>ALCALDÍA DE PASTO</b>	<b>PROCESO GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN</b>			
	NOMBRE DEL MANUAL			
	<b>MANUAL DE BUEN USO DE LOS CORREOS ELECTRÓNICOS INSTITUCIONALES</b>			
	FECHA 02-jun-23	VERSIÓN 02	CÓDIGO GTI-M-001	PAGINA 3 de 16

## 6 RESPONSABILIDADES DE LOS USUARIOS

### 6.1 Usuarios y custodia de claves de correo

Las cuentas de correo electrónico por dependencia, son asignadas a los jefes de área, quienes podrán delegar su administración a quien ellos consideren, por tal motivo, serán los directivos quienes deberán garantizar la custodia de las claves de acceso de las cuentas de correo electrónico, y serán responsables de su uso. Para la delegación del manejo de cuentas de correo electrónico institucional, los jefes de dependencia deberán llevar el respectivo registro en el formato GTI-F-045, Control delegación acceso a cuenta de correo electrónico institucional.

Las cuentas de correo para uso laboral, serán asignadas al personal de planta de la entidad desde la Subsecretaría de Sistemas de Información. Su manejo será responsabilidad de la persona a quien se haya asignado. Eventualmente se podrá asignar cuentas de correo electrónico para uso laboral a contratistas con solicitud del supervisor del contrato, y siempre que se justifique su creación.

### 6.2 Usos autorizados y responsabilidad de los usuarios

Los responsables de las cuentas de correo, deben llevar a cabo las acciones necesarias para que estas, solamente sean utilizadas para asuntos institucionales. De ninguna manera se autoriza su uso para fines personales o particulares.

### 6.3 Uso de logo en correos electrónicos institucionales

Los correos electrónicos institucionales solo se podrán identificar con el escudo del Municipio de Pasto, debido al reducido tamaño que permite la configuración del correo. Se prohíbe el uso de otro tipo de imágenes o fotografías.

### 6.4 Nomenclatura de cuentas de correo electrónico institucional

Los nombres de las cuentas son los establecidos por la Subsecretaría de Sistemas de Información, estos no podrán ser alterados por los usuarios.

Las cuentas de correo asignadas para fines laborales se crearán con el nombre del usuario con la siguiente nomenclatura: nombre.primerapellidoprimeraletrasegundoapellido@pasto-narino.gov.co, para la asignación de estas cuentas se llevará registro en el formato GTI-F-045.

 <b>ALCALDÍA DE PASTO</b>	<b>PROCESO GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN</b>			
	NOMBRE DEL MANUAL			
	<b>MANUAL DE BUEN USO DE LOS CORREOS ELECTRÓNICOS INSTITUCIONALES</b>			
	FECHA 02-Jun-23	VERSIÓN 02	CÓDIGO GTI-M-001	PAGINA 4 de 16

#### 6.5 Utilización de alias para cuentas de correo electrónico institucional

Las dependencias podrán solicitar a la Subsecretaría de Sistemas de Información, la creación de nombres alternos para las cuentas de correo electrónico institucional, estos nombres se conocen como alias, esta alternativa puede ser utilizada cuando una dependencia requiera un correo temporal, esta alternativa aplica solo para las cuentas por dependencia.

#### 6.6 Atención de PQRD recibidas en correos institucionales

De conformidad con el inciso 3, artículo 6 de la Ley 962 de 2005 que dispone lo siguiente: *"Toda persona podrá presentar peticiones, quejas, reclamaciones o recursos, mediante cualquier medio tecnológico o electrónico del cual dispongan las entidades y organismos de la Administración Pública"*; para toda petición, queja, reclamo o denuncia que se reciba a través de un correo electrónico institucional, deberá ser remitida al correo [contactenos@pasto.gov.co](mailto:contactenos@pasto.gov.co) para su respectiva radicación y asignación de consecutivo.

Las PQRD que hayan sido enviadas con copia al correo [contactenos@pasto.gov.co](mailto:contactenos@pasto.gov.co) seguirán el trámite directamente desde la Unidad de Correspondencia.

Una vez recibida la comunicación desde la Unidad de Correspondencia la dependencia deberá darle el respectivo trámite.

Al personal que se le haya asignado correo electrónico para uso laboral, no podrá suministrar su correo a la comunidad para recibir PQRD, tampoco está permitido responder PQRD desde estas cuentas, siempre deberá informar el correo de [contactenos@pasto.gov.co](mailto:contactenos@pasto.gov.co), y hacer uso de la plataforma de gestión de correspondencia. Tampoco estará permitido dar respuesta a comunicaciones oficiales directamente desde estas cuentas, en el caso de contratistas, toda comunicación oficial deberá salir directamente de la cuenta de correo electrónico de la dependencia, con la firma de funcionario de nivel directivo o quien haga sus veces.

#### 6.7 Generación de SPAM

Se prohíbe el envío o reenvío de información que corresponda a cadenas de correos. El envío de correspondencia, debe relacionarse únicamente con las funciones institucionales.

 <b>ALCALDÍA DE PASTO</b>	<b>PROCESO GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN</b>			
	NOMBRE DEL MANUAL			
	<b>MANUAL DE BUEN USO DE LOS CORREOS ELECTRÓNICOS INSTITUCIONALES</b>			
	FECHA	VERSIÓN	CÓDIGO	PAGINA
	02-jun-23	02	GTI-M-001	5 de 16

## 6.8 Validez de los correos

Los únicos correos institucionales y desde los cuales se puede enviar información a otras entidades o empresas, son los asignados por la Subsecretaría de Sistemas de Información a las dependencias de la entidad.

La Alcaldía de Pasto, no puede controlar la creación de correos que pretendan suplantar la identidad institucional, y así mismo, no puede ser garante de la información remitida por los ciudadanos a este tipo de correos, por tal motivo, la Alcaldía de Pasto no se hace responsable de las solicitudes de información, tutelas, quejas y reclamos que NO sean remitidas a cuentas de correo institucional manejadas por la entidad. Las respuestas o solicitudes que se hagan desde correos personales a nombre de la entidad o sus dependencias son responsabilidad exclusiva de titular de la cuenta de correo y no de la Alcaldía de Pasto. Se debe recomendar a la comunidad enviar su correspondencia al correo [contactenos@pasto.gov.co](mailto:contactenos@pasto.gov.co), para que puedan recibir un número de radicado y la comunicación ingrese al software de correspondencia.

## 6.9 Adopción normas Netiqueta

La Alcaldía de Pasto, adopta para el uso en lo relacionado al manejo de sus cuentas de correo electrónico, las normas de Netiqueta, las cuales se referencian a continuación:

- No se debe enviar ficheros adjuntos que no hayan sido solicitados previamente.
- No envíe correos masivos, y sobre todo no reenvíe los que reciba. Si envía por necesidad un correo a una lista de personas, coloque sus contactos en el campo de Copia Oculta (CCO) y coloque su propia dirección en el (Para crear falta escribir información). No es necesario que envíe toda su lista de contactos en su correspondencia electrónica.
- Se debe tener cuidado cuando escriba a una dirección de correo, hay direcciones que no pertenecen a una persona, si no a un grupo, por tanto, su correo les llegará a todos los que a él pertenecen.
- Revise los CC's (definirlo) cuando conteste. Si la primera persona que envió el mensaje spameo a su lista de correo, no haga Usted lo mismo.
- Utilice mayúsculas y minúsculas correctamente. Las mayúsculas dan la impresión de que se estuviera gritando. Escribir párrafos enteros en mayúsculas, denota falta de respeto y de educación, pues no se tomó el tiempo de elaborar su contenido. Recuerde que es importante hacer un buen uso de nuestro idioma.
- Utilice símbolos para dar énfasis. Esto *\*es\** lo que quiero decir. Utilice guiones bajos para subrayar. \_Guerra y Paz\_ es mi libro favorito, o subrayado bajo.
- No utilice smileys (caritas) en los mensajes enviados a través de correos electrónicos institucionales, esto denota falta de seriedad.

 <b>ALCALDÍA DE PASTO</b>	<b>PROCESO GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN</b>			
	NOMBRE DEL MANUAL			
	<b>MANUAL DE BUEN USO DE LOS CORREOS ELECTRÓNICOS INSTITUCIONALES</b>			
	<b>FECHA</b> 02-jun-23	<b>VERSIÓN</b> 02	<b>CÓDIGO</b> GTI-M-001	<b>PAGINA</b> 6 de 16

- Sea breve sin ser demasiado conciso. Cuando conteste un mensaje, incluya el suficiente material original como para ser entendido, pero no más. ("Uso de las netiquetas y su correcta utilización en las redes sociales") Es una mala práctica contestar un mensaje, simplemente incluyendo todo el mensaje anterior: Borre todo el material irrelevante.
- El correo electrónico debe tener un título (asunto) que refleje el contenido del mensaje.
- Nunca incluya (transcriba) nada en un correo electrónico que no pondría en un documento público.
- Si la importancia de un mensaje lo justifica, conteste inmediatamente para que el remitente sepa que fue recibido, aunque requiera enviar posteriormente una respuesta más pormenorizada sobre el asunto. No espere a que le pidan confirmar si recibió un correo, recuerde que en la función pública, es un deber confirmar la recepción de correspondencia, el no contestar el correo, no significa que no se da por enterado, pues el remitente tiene también copia del envío. Para ello, puede hacer uso de la opción de respuesta automática, que poseen todos los correos institucionales.
- La publicidad por correo electrónico no es bienvenida, nunca suponga que una información es importante solo porque así lo considera.  
No está permitido reenviar información publicitaria, empresarial, promocional o similar, recuerde que la alcaldía de Pasto sigue las normas sobre adquisición de bienes y servicios y los interesados deben participar en igualdad de los procesos de contratación pública. Recuerde también, que en la alcaldía existe una intranet institucional, por tal motivo, remita al correo intranet@pasto.gov.co, que es administrado por la Oficina de Comunicación Social, para que se analicen la conveniencia de reenviar o un correo. Esta dependencia enviará al grupo de correo de intranet, que está conformado por los servidores públicos y contratistas de la entidad, quien autorizará previamente se le envíe este tipo de información.
- No envíe correos con copia a destinatarios no pertinentes, esto no garantiza que su solicitud se cumpla o tenga respuesta.

Adicionalmente, recuerde que como funcionarios públicos y contratistas del estado, debemos ser siempre respetuosos en nuestra forma de solicitar y responder, igualmente, debemos dar ejemplo de uso del lenguaje, revisando la ortografía y la gramática en nuestros correos.

Mediante la circular N° 14, emitida por la Secretaría General, el día 5 de agosto de 2013, se estableció que las comunicaciones internas se deben imprimir solamente el original debidamente firmado, el que debe guardar la dependencia generadora; y la comunicación a enviar a su destinatario, se debe hacer a través del correo institucional

 <b>ALCALDÍA DE PASTO</b>	<b>PROCESO GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN</b>			
	NOMBRE DEL MANUAL			
	<b>MANUAL DE BUEN USO DE LOS CORREOS ELECTRÓNICOS INSTITUCIONALES</b>			
	FECHA 02-Jun-23	VERSIÓN 02	CÓDIGO GTI-M-001	PAGINA 7 de 16

adjuntando dicho documento en medio digital (Formatos Word, Excel o escaneado con firma).

#### 6.10 Almacenamiento en la nube a través del correo institucional

Las cuentas de Gmail permiten hacer uso de otro tipo de servicios como Google Drive, a través del cual, se puede almacenar archivos, sin embargo, recuerde que el espacio es limitado, por lo que se recomienda almacenar solo lo que sea importante. Este tipo de servicio solo aplica para las cuentas por dependencia, no para las cuentas asignadas para uso laboral al personal de la entidad.

#### 6.11 Prohibiciones de uso del correo institucional

Se prohíbe expresamente usar el correo institucional para los siguientes propósitos:

- Se prohíbe a los usuarios borrar los correos enviados y recibidos, salvo que se tenga autorización del jefe de dependencia, y se tenga certeza que los correos se encuentran en el archivo de gestión de la dependencia. Se deberá tener presente los lineamientos en relación con retención de correo electrónico que se generen desde la Subsecretaría de Sistemas de Información y la Oficina de Archivo y Gestión Documental. Para las cuentas de correo asignadas para uso laboral al personal, será su decisión el mantener o eliminar los correos gestionados en dichas cuentas, siempre y cuando se tenga en cuenta lo descrito en el ítem anterior.
- Enviar mensajes cuyos contenidos sean contrarios a las disposiciones del orden público, la moral, las buenas costumbres nacionales e internacionales y los usos y costumbres aplicables en Internet, y el respeto de los derechos fundamentales de las personas.
- Se prohíbe el envío con contenido ilegal por naturaleza (todo el que constituya complicidad con hechos delictivos). Ejemplos: apología del terrorismo, programas piratas, pornografía infantil, amenazas, estafas, virus o código hostil en general. ("Abuso en el correo electrónico (ACE) - UAM")
- Se prohíbe el envío de mensajes masivos que comprometan la reputación u honra de la entidad de alguno de sus miembros.
- Se prohíbe el envío de un alto número de mensajes por segundo, que tenga el objetivo de dificultar o paralizar el servicio de correo electrónico, ya sea por saturación de las redes, de la capacidad de CPU del servidor u otro.
- Se prohíbe a los usuarios activar opciones en el correo que comprometan o generen para la entidad el pago de una obligación monetaria.
- Se prohíbe a los usuarios de los correos electrónicos institucionales, inscribirse en formularios, suscripciones o adquisición de productos o servicios. La entidad no

 <b>ALCALDÍA DE PASTO</b>	<b>PROCESO GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN</b>			
	NOMBRE DEL MANUAL			
	<b>MANUAL DE BUEN USO DE LOS CORREOS ELECTRÓNICOS INSTITUCIONALES</b>			
	FECHA 02-jun-23	VERSIÓN 02	CÓDIGO GTI-M-001	PAGINA 8 de 16

asumirá ninguna responsabilidad de este tipo y tampoco está obligada a dar ningún tipo de respuesta a los solicitantes de servicios o suscripciones no autorizadas.

- No está permitido enviar mensajes en cadena, no hace parte de las funciones de la entidad promover acciones de este tipo y se hace un uso ineficiente del recurso.
- Se prohíbe falsificar encabezados de correos electrónicos, utilizar nombres de dominio que sean inválidos o inexistentes, u otras formas engañosas de enviar correo electrónico.
- Se prohíbe personificar o intentar personificar a otra persona a través de la utilización de encabezados falsificados u otra información personal.
- Se prohíbe usar herramientas o aplicaciones informáticas dudosas que clonen o suplanten las cuentas de correo institucional.

#### 6.12 Plantilla para envío mensajes a través de correos electrónicos institucionales

Todo mensaje enviado a través de un correo electrónico institucional debe ceñirse al siguiente formato:

Pasto, xx de xxxx de 20xx

Señor(a)  
 NOMBRE  
 Cargo  
 Entidad

Cordial saludo,

Cuerpo del correo electrónico.

Atentamente,

RESPONSABLE  
 Dependencia  
 Cargo  
 Sede

Redactó: NOMBRE - Cargo

Aviso de confidencialidad y cero papel.

 <b>ALCALDÍA DE PASTO</b>	<b>PROCESO GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN</b>			
	NOMBRE DEL MANUAL			
	<b>MANUAL DE BUEN USO DE LOS CORREOS ELECTRÓNICOS INSTITUCIONALES</b>			
	FECHA	VERSIÓN	CÓDIGO	PAGINA
	02-jun-23	02	GTI-M-001	9 de 16

6.13 Plantilla para reenvío de correos electrónicos a otras cuentas de la misma entidad  
 Entiéndase reenvío como la acción de enviar un correo electrónico que se recibe en la propia cuenta, y se envía a otro destino, esta situación se puede presentar por transferencia de competencia.

Pasto, xx de xxx de 20xx

Señor(a)  
 NOMBRE  
 Cargo  
 Entidad

Cordial saludo,

Por ser de su competencia se reenvía la siguiente información:

Mensaje original para reenviar (completo incluyendo las direcciones originales).

Reenviado por,

NOMBRE  
 Cargo  
 Dependencia  
 Sede

Aviso de confidencialidad y cero papel.

6.14 Reenvío de correos electrónicos a otras entidades por competencia

Para el caso de PQRD o comunicaciones recibidas por correo electrónico que no sean de competencia de la entidad se deberá enviar a la Unidad de Correspondencia al correo [contactenos@pasto.gov.co](mailto:contactenos@pasto.gov.co), para que este la dirija a la entidad competente y lleve el registro correspondiente.

6.15 Envío de correos electrónicos desde dispositivos móviles

A no ser que su dispositivo móvil le permita redactar adecuadamente un correo según las plantillas expuestas en este documento, se recomienda no enviar correos electrónicos desde este tipo de dispositivos, pues algunos de estos elementos o inclusive los planes datos de los mismos, cortan los mensajes cuando superan cierto tamaño, perdiéndose parte de la información.

 <b>ALCALDÍA DE PASTO</b>	<b>PROCESO GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN</b>			
	NOMBRE DEL MANUAL			
	<b>MANUAL DE BUEN USO DE LOS CORREOS ELECTRÓNICOS INSTITUCIONALES</b>			
	FECHA 02-jun-23	VERSIÓN 02	CÓDIGO GTI-M-001	PAGINA 10 de 16

Tenga en cuenta que cualquier correo electrónico enviado o recibido desde las cuentas institucionales, se constituye en una evidencia dentro de las diferentes actividades que se realiza en la entidad, estas cuentas no deben ser usadas como un medio de comunicación informal.

#### 6.16 Aviso de Confidencialidad y cero papel

Todos los correos enviados deberán incluir en su base el siguiente texto:

*La información contenida en este E-mail es confidencial y sólo puede ser utilizada por el individuo, entidad o empresa a la cual está dirigido. Si no es el receptor autorizado, cualquier retención, difusión, distribución o copia de este mensaje es prohibida y será sancionada por la ley. Si por error recibe este mensaje, favor reenviarlo y borrar el mensaje recibido inmediatamente. No imprima este mensaje si no es necesario.*

*This message and any attached files may contain information that is confidential and/or subject of legal privilege intended only for use by the intended recipient. If you are not the intended recipient or the person responsible for delivering the message to the intended recipient, be advised that you have received this message in error and that any dissemination, copying or use of this message or attachment is strictly forbidden, as is the disclosure of the information therein. If you have received this message in error, please notify the sender immediately and delete the message. Do not print this message if it is not necessary.*

Para ello debe hacer uso de la utilidad de firma que disponen todos los correos de la entidad.

#### 6.17 Copias de seguridad de los correos

Para las cuentas de correo electrónico por dependencia, es responsabilidad de los usuarios guardar en sus equipos los correos y documentos que consideren importante descargándolos previamente. Tenga en cuenta que el administrador de las cuentas no tiene acceso a sus correos y por tanto no puede realizar copias. De igual manera el servicio de correos de Google permite descargar una copia de todos los correos electrónicos, esta actividad se puede hacer con el acompañamiento del personal técnico de la Subsecretaría de Sistemas de Información. Para los correos asignados al personal de la entidad para uso laboral, se recomienda el uso de un cliente de correo como Thunderbird o Outlook para que los correos electrónicos. (creo falta completar)

 <b>ALCALDÍA DE PASTO</b>	<b>PROCESO GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN</b>			
	NOMBRE DEL MANUAL			
	<b>MANUAL DE BUEN USO DE LOS CORREOS ELECTRÓNICOS INSTITUCIONALES</b>			
	<b>FECHA</b> 02-jun-23	<b>VERSIÓN</b> .02	<b>CÓDIGO</b> GTI-M-001	<b>PAGINA</b> 11 de 16

#### 6.18 Entrega de correos por renuncia o reemplazo en el cargo

Los Jefes de dependencia que son los usuarios responsables del manejo de los correos institucionales por dependencia, deben hacer entrega por escrito en caso de dejar su cargo, a su sucesor o al Subsecretario de Sistemas de información. Recuerde que está prohibido borrar el contenido del correo antes de hacer la entrega. Tenga en cuenta que el correo electrónico institucional es un activo de información de la entidad. Para las cuentas asignadas al personal de la entidad para uso laboral en el dominio pasto-narino.gov.co se desactivarán, una vez la Subsecretaría de Sistemas de Información tenga conocimiento sobre la terminación de la relación laboral, adicionalmente para estas cuentas la información se guardará por un tiempo máximo de 1 año.

#### 6.19 Vigilancia cuota de correo

Los usuarios de los correos institucionales son responsables por el uso de la cuota o espacio de correo, es su deber depurar y almacenar solamente los correos que pueda ser requeridos en procesos futuros. Para las cuentas asignadas al personal para uso laboral la cuota de correo es de máximo 400 Mb, debido a limitaciones técnicas en el servicio, por lo tanto, se debe usar herramientas como clientes de correo para hacer más eficiente su utilización en cuanto espacio.

#### 6.20 Uso de clientes de correo

Los usuarios que lo consideren pueden hacer uso de clientes de correo electrónico para evitar que sus cuentas ocupen el 100% de su capacidad, sin embargo, deben ser conscientes que este mecanismo puede limitar el acceso a los correos a un solo usuario, pues la información se descarga en un computador. Esta opción está permitida para los correos electrónicos asignados la personal para uso laboral.

## **7 ADMINISTRACIÓN DE LAS CUENTAS DE CORREO MAESTRAS**

### 7.1 Dependencia responsable del manejo de las cuentas maestras de correo institucional

Esta función está a cargo de la Subsecretaría de Sistemas de Información de la Alcaldía de Pasto.

 <b>ALCALDÍA DE PASTO</b>	<b>PROCESO GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN</b>			
	NOMBRE DEL MANUAL			
	<b>MANUAL DE BUEN USO DE LOS CORREOS ELECTRÓNICOS INSTITUCIONALES</b>			
	FECHA 02-jun-23	VERSIÓN 02	CÓDIGO GTI-M-001	PAGINA 12 de 16

## 7.2 Recuperación de claves de correo electrónico

Esta función está a cargo de la Subsecretaría de Sistemas de Información de la Alcaldía de Pasto, la solicitud deberá hacerse por escrito, dirigida al Jefe de Dependencia, con firma del usuario asignado (Jefes).

## 7.3 Acceso no autorizado a cuentas de correo

El administrador de las cuentas, no podrá en ninguna circunstancia, leer, copiar, borrar, retener, desviar, divulgar o alterar mensajes, cambiar la clave, ni tampoco conceder estos privilegios a usuarios diferentes al asignado sin el expreso consentimiento (por escrito) del usuario destinatario de dicho correo electrónico.

## 7.4 Casos excepcionales de acceso al correo electrónico institucional

- 1) Por fallecimiento del usuario.
- 2) Por desvinculación de la entidad.
- 3) Enfermedad temporal o definitiva, que no permita acceder al correo electrónico al funcionario reemplazo del titular de una cuenta de correo institucional.
- 4) Expresa voluntad del usuario, cuando pierda su clave o no pueda acceder y requiera el apoyo técnico, previamente solicitud por escrito.

## 7.5 Cuentas de correo electrónico temporales

Si existe la disponibilidad, el Subsecretario de Sistemas de Información autorizará la creación de cuentas de correo temporales, por ejemplo, para eventos o actividades, los cuales deberán ser devueltos para su reúso, de no haber disponibilidad se podrá hacer uso de alias de correo.

## 7.6 Supervisión uso de los correos institucionales

El Subsecretario de Sistemas de Información o quien el delegue, supervisará el uso de las cuentas de correo electrónico institucional. Las cuentas que no sean usadas por más de un mes, serán suspendidas, puesto que la entidad no puede habilitar canales de comunicación que no sean debidamente atendidos.

## 7.7 Supervisión uso cuota de correo institucional

El Subsecretario de Sistemas de Información o el administrador de las cuentas de correo electrónico institucional pueden supervisar a través de las cuentas de correo maestras, las cuotas de uso de correo, en caso de estar a punto de copar los límites se debe informar al respectivo usuario.

 <b>ALCALDÍA DE PASTO</b>	<b>PROCESO GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN</b>			
	NOMBRE DEL MANUAL			
	<b>MANUAL DE BUEN USO DE LOS CORREOS ELECTRÓNICOS INSTITUCIONALES</b>			
	<b>FECHA</b> 02-jun-23	<b>VERSIÓN</b> 02	<b>CÓDIGO</b> GTI-M-001	<b>PAGINA</b> 13 de 16

## 8 REPORTES USO INADECUADO CORREO INSTITUCIONAL

El uso inadecuado del correo electrónico institucional será reportado a las dependencias o entes de control pertinentes, para que se realice el debido procedimiento.

## 9 REFERENCIAS

<http://www.dcsc.utfsm.cl>

<http://lasindias.net/indianopedia/Netiqueta>

## 10 CONTROL DE CAMBIOS

No. REVISIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	VERSIÓN ACTUALIZADA
1	Se actualiza el contenido del manual, se incorporan lineamientos sobre cuentas de correo institucionales asignadas al personal de la entidad para uso laboral en el dominio <a href="mailto:pasto-narino.gov.co">pasto-narino.gov.co</a>	08-jun-2023	2