

MANUAL DE USO DEL CORREO ELECTRÓNICO INSTITUCIONAL

INTRODUCCIÓN

El correo electrónico es un medio valioso de intercambio y almacenamiento de información que permite la comunicación de distintos grupos de interés dentro de la Universidad Ean y hacia afuera. Es por esto que es indispensable que todos los miembros de la Comunidad sean conscientes del uso correcto de esta herramienta y de las implicaciones que tiene hacer un uso inadecuado, ligero o prohibido de la misma; ya que estos escenarios no deseados traen consigo consecuencias para la Universidad y para los usuarios, riesgos legales, de seguridad y privacidad de la información.

De acuerdo con lo anterior y con el fin de mitigar los riesgos mencionados, la Oficial de Protección de Datos y el Coordinador de Seguridad de la Información presentaron este documento, al Comité de Seguridad de la Información, quién lo aprobó, como un manual de uso de correo electrónico que da claridad al usuario, sobre lo que la Universidad Ean, considera aceptable y adecuado para el uso del servicio tecnológico de correo electrónico.

¿CUÁL ES EL CORREO ELECTRÓNICO?

La Universidad Ean, ha dispuesto de un correo electrónico con dominio **@universidadean.edu.co**, que es asignado a los estudiantes, colaboradores, docentes, egresados.

La Universidad Ean ha dispuesto de un correo electrónico con dominio @universidadean.edu.co y que asigna a estudiantes, colaboradores, docentes y egresados (usuarios del correo electrónico). Este recurso tiene la capacidad de almacenamiento determinado en la configuración del correo electrónico. Así mismo, permite las comunicaciones, envío y recepción de información, brinda herramientas de ofimática, colaborativas, de interconexión y de almacenamiento para soportar el desarrollo de actividades como parte de las funciones y responsabilidades institucionales de los usuarios.

¿A QUIÉN LE APLICA ESTE MANUAL?

A todos los usuarios a los cuales la Universidad Ean les ha asignado un correo electrónico (docentes, estudiantes, graduados, colaboradores) y se constituye como un instrumento de lineamientos, normas y mejores prácticas en el uso del correo electrónico.

¿QUÉ ACEPTO AL UTILIZAR EL CORREO ELECTRÓNICO?

Usted como usuario del correo electrónico de la Universidad Ean, reconoce y acepta que las condiciones aquí señaladas son de obligatorio cumplimiento, así como los lineamientos establecidos en el Manual de Seguridad de la Información que se encuentra disponible en la página web de la Universidad Ean en el siguiente link https://universidadean.edu.co/sites/default/files/2020-04/ADF001_5.pdf y el Manual de Directrices y Procedimientos de Datos Personales y demás normas que sean aplicables.

¿QUÉ ES UN USO ADECUADO DEL CORREO ELECTRÓNICO?

El correo electrónico asignado por la Universidad Ean, debe ser usado de manera responsable, en los siguientes términos:

1. Usar un lenguaje adecuado, de tolerancia y consideración. Recuerde que como Institución estamos comprometidos con la promoción del respeto por la diferencia, dentro de la formación integral que impartimos.
2. Usar el correo electrónico para finalidades institucional académicas o administrativas, según corresponda. Recuerde que no debe enviar mensajes que vulneren normas legales, el Código de Buen Gobierno de la Universidad Ean, la Política de Tratamiento de Datos, la Política de Seguridad de la Información, entre otras normas internas. Adicionalmente, con su mensaje usted no puede afectar el orden público, la intimidación o el buen nombre de las personas, divulgar contenido irrespetuoso, injurioso, difamatorio, racista, discriminatorio, que promueva la violencia, de acoso, de intimidación o amenazante. En este sentido tampoco está permitido, el uso del correo para actividades que afecten o no derechos fundamentales, tales como la libertad de expresión, la libertad de culto, el derecho al debido proceso. Tampoco puede divulgar imágenes, mensajes o videos extorsivos, violentos o de contenido sexual.
3. Cumplir con la guía para el envío de correo masivos en la Universidad Ean, fijada en el numeral 3.3 del Manual de Políticas y Procedimientos de Datos Personales.
4. No se permite el uso del correo electrónico como herramienta para difundir mensajes masivos, tipo spam o cadenas a nombre de la Universidad Ean. Para el envío de correos masivos solo está permitido el uso de la herramienta destinada para este fin en la Institución.
5. No se permite el envío de mensajes externos a grupos de personas, sin que la información de los correos se ubique en copia oculta.
6. Las cuentas de correo son de uso personal e intransferible, por lo tanto, usted debe tener una contraseña segura con las siguientes condiciones:

- 6.1. Contener al menos doce caracteres entre los que se incluyan: mayúsculas, minúsculas, números y caracteres especiales.
- 6.2. Cambiar la contraseña de manera frecuente para evitar filtración.
- 6.3. Evitar usar datos personales u otros datos de fácil obtención por parte de personas malintencionadas.
7. No prestar u ofrecer su cuenta de correo electrónico para que sea utilizada por un tercero, su uso es personal e intransferible.
8. Etiquetar como reservada o confidencial, la información que tenga este carácter. Se recuerda que la información confidencial es aquella que se encuentra registrada en las tablas de retención documental de la Universidad como clasificada o reservada o aquella que verse sobre información personal, de la operación de la Universidad, de sus procesos, *know how*, derechos de autor o de propiedad industrial que no haya sido expuesta al dominio público.
9. Validar los destinatarios a los que se les enviará el correo electrónico y la información que estos deben conocer. Es fundamental tener certeza sobre la pertinencia de incluir a los destinatarios que usted seleccione y además debe poner especial atención en la organización de la información enviada, atendiendo a su naturaleza, y adoptando las medidas pertinentes, tales como archivos en PDF, encriptación, anonimización, pseudoanonimización y otros.
10. Reportar de manera inmediata a la cuenta segurinfo@universidadean.edu.co o por medio de la mesa de servicios, cualquier riesgo de seguridad de la información que se detecte en el uso del correo electrónico, para recibir de ellos las instrucciones precisas sobre cómo enfrentar el riesgo.
11. Está prohibido el uso de correo electrónico para violar derechos de propiedad intelectual o de datos personales. Por ello absténgase de circular datos personales que no sean necesarios para el fin legítimo que se persigue, si advierte una información personal expuesta tome las medidas que eviten su propagación o circulación, no incluya fotos de carácter personal o familiar que no tengan relación con los fines perseguidos por la Universidad y mantenga un criterio de alerta frente a situaciones que puedan denotar un incumplimiento en estas materias.
12. Se prohíbe enviar, reenviar o responder correos electrónicos que contengan datos sensibles sin la autorización expresa del titular.
Es importante recordar que los datos sensibles son aquellos que afectan la intimidad de las personas y que pueden generar discriminación. Por ejemplo, son sensibles, los datos que revelan el origen étnico, racial, orientación política, convicciones religiosas, filosóficas, afiliaciones sindicales, a ONG o a organizaciones políticas, la información relativa a la salud, la vida sexual y los datos biométricos, entre otros. Por su impacto en la vida de las personas, se encuentra especialmente protegida por la Ley y es deber de toda la Comunidad requerirla cuando ES INDISPENSABLE para los fines institucionales de la Universidad Ean. En este sentido, si se llega a requerir este tipo de información debe tomarse de las fuentes de información institucionales, donde se tiene certeza de la existencia de la autorización del titular. Y una vez recabada esta información debe adoptar las medidas de seguridad suficientes y necesarias que la protejan. En todo caso, consulte a la Oficial de Protección de Datos Personales de la Universidad Ean si usted tiene necesidad de recolectar datos personales sensibles. Si tiene dudas puede consultar la Política de Tratamiento de Datos de la Universidad Ean, el aviso de privacidad y el Manual de Directrices y Procedimientos.
13. Se debe evitar el envío de mensajes en cadena con el fin de evitar la propagación de contenido a terceras personas y así mismo de software malicioso.
14. No se permite usar el correo electrónico institucional para el envío de propaganda política, ofertas, negocios, publicidad o información ajena a las finalidades propias de su asignación.
15. La Universidad Ean, enviará información relevante que deriva de sus pilares fundamentales, políticas, misión, visión y propósito superior y es considerada como esencial para sus procesos académicos, formativos, de investigación, normativos, administrativos y demás necesarios para su funcionamiento. La información que enviará la Universidad Ean a sus grupos de interés será la información relevante para su formación en el marco del proceso educativo en línea con la sostenibilidad entendida como un proceso vivo que permite la inclusión de diferentes imaginarios, ideas y sentires para facilitar negociaciones y acuerdos entre los actores en el marco de la inteligencia colectiva (Propósito Superior, Política de Sostenibilidad y Emprendimiento Sostenible de la Universidad Ean y en línea con la equidad y la inclusión, por lo tanto, usted acepta que al recibir su correo electrónico, recibirá la información relevante para su proceso formativo.
16. Cuando se pretenda enviar información de la Institución, solo se podrá hacer por medio del correo electrónico institucional.
17. El correo electrónico institucional cuenta con medidas de seguridad que protegen la información allí contenida, por favor no incluya información personal que salga de los límites institucionales. La herramienta es de uso institucional, no personal. Finalmente, recuerde **NADA ES INFALIBLE EN TEMAS DE SEGURIDAD, UNA DE LAS MEDIDAS MÁS IMPORTANTES ESTÁ BAJO SU RESPONSABILIDAD, CUMPLA CON LAS DIRECTRICES ACÁ ESTABLECIDAS Y REPORTE CUALQUIER INCONVENIENTE A LA UNIVERSIDAD EAN A TRAVÉS DEL CORREO SEGURINFO@UNIVERSIDADEAN.EDU.CO**
18. Eliminar mensajes que se reciban de fuentes desconocidas, por el riesgo de ataques cibernéticos e infección del equipo de cómputo por algún tipo de malware o técnicas de engaño para la obtención de datos personales.

19. No se deben leer correos ajenos y se debe ignorar el contenido cuando usted no sea el destinatario correcto. En este caso debe informar al remitente que lo recibió por equivocación y que procederá a su inmediata eliminación de su bandeja de entrada y de los elementos eliminados.
20. Si su situación requiere una respuesta inmediata, el correo electrónico no es la herramienta adecuada para enviar su mensaje, acuda a mensajería instantánea institucional o cualquier otros canales autorizados en la Universidad Ean.
21. La Universidad Ean, puede monitorear a través de herramientas tecnológicas los mensajes que salen o llegan a su correo institucional sin previo aviso o notificación, pues es su deber velar por la seguridad de la red informática y asegurarse que no hay riesgos que puedan afectar a la información que por allí circula La Universidad no está obligada a monitorear los mensajes de correo.
22. Los colaboradores de la Universidad Ean, deben incorporar la firma a todos los mensajes que sean enviados desde el correo asignado, según normas de identidad Institucional que usted encuentra disponibles en el Manual de Imagen Institucional y en los siguientes enlace
<https://universidadean.edu.co/sites/default/files/colaboradores/InstructivoFirmas2022.pdf> y
<https://universidadean.edu.co/sites/default/files/institucion/manuales/ManualMarca2022.pdf>
23. No se deben responder solicitudes de usuarios o contraseñas que no provengan del área encargada de la Universidad.
24. Utilizar el correo electrónico respetando las normas relacionadas con la Protección de Datos Personales. Para este fin, consulte la Política ubicada en la página <http://universidadean.edu.co>
25. Está prohibido compartir cuentas o listas de correo institucionales a personas no autorizadas o para ser utilizados en finalidades distintas a las actividades institucionales. Cualquier solicitud que le haga un área interna en este sentido debe dejar la trazabilidad de quien, para qué y cómo se envió la información. Hacia terceros está prohibido hacerlo sin contar con el Visto Bueno del Área de Protección de Datos Personales.

¿QUÉ DEBERES TENGO AL RECIBIR MI CORREO ELECTRÓNICO?

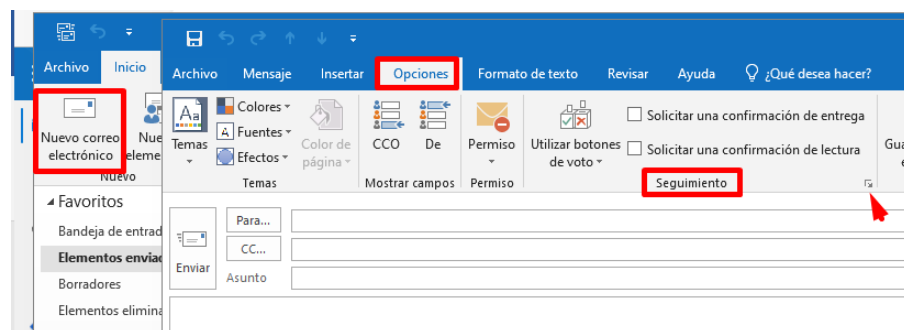
Son sencillos y muy importantes:

1. Ser responsable de manera directa del uso adecuado del correo electrónico.
2. Leer, conocer y aceptar plenamente las condiciones de su uso establecidas en este documento.

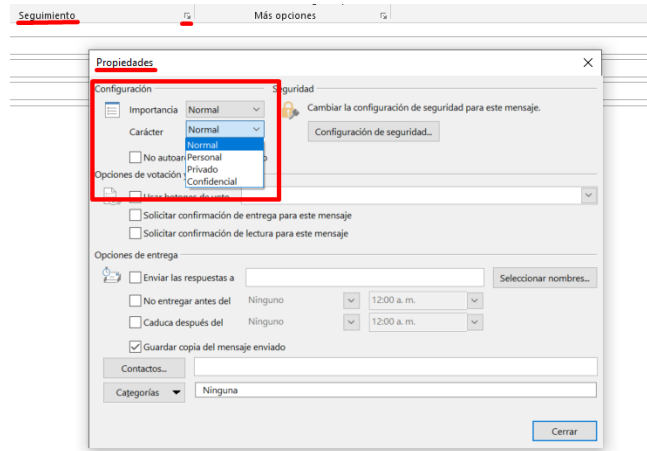
¿CUÁL ES EL MODO SEGURO DE TRANSFERENCIA DE INFORMACIÓN?

Para la transferencia de información por medio del correo electrónico es necesario contemplar lo siguiente:

1. Revisar y asegurarse que los remitentes si corresponden a las cuentas de correo electrónico de los destinatarios, para evitar que haya una posible filtración de información.
2. Está prohibido compartir archivos alojados en repositorios de nube distintos a los establecidos por la Universidad.
3. Cerciorarse de la legitimidad del correo y de la solicitud de información, antes de responder o reenviar un mensaje de correo electrónico.
4. Para hacer énfasis en la confidencialidad de los mensajes de correo emitidos, puede marcar un mensaje de correo electrónico desde el administrador de Outlook de la siguiente manera:
 - 1.1. Haga clic en **"Nuevo correo electrónico"**, en seguida en la ventana, diríjase a la pestaña **"Opciones"** y en seguida haga clic en la pestaña inferior derecha de **"Seguimiento"** como se muestra en seguida



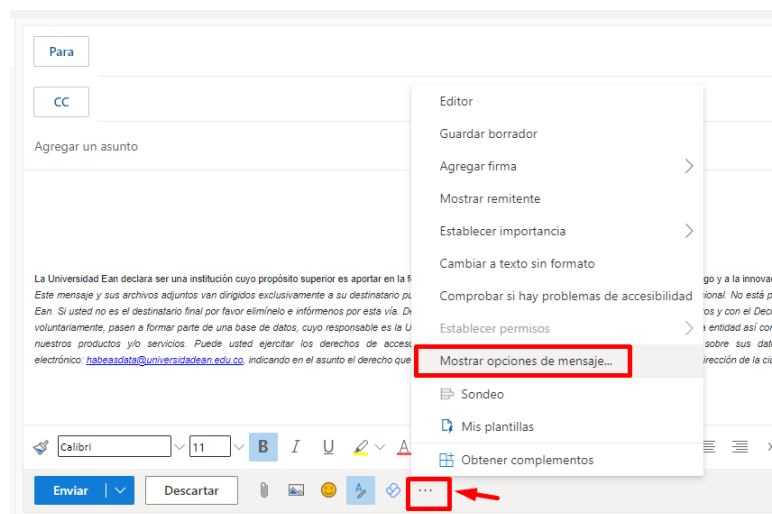
- 1.2. En la siguiente ventana, sobre el apartado de Configuración, haga clic en la lista desplegable de **"Configuración"** y seleccione una de las opciones (Normal, personal, Privado, Confidencial) de acuerdo a la necesidad.



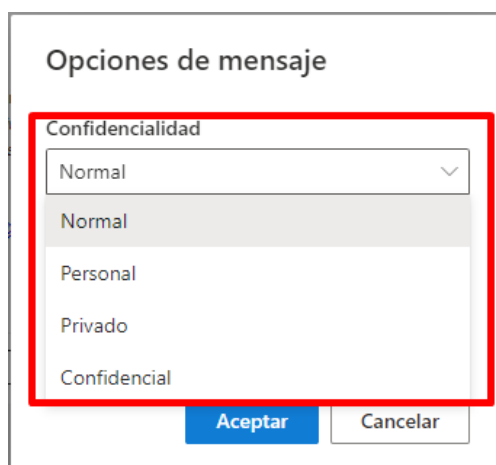
En seguida, haga clic en cerrar y continúe con la redacción del correo. De esta manera, en el buzón de correo del remitente se observará una marca de la confidencialidad indicada.

1.3. Para agregar un estado de confidencialidad en la remisión de correos desde el navegador web, deberá realizar las siguientes acciones:

1.3.1. En el cuerpo de la redacción del mensaje de correo, haga clic sobre los puntos “...” de opciones y en seguida de clic sobre **“Mostrar opciones de mensaje..”**



1.3.2. En seguida, sobre la ventana de Opciones de mensaje haga clic en la lista desplegable y seleccione una de las opciones que aparecen allí:



De clic en **"Aceptar"** y continúe con la redacción del correo electrónico.

1.3.3. Utilizar un plugin o complemento autorizados por la Dirección de Tecnologías de la Información para la generación de llaves públicas y privadas, de modo tal que permita el cifrado de información entre el emisor y destinatario del mensaje de correo electrónico.

¿QUÉ PASA CUANDO NO UTILIZO EL CORREO DE MANERA RESPONSABLE?

Cuando se demuestre un uso indebido o inaceptable del correo electrónico, el usuario, dependiendo de su calidad dentro de la Institución, podrá ser sometido a un proceso disciplinario que acarreará las consecuencias que en cada cuerpo normativo se detallen.

¿QUÉ BENEFICIOS TENGO AL UTILIZAR EL CORREO ELECTRÓNICO INSTITUCIONAL?

Al utilizar la cuenta de correo electrónico institucional se obtienen los siguientes beneficios:

1.

Almacenamiento de información para el servicio de One Drive correspondiente a 1TB y en algunos casos hasta un máximo de 5TB.
2.

Recuperación de información por un periodo máximo de 30 días una vez realizada la solicitud.
3.

Identificación y bloqueo de mensajes de correo electrónico con contenido malicioso como tipos de malware y técnicas de phishing.
4.

Identificación y bloqueo de archivos maliciosos en servicios de OneDrive y SharePoint.
5.

Identificación y reporte de conexiones inusuales sobre la cuenta de correo electrónico.
6.

Trabajar archivos de Ofimática en línea obteniendo disponibilidad de la información.
7.

Gestión de herramientas y servicios colaborativos desde Microsoft Teams.

¿CUÁNDO PUEDEN CANCELAR O SUSPENDER MI CUENTA DE CORREO?

La Universidad Ean, podrá cancelar o suspender el correo electrónico de sus usuarios en los siguientes eventos:

1.

Por terminación del contrato de trabajo.
2.

Por solicitud expresa del graduado.
3.

En el momento que se identifique que la cuenta de correo electrónico está siendo utilizada de forma inapropiada a los propósitos institucionales, o que vayan en contravía de lo establecido en los literales del apartado “¿QUÉ ES UN USO ADECUADO DEL CORREO ELECTRÓNICO?” de este documento o en los lineamientos establecidos en el Manual de Seguridad de la información.
4.

No es admisible la solicitud de cancelación o suspensión del correo electrónico por parte de los estudiantes activos, dado que es una herramienta indispensable para su proceso formativo.

¿QUÉ DEBO SABER SOBRE PROTECCIÓN DE DATOS AL USAR MI CORREO ELECTRÓNICO INSTITUCIONAL?

1.

Que es una herramienta oficial para la interacción y comunicación de la Universidad con sus grupos de interés.
2.

Que recibirá información fundamental para su proceso formativo y que no podrá negarse a recibirla, pues esto, impediría un adecuado desarrollo de sus actividades académicas.
3.

Que es indispensable un **uso adecuado** y cuidadoso del correo electrónico al compartir datos personales de terceros, así como propios, pues esto, podría conllevar a sanciones por parte de las autoridades competentes. Razón por la cual es **INDISPENSABLE** que conozca las Políticas de Tratamiento de Datos de la Universidad Ean que puede consultar en el siguiente link:
<https://universidadean.edu.co/sites/default/files/institucion/acuerdos/Acuerdo-No-035-2021-SG.pdf>

¿CUÁL ES LA RESPONSABILIDAD DE LA UNIVERSIDAD EAN FRENTE AL USO QUE YO LE DE A MI CORREO ELECTRÓNICO?

El usuario del correo electrónico asume el uso del correo electrónico, por fuera de las instrucciones impartidas por la U. La Universidad no se hace responsable del mal uso.

La Universidad Ean no será responsable ni civil, ni penal, ni administrativamente por daños generados por el uso del correo electrónico asignado a sus grupos de interés, pues este es personal y debe estar alineado con las directrices dadas en el presente documento.

# versión	Ente de aprobación	Fecha
Versión 0	Aprobado por el Comité de Seguridad de la Información y Gestión Documental	31 de mayo de 2022