



UNIDAD DE TECNOLOGÍA

POLÍTICAS DE USO CORRECTO DE CORREOS ELECTRÓNICOS INSTITUCIONALES

OBJETIVO

Establecer normas y procedimientos generales para el uso responsable del correo electrónico institucional en la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López.

PROCESOS OPERATIVOS: Administración de correos electrónicos







Contenido

1. INTRODUCCIÓN	3
2. ALCANCE	3
3. NOTACIONES	4
4. TERMINOLOGÍA Y DEFINICIONES	4
5. REFERENCIAS	6
6. RESPONSABLES	6
7. DISPOSICIONES GENERALES	6
8. GESTIÓN DEL BUZÓN DE CORREO	8
9. MEDIDAS DE SEGURIDAD	8
10. RECOMENDACIONES PARA EL USO ADECUADO DEL CORREO INSTITUCIONAL	9
10.1. TECNOLOGÍA	9
10.2. PROCESOS	10
10.3. USUARIOS	10
11. CONSECUENCIAS DEL USO INADECUADO DEL CORREO INSTITUCIONAL	11
12. BUENAS PRÁCTICAS EN EL USO DEL CORREO ELECTRÓNICO	11
12.1. OPTIMIZACIÓN DEL USO	12
12.2. MANEJO DEL TIEMPO	13
12.3. CORRECCIÓN EN EL ESTILO	13
13. REGISTROS	
14. CONTROL DE CAMBIOS.	







UNIDAD DE TECNOLOGÍA	Código: PUC-UT-001
ADMINISTRACIÓN DE CORREO ELECTRÓNICO INSTITUCIONAL	2021 / 11 / 04
POLÍTICAS DE USO CORRECTO	Versión: 001
	Página 3 de 14

1. INTRODUCCIÓN

El correo electrónico institucional es un recurso proporcionado por la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López en asociación con Google Suite for Education, con el propósito de facilitar el flujo de comunicación del personal, tanto de manera interna como externa a la institución.

Con el fin de garantizar el uso adecuado de este importante servicio, se elaboró el presente documento, que recoge diferentes aspectos que se deben tener en cuenta en la administración, seguridad y buenas prácticas de uso por parte de los usuarios del correo electrónico institucional en la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López.

Estas directrices y recomendaciones proporcionan a los usuarios una guía que contempla sus responsabilidades, relacionadas con la confidencialidad, privacidad y usabilidad; además, características técnicas asociadas al uso y administración del correo electrónico a nivel institucional, aspectos legales y de comunicación corporativa, medidas de seguridad, acceso, buenas prácticas en el uso y finalmente, recomendaciones y consecuencias de un uso inapropiado.

Se pretende que este documento se haga extensible a la totalidad del personal docente, estudiantes, directivos, personal administrativo y de servicio sin excepción, pues es responsabilidad de cada usuario conocer y aplicar las recomendaciones desarrolladas en esta política.

El uso de las cuentas de correo electrónico que proporciona la institución implica la aceptación y el cumplimiento de estas políticas. La Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López puede suspender o cancelar su acceso a este servicio en caso de no cumplir con el reglamento definido.

2. ALCANCE

Estas políticas de uso de correo electrónico institucional van dirigidas a todos los usuarios que tengan una cuenta bajo el dominio @espam.edu.ec.

ALCANCE JERARQUIZADO DE LAS POLÍTICAS		
1	Tecnología	Establecer y verificar que se tomen las medidas técnicas oportunas para garantizar la seguridad en cuanto al uso de correo electrónico institucional.







2	Procesos	Disponer de una política interna de uso del correo institucional que sea lícita, segura y sirva para prevenir incidentes de carácter operativo, técnico o legal y que redunde en la mejora del trabajo diario.
3	Usuarios	Conocer y acatar las recomendaciones de uso, así como los riesgos de un mal uso del correo electrónico. Aplicar las buenas prácticas en el uso del correo electrónico. Dar un uso apropiado al servicio de correo electrónico, como medida de prevención.

Estas políticas deben ser conocidas y cumplidas por todo el personal de la universidad, tanto se trate de docentes, personal administrativo, alumnos y exalumnos o personas externas que utilicen el recurso, sea cual fuere su nivel jerárquico y su calidad contractual.

Se podrá acceder al correo institucional desde la página web de la Universidad <http://www.espam.edu.ec> en la opción Online Google Suite mediante el siguiente link: <https://mail.google.com/a/espam.edu.ec> o desde la página oficial de acceso a Gmail con el siguiente link: <https://accounts.google.com/signin>.

3. NOTACIONES

- **ADS:** Área de Desarrollo de Software
- **CEI:** Correo Electrónico Institucional
- **ESPAM MFL:** Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López.
- **PUC:** Políticas de uso correcto
- **UT:** Unidad de Tecnología

4. TERMINOLOGÍA Y DEFINICIONES

- **Anti-malware:** Software diseñado para proteger contra los virus, puede evitar la aparición de una infección viral y eliminar los archivos infectados.
- **Anti-spam:** Software que está destinado a bloquear los correos electrónicos no solicitados.
- **Buzón:** El buzón de correo electrónico recoge todos los correos electrónicos que el usuario ha enviado y recibido desde y hacia dirección de correo electrónico.







UNIDAD DE TECNOLOGÍA	Código: PUC-UT-001
ADMINISTRACIÓN DE CORREO ELECTRÓNICO INSTITUCIONAL	2021 / 11 / 04
POLÍTICAS DE USO CORRECTO	Versión: 001
	Página 5 de 14

- **CCO o con copia oculta:** Permite enviar copias de un correo a otros destinatarios además de los principales a los que va dirigido. Es una copia privada, por lo que ni el o los destinatarios principales ni los usuarios puestos en copia (CC) podrán ver a quién más se le envía el correo.
- **Correo electrónico:** Servicio de mensajería basado en la red, para facilitar la comunicación y gestión de información.
- **Directriz:** Norma o conjunto de normas e instrucciones que se establecen o se tienen en cuenta al proyectar una acción o un plan.
- **Dispersar:** Hacer que un conjunto de personas o cosas se separe y esparza en diferentes direcciones.
- **Google Suite for Educations:** Es el conjunto de herramientas digitales que Google pone al servicio de los Centros Educativos para enriquecer los procesos de enseñanza y aprendizaje, ayudándoles a adaptarse a las necesidades de los estudiantes del siglo XXI.
- **Homónimo:** Para efectos de este documento, se refiere cuando un usuario tiene el mismo nombre propio que otro.
- **Ilícito:** Que no está permitido por la ley o no es conforme a la moral.
- **Indicio:** Cosa material, señal o circunstancia que permite deducir la existencia de algo o la realización de una acción de la que no se tiene un conocimiento directo.
- **Nomenclatura:** El conjunto o sistema de nombres o términos empleados en alguna disciplina u oficio, o por alguna comunidad.
- **Ofuscación:** Impedir [una luz intensa o un fuerte resplandor] que alguien vea bien de forma momentánea o pasajera.
- **Políticas de una Institución:** Son pautas o criterios que se tienen en cuenta para la consecución de objetivos en la misma.
- **Propagar:** Hacer llegar una cosa desde un punto a muchos lugares y en todas las direcciones.
- **Rastrear:** Averiguar algo siguiendo alguna señal o indicio.
- **Recurso:** Ayuda o medio del que una persona se sirve para conseguir un fin o satisfacer una necesidad.
- **Restablecer:** Establecer de nuevo una cosa, ponerla en el estado que había tenido antes.
- **Software:** Programas informáticos, instrucciones y reglas, que hacen posible la realización de tareas específicas dentro de un computador o dispositivo móvil.
- **Solicitud:** Documento oficial en que se solicita algo.
- **Spam:** El spam es un mensaje enviado sin la aprobación o solicitud del destinatario.
- **Suplantar:** Quitar a una persona su sitio de manera fraudulenta ocupando su cargo o posición, o asumiendo sus funciones.







UNIDAD DE TECNOLOGÍA	Código: PUC-UT-001
ADMINISTRACIÓN DE CORREO ELECTRÓNICO INSTITUCIONAL	2021 / 11 / 04
POLÍTICAS DE USO CORRECTO	Versión: 001
	Página 6 de 14

- **URL:** Significa Uniform Resource Locator, es decir, localizador uniforme de recurso y se refiere a la dirección única que identifica a una página web en Internet.
- **Usuario:** Para efectos de este documento, se denomina Usuario a toda persona que tiene asignada una cuenta de correo electrónico institucional.

5. REFERENCIAS

- Constitución de la República del Ecuador
- Google Suite for Educations
- Ley de Comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y Mensajes de Datos
- Manual del Aseguramiento de la Información (Unidad de Tecnología)
- Política de uso aceptable de Google Workspace.
- Procedimiento para la gestión de cuentas de correo (Unidad de Tecnología)

6. RESPONSABLES

- Es responsabilidad de la UT administrar la plataforma de Google Suite for educations, la cual sirve para gestionar las cuentas de correos electrónicos.
- Es responsabilidad de la UT elaborar y actualizar las políticas de uso correcto del correo electrónico institucional.
- El Coordinador de la UT deberá asegurar la correcta aplicación y cumplimiento de estas políticas.
- El Coordinador de la UT deberá asegurar la comunicación y socialización de estas políticas a todos los usuarios.
- La ESPAM MFL deberá aprobar la obligatoriedad del uso del correo electrónico institucional, en todas sus instancias.
- Es responsabilidad de los usuarios cumplir con las normas y procedimientos establecidos en esta política.

7. DISPOSICIONES GENERALES

- El Usuario debe hacer un buen uso del correo electrónico que le ha sido atribuido para el ejercicio de sus funciones y es responsable de los recursos que tiene asignados y de todas las acciones que se lleven a cabo en su utilización.
- Tanto docentes, como personal de administración y servicios colaboradores están obligados a utilizar la cuenta de correo que proporciona ESPAM MFL para comunicarse, en lo que al desempeño de su trabajo o cuestiones relacionadas con la institución se refiera.





DIRECCIÓN DE
SECRETARÍA GENERAL



igual modo, no se permite la utilización de cuentas de correo personales para la comunicación de carácter laboral.

- Los usuarios asumen la responsabilidad del uso que hacen de su cuenta de correo electrónico institucional, siendo conscientes de que cualquier mensaje que lleve el dominio @espam.edu.ec representa a la Universidad en su conjunto.
- Está prohibido facilitar u ofrecer el uso de la cuenta de correo electrónico (usuario/clave de acceso) a terceras personas.
- No se permite usar la cuenta de correo electrónico para actividades personales, ajenas a la actividad académica, investigativa o de gestión.
- Está prohibido difundir información confidencial o revelar información que desacredite, comprometa o perjudique la reputación de la Universidad, o viole cualquiera de las leyes ecuatorianas.
- Los mensajes internos han de dirigirse exclusivamente a las personas involucradas e interesadas en el asunto, sin incluir largas e inútiles cadenas de receptores.
- Se aconseja iniciar los correos (cuerpo del mensaje) con una introducción breve de lo que se envía, situando al interlocutor en un contexto que ayudará a su entendimiento y priorización.
- Hacer uso correcto del lenguaje, tanto desde el punto de vista semántico como del de la educación, al redactar un mensaje.
- El correo electrónico es un medio de comunicación escrito, permanece en el tiempo, es rastreable y comprobable, por lo tanto, su redacción y emisión debe realizarse con la seguridad y la medida correcta, la que exige un documento escrito, formal, que genera compromiso y marco de responsabilidad por parte de quien lo escribe y de a quién representa.
- El correo electrónico es una herramienta para el intercambio de información entre personas, no se permite su uso como herramienta de difusión masiva e indiscriminada de información.
- No está permitido utilizar el correo electrónico con fines comerciales o financieros. No se permite el uso del correo electrónico facilitado para contratar servicios personales no relacionados con la actividad profesional.
- No se debe participar en la propagación de mensajes en cadena, participar en esquemas piramidales o similares.
- Si los destinatarios solicitan que se detenga el envío de correos electrónicos por parte de la Universidad, deberán hacerlo.
- Si nuestra organización recibe quejas, denuncias o reclamaciones por estas prácticas se tomarán las medidas sancionadoras adecuadas.
- Las cuentas de correo electrónico bajo el dominio de la Universidad pueden ser auditadas para comprobar el uso correcto de las mismas.
- Si, en el ejercicio de sus funciones, el personal informático detecta cualquier anomalía que muestre indicios de usos ilícitos, lo pondrá en conocimiento de la Dirección de Informática.







UNIDAD DE TECNOLOGÍA	Código: PUC-UT-001
ADMINISTRACIÓN DE CORREO ELECTRÓNICO INSTITUCIONAL	2021 / 11 / 04
POLÍTICAS DE USO CORRECTO	Versión: 001
	Página 8 de 14

conocimiento de la autoridad competente de la ESPAM MFL con el fin de aplicar las acciones pertinentes y, si procede, deshabilitará el servicio.

- Para asegurar un normal funcionamiento del servicio y un uso eficiente de los recursos del sistema de correo, el usuario se compromete a leer periódicamente su correo y dar aviso de cualquier incidencia que pueda surgir y que estime puede afectar al normal comportamiento del servicio.
- Si se detecta que un usuario ha hecho uso inapropiado del correo electrónico institucional, se lo notificará formalmente por escrito, sin perjuicio de la aplicación, si procede, de acuerdo con el régimen disciplinario correspondiente.

8. GESTIÓN DEL BUZÓN DE CORREO

Corresponde a cada usuario velar para que la gestión de la información contenida en su correo electrónico sea adecuada. No obstante, se apuntan algunas normas que contribuyen a este fin:

- Revisar y vaciar periódicamente la bandeja de entrada y, si procede, la de salida. Se recomienda que estas acciones se realicen, como mínimo, una vez cada 30 días.
- Eliminar los mensajes que no se tengan que conservar y archivar el resto de mensajes en la carpeta o subcarpeta adecuada.
- Vaciar, periódicamente, la papelera o carpeta de eliminados.

9. MEDIDAS DE SEGURIDAD

Las personas usuarias de correo electrónico tienen que cumplir las siguientes medidas de seguridad:

- Guardar las credenciales (usuario y la contraseña) de acceso a la cuenta de correo de forma segura y no facilitarlas a otras personas, ni siquiera a efectos de mantenimiento del sistema.
- No utilizar una contraseña fácilmente deducible. La contraseña deberá tener una complejidad mínima de ocho caracteres alfanuméricos.
- No hacer uso de la opción de guardar la contraseña que se ofrece al usuario por parte de los navegadores web.
- Bloquear el acceso a la cuenta de correo, en caso de ausentarse del puesto de trabajo durante la jornada.
- No seguir cadenas de mensajes.
- No desactivar los filtros de correo y las opciones de seguridad activadas por el administrador del sistema.
- No abrir mensajes sospechosos. Comunicarlo a la Unidad de Tecnología de forma inmediata.







UNIDAD DE TECNOLOGÍA	Código: PUC-UT-001
ADMINISTRACIÓN DE CORREO ELECTRÓNICO INSTITUCIONAL	2021 / 11 / 04
POLÍTICAS DE USO CORRECTO	Versión: 001
	Página 9 de 14

- No enviar, reenviar o responder mensajes de correo que contengan datos sensibles (Datos que revelen el origen étnico o racial, las opiniones políticas, las convicciones religiosas o filosóficas o la afiliación sindical, así como el tratamiento de datos relativos a la salud, vida sexual o la orientación sexual de una persona física), sin la autorización de los responsables.
- En caso de detectar una incidencia durante el uso del correo electrónico, la persona trabajadora lo tiene que poner en conocimiento de la Unidad de Tecnología de forma inmediata.
- Situar y orientar las pantallas de los ordenadores de manera que se preserve la confidencialidad del contenido de los mensajes respecto de terceras personas que se puedan encontrar en las dependencias donde se encuentra su puesto de trabajo.
- No utilizar el correo institucional para instalar, registrar o activar software no autorizado por la ESPAM MFL.
- Se recomienda que no esté activada la opción de vista previa en los correos.

10. RECOMENDACIONES PARA EL USO ADECUADO DEL CORREO INSTITUCIONAL

A continuación, se enumeran una serie de recomendaciones, formuladas por la Unidad de Tecnología en cuanto al uso adecuado del correo electrónico en la institución, ordenadas según el alcance de las mismas.

10.1. TECNOLOGÍA

Las recomendaciones de uso del correo electrónico tienen un impacto directo en la tecnología utilizada. Es por ello que resulta básico comenzar por este punto, para garantizar la seguridad en sucesivos aspectos. En términos de tecnología y teniendo en cuenta las características de la ESPAM MFL, estas serían las sugerencias de uso del correo electrónico institucional:

- Auditoría periódica e instalación de actualizaciones, a fin de identificar el estado de los programas y aplicaciones, y garantizar la máxima seguridad posible o aplicar mejoras de ser necesario, incluir nuevas funcionalidades, solventar fallos o resolver vulnerabilidades de seguridad.
- Instalar y activar aplicaciones anti-malware y filtros anti-spam en el servidor.
- Instalar una tecnología de cifrado y firma digital que se pueda usar con el correo electrónico para proteger la información confidencial y asegurar la autenticidad de la empresa como remitente.







UNIDAD DE TECNOLOGÍA	Código: PUC-UT-001
ADMINISTRACIÓN DE CORREO ELECTRÓNICO INSTITUCIONAL	2021 / 11 / 04
POLÍTICAS DE USO CORRECTO	Versión: 001
	Página 10 de 14

- No publicar las direcciones de correo corporativas en páginas web ni en redes sociales sin utilizar técnicas de ofuscación, para evitar ser víctima de spam u otros ataques cibernéticos.

10.2. PROCESOS

Resulta fundamental que, con base en las premisas técnicas, se articulen los mecanismos y procesos oportunos para que las personas puedan realizar un uso adecuado de los recursos. Así, en términos de procesos institucionales, es importante considerar las siguientes recomendaciones:

- Disponer de una normativa que regule y garantice el buen uso del correo electrónico, por parte de todos los usuarios, sin excepciones.
- Concienciar y formar a los usuarios sobre la usabilidad, responsabilidad y posibles consecuencias de un mal uso del servicio de correo, pues nada más importante que conocer los riesgos para poder evitarlos.
- Vigilar el cumplimiento legal de la normativa institucional.

10.3. USUARIOS

Una vez se encuentren cubiertas las recomendaciones anteriores, en términos técnicos y de procesos, corresponderá a los usuarios cumplir con las recomendaciones que a continuación se enumeran:

- Nunca usar el correo corporativo con fines personales.
- Asegurarse de que el contenido del correo cumple las normas establecidas por la universidad.
- Usar una contraseña segura y no compartirla con terceros.
- Identificar a los remitentes de correo electrónico y, de tener dudas sobre su identidad (sospechoso), contactar con la persona por otra vía antes de abrir el correo, descargar archivos adjuntos o dar información confidencial.
- Analizar los enlaces incluidos en correos antes de acceder a ellos, revisando si el texto de la URL se corresponde con el hipervínculo.
- No responder a correos no deseados o basura. Se recomienda agregar al remitente a la lista de spam y eliminarlo.
- Ser consciente de técnicas como el phishing o las campañas de envío de correos fraudulentos a fin de identificarlos.
- Utilizar la copia oculta (CCO) a fin de proteger la privacidad de los destinatarios siempre que se envíe un correo a varias personas.
- Evitar el reenvío de correos electrónicos sin permiso del remitente por inicial. Todos los correos que se envíen con el dominio institucional no podrán ser reenviados a otros miembros de la organización.







UNIDAD DE TECNOLOGÍA	Código: PUC-UT-001
ADMINISTRACIÓN DE CORREO ELECTRÓNICO INSTITUCIONAL	2021 / 11 / 04
POLÍTICAS DE USO CORRECTO	Versión: 001
	Página 11 de 14

terceros, siempre que el motivo sea el desempeño de nuestras funciones y que no se trate de información confidencial.

- No consultar el correo electrónico institucional en público o con conexiones públicas, pues nuestro tráfico de datos puede ser interceptado por cualquier usuario próximo o de esta red.
- Bloquear o cerrar la sesión en el equipo de trabajo de necesitar ausentarse, con la finalidad de evitar vulnerabilidades de seguridad del correo.

11. CONSECUENCIAS DEL USO INADECUADO DEL CORREO INSTITUCIONAL

En este apartado se detallan los riesgos a los que se puede exponer la institución por no seguir dichas recomendaciones y por el uso inapropiado del correo electrónico:

- Ataques informáticos.
- Compromiso de las redes, sistemas de información e información de carácter confidencial.
- Riesgos de índole jurídica a nivel nacional o internacional como consecuencia de una inadecuada comunicación.
- Incumplimiento de la normativa en materia de protección de datos por divulgar o comunicar datos de terceros sin su consentimiento.
- Crisis de reputación institucional asociadas a un mal uso del recurso.
- Pérdida de operatividad, tiempo y recursos de docentes, estudiantes y personal de administración y servicios.

12. BUENAS PRÁCTICAS EN EL USO DEL CORREO ELECTRÓNICO

Según todo lo expuesto anteriormente, se establecen las siguientes buenas prácticas para el uso del correo electrónico en la comunidad Politécnica.

12.1. OPTIMIZACIÓN DEL USO

- Es imprescindible separar el uso profesional del uso personal en las cuentas de correo electrónico.
- La cuenta de correo institucional que la universidad proporciona es una cuenta de carácter profesional y no es equivalente a una cuenta personal ya que está asociada a la institución. De igual modo, no es profesional y genera mala imagen utilizar la cuenta de correo personal para la realización de las funciones relacionadas con el desempeño del puesto.







UNIDAD DE TECNOLOGÍA	Código: PUC-UT-001
ADMINISTRACIÓN DE CORREO ELECTRÓNICO INSTITUCIONAL	2021 / 11 / 04
POLÍTICAS DE USO CORRECTO	Versión: 001
	Página 12 de 14

- Conviene conocer las herramientas disponibles en la Universidad y usar cada una para la finalidad con la que fue diseñada.
- No se debe abusar de funcionalidades como el "aviso de lectura", su eficacia es escasa cuando lo utilizamos de manera indiscriminada o continuada. Se debe activar solo en los casos en los que realmente sea necesario. Ocurre lo mismo con la opción de "importancia alta": cuando se utiliza de manera indiscriminada, no tiene el efecto para el que fue creado.
- Antes de contestar un correo que se ha enviado a diferentes personas, hay que valorar la necesidad de enviar la respuesta sólo al remitente o también al resto de las personas puestas en copia. Si se integra a una persona a un email en el que existe una larga cadena, conviene hacer un breve resumen a fin de facilitar la interpretación de todo el texto.
- Se debe respetar la privacidad de los mensajes y el destinatario. Antes de reenviar mensajes es mejor pensar si es necesario su reenvío o si incluso debemos contar con el permiso de quien lo envía, sobre todo aquellos con contenido conflictivo o confidencial. Solo se debe utilizar la opción de reenviar en aquellos casos en que tanto el emisor como el contenido del mensaje, y toda la información de la cadena de correos que forman parte de él, puedan ser accesibles para la persona destinataria. No obstante, es preferible evitar el envío de mensajes en cadena para evitar dar a conocer indebidamente contenidos a terceras personas o incluso, para evitar la propagación de virus o software malicioso.
- Es preferible utilizar las cuentas de correo genéricas de los departamentos, sobre todo si no se está seguro sobre a quién es preciso dirigirse. También es de utilidad incluirlo en la copia del mensaje.
- En alguna ocasión puede llegar por error un email, en cualquier caso, no es conveniente ignorarlo. Lo preferible es contactar con el remitente e indicarle el error, remitir a la persona de interés o trasladar la información necesaria para su solución, siempre mostrando orientación hacia el cliente (sea interno o externo).

12.2. MANEJO DEL TIEMPO

- Siempre es conveniente incluir un "Asunto o palabra clave" en el mensaje e indicar en dicho campo una breve frase descriptiva o modo de resumen de lo que se desea tratar. Esto redundará en el aprovechamiento del tiempo ya que facilitará la lectura, clasificación y posterior recuperación por parte del destinatario.





DIRECCIÓN DE
SECRETARÍA GENERAL





UNIDAD DE TECNOLOGÍA	Código: PUC-UT-001
ADMINISTRACIÓN DE CORREO ELECTRÓNICO INSTITUCIONAL	2021 / 11 / 04
POLÍTICAS DE USO CORRECTO	Versión: 001
	Página 13 de 14

- Es importante limitar la generación de mensajes y que éstos sean concretos y concisos. De este modo, no solo ahorramos tiempo, sino que ayudamos a facilitar el trabajo de los demás.
- Siempre se debe responder a los mensajes en un tiempo razonable y de forma adecuada, sin extendernos, pero proporcionando una respuesta acorde a las expectativas del remitente.
- Por supuesto, no es conveniente enviar varios emails si se puede concentrar todo en uno solo.
- No se debe emplear el email como medio de prueba o justificante de lo que se dice o de que se está trabajando a una hora y en un día concreto.
- Es conveniente utilizar las respuestas automáticas en periodos vacacionales o de ausencia indicando contacto alternativo, preferencialmente el correo genérico del departamento.

12.3. CORRECCIÓN EN EL ESTILO

- Como en todos los entornos virtuales, se deben utilizar las mayúsculas y minúsculas correctamente. El uso de mayúsculas en internet sugiere emociones fuertes e implica gritar. Si se desea enfatizar un término, se pueden usar comillas, negrita, otros colores, etc. pero se desaconseja el uso de mayúsculas para escribir un texto entero.
- Evitar el uso de palabras incompletas, independientemente de que nos encontremos escribiendo el mensaje desde un dispositivo móvil.
- Cuidar el lenguaje, la gramática y la ortografía. Se debe hacer un esfuerzo por escribir los mensajes de correo electrónico de la mejor forma posible. Ser cuidadoso, dar las gracias, pedir por favor, saludar, etc., mejora la imagen del remitente ante los demás y genera confianza en el receptor. Se puede usar el autocorrector, pero no es la solución definitiva, debemos ser minuciosos en la redacción del mensaje.
- Es importante releer el texto escrito antes de enviarlo, para detectar posibles errores.

13. REGISTROS

FORMATO	NOMBRE	LOCALIZACIÓN	RESPONSABLE	DISPOSICIÓN
DIGITAL (PDF)	Políticas de uso Correcto de Correos Electrónicos Institucionales	http://www.es.pam.edu.ec/web/informativo/reglamentacion.aspx	Unidad de Tecnología	Pública







UNIDAD DE TECNOLOGÍA	Código: PUC-UT-001
ADMINISTRACIÓN DE CORREO ELECTRÓNICO INSTITUCIONAL	2021 / 11 / 04
POLÍTICAS DE USO CORRECTO	Versión: 001
	Página 14 de 14

FISICO (FOLLETO)	Políticas de uso Correcto de Correos Electrónicos Institucionales	*Secretaría General *Unidad De Tecnología	*Secretaría General *Unidad de Tecnología	Público
-------------------------	---	--	--	---------

14. CONTROL DE CAMBIOS.

Tipo de documento:	Políticas	Código:	PUC-UT-001
Título del documento:	POLÍTICAS DE USO CORRECTO DE CORREOS ELECTRÓNICOS INSTITUCIONALES		
Elaborado por:	 COORDINACIÓN DE TECNOLOGÍA Lcda. Georanny García Montes	Aprobado por:	 Dra. C. Miryam Félix López
Ing. Roberto Ormaza Medina			
VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	
001	04/11/2021	Primera Versión	

CERTIFICO: Que la presente POLÍTICAS DE USO CORRECTO DE CORREOS ELECTRÓNICOS INSTITUCIONALES, fue conocido y aprobado mediante Resolución RHCP-SO-11-2021-N°027, de fecha 16 de noviembre de 2021, en la Undécima Sesión Ordinaria del Honorable Consejo Politécnico de la ESPAM MFL.

Ab. Julio César Ormaza Suárez
SECRETARIO GENERAL (E)



100-100000

100-100000

100-100000

100-100000

100-100000

100-100000

100-100000

100-100000

100-100000

100-100000