



## TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO DE CORREO ELECTRÓNICO

DIRECCIÓN DE GOBIERNO DIGITAL  
SUBDIRECCIÓN DE GOBIERNO DIGITAL  
COORDINACIÓN DE SERVICIOS

## Contenido

I. CONSIDERACIONES .....	2
II. GENERAL Y ACEPTACIÓN.....	3
III. ADMISIBILIDAD.....	4
IV. SERVICIOS BRINDADOS .....	4
V. ACEPTACIÓN.....	5
VI. CANCELACIÓN Y ELIMINACIÓN DEL SERVICIO .....	6
VII. EXCLUSIÓN DE RESPONSABILIDAD .....	6
VIII. RESPONSABILIDADES Y GARANTÍAS .....	7
IX. SEGURIDAD.....	7
X. CONFIDENCIALIDAD .....	7
1. TERMINOLOGÍA USADA EN EL PRESENTE DOCUMENTO .....	7
2. LINEAMIENTOS DE USO DE LAS CUENTAS DE CORREO .....	8
3. DATOS TÉCNICOS.....	9

## I. CONSIDERACIONES

### 1. Que el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – MinTIC a

Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones  
Edificio Murillo Toro, Carrera 8a, entre calles 12A y 12B  
Código Postal: 111711 . Bogotá, Colombia  
T: +57 (1) 3443460 Fax: 57 (1) 344 2248  
[www.mintic.gov.co](http://www.mintic.gov.co)





través de la Dirección de Gobierno Digital se encarga de impulsar el uso y masificación de las Tecnologías de Información y Comunicaciones – TIC como herramienta dinamizadora del desarrollo social y económico del país.

2. Que Gobierno Digital es el nombre que recibe la estrategia de gobierno electrónico (e- government) en Colombia, que busca construir un Estado más eficiente, más transparente y más participativo gracias a las TIC.

3. Que, a partir de la promulgación de la Constitución Política de 1991, Colombia emprendió un proceso de descentralización, que transformó la relación entre la Nación y las entidades territoriales. Bajo esta perspectiva, los municipios y departamentos están llamados a convertirse en instituciones sólidas, capaces de atender las demandas ciudadanas y de prestar más y mejores servicios.

4. Que el documento CONPES 3650 del 15 de marzo de 2010 declara de importancia estructural la implementación de la Estrategia de Gobierno Digital en Colombia y exhorta al Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, con el apoyo del Departamento Nacional de Planeación, a formular los lineamientos de política que contribuyan a la sostenibilidad de la Estrategia de Gobierno Digital.

5. Que el Decreto 1078 de 2015, compilo el decreto 2573 de 2014, en su Título 9 de “Políticas y Lineamientos de Tecnologías de la Información”, Capítulo 1 “de la Estrategia de Gobierno Digital”, y en su artículo. 2.2.9.1.1.2 establece que son sujetos obligados de la Estrategia Gobierno Digital, todos aquellos organismos y entidades que conforman la administración pública y todos los demás organismos y entidades de naturaleza pública que de manera permanente tienen a su cargo el ejercicio de las actividades y funciones administrativas o la prestación de servicios públicos del Estado Colombiano en los términos del artículo 39 de la Ley 489 de 1998.

6. Que el artículo 2.2.9.1.2.2 del Decreto 1078 de 2015, establece como instrumentos para la implementación de estrategia de Gobierno el Manual de Gobierno Digital; este define los criterios que corresponde a las entidades de orden Nacional y Territorial respectivamente.

7. Que la Dirección de Gobierno Digital con su servicio de GOV.CO-Territoriales, diseña, desarrolla, implementa, pone en marcha y mantiene soluciones tecnológicas que impulsan la ejecución de la Estrategia de Gobierno Digital.

8. Que las soluciones tecnológicas disponibles para las entidades territoriales son:

- Plataformas informativas (sitios Web)
- Canales de comunicación por medios electrónicos (Correos electrónicos para las entidades).

## II. GENERAL Y ACEPTACIÓN

La Dirección de Gobierno Digital del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones con su servicio de GOV.CO-Territoriales, ha puesto a disposición de las entidades públicas canales de comunicación por medios



electrónicos que permiten la comunicación de la entidad con sus dependencias, de la entidad con otras entidades públicas y de control y de la entidad con la ciudadanía en general. Esta solución entrega correos electrónicos institucionales a las entidades que hacen uso del servicio de plataformas informativas, los correos electrónicos tendrán como nombre de dominio el dominio asignado al sitio web oficial de la entidad y no se crearán correos electrónicos a nombre de funcionarios sino a nombre de dependencias que la entidad requiera para la comunicación por medios electrónicos.

El servicio de canales de comunicación por medios electrónicos está disponible para las siguientes entidades:

- Gobernaciones y Alcaldías
- Asambleas y Concejos
- Entidades Territoriales Descentralizadas

La solución canales de comunicación por medios electrónicos se presta a través de un servicio contratado con un tercero; este ofrece el servicio de correo electrónico en la nube, se debe tener en cuenta que al recibir este servicio ofrecido por la Dirección de Gobierno Digital también se está aceptando las condiciones de uso y políticas de privacidad con las que cuenta el tercero contratado.

Los términos de uso que se describen a continuación constituyen el acuerdo entre la entidad pública y la Dirección de Gobierno Digital del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, por lo tanto, es responsabilidad de la entidad pública leerlos previo al uso de la solución de tal manera que conozca y acepte plenamente las condiciones de uso.

### III. ADMISIBILIDAD

El uso del servicio GOV.CO-Territoriales de Gobierno Digital es exclusivo para entidades públicas. Al usar los servicios de Gobierno Digital, usted declara y certifica que toda la información de registro o solicitud de servicio que presentó es verdadera y exacta. Se puede interrumpir el servicio sin previo aviso, si la Dirección de Gobierno Digital considera que no es una entidad pública.

No se permite solicitud de servicio firmada por una persona diferente al representante legal de la entidad pública. En consecuencia, al utilizar el *servicio* GOV.CO-Territoriales de Gobierno Digital la entidad declara y certifica ser una entidad pública y tener naturaleza gubernamental para poder recibir los beneficios entregados por la Dirección de Gobierno Digital.

### IV. SERVICIOS BRINDADOS

Siempre y cuando se cumplan los términos de este acuerdo de uso, la Dirección de Gobierno Digital

ofrece:

- Capacidad de almacenamiento de 25 GB.
- Direcciones de correo personalizadas con el nombre de dominio de la entidad / institución acorde con el estándar definido por la Dirección de Gobierno Digital. Ejemplo: usuario@municipio-departamento.gov.co
- Acceso al correo electrónico desde cualquier dispositivo con acceso a Internet a través de una plataforma web mail.
- Acceso al correo electrónico desde cualquier programa de correo como Outlook, Thunderbird, Mac Mail o cualquier otro programa que te permita conexión POP/IMAP.
- Acceso al correo electrónico desde cualquier dispositivo móvil (iPhone, Android, BlackBerry y Windows phone).
- Interfaz amigable, intuitiva, funcional y usable que permite el ingreso de los funcionarios de las diferentes entidades de forma ágil.
- Funciones de protección que garantizan seguridad de los datos en transporte como en almacenamiento de información de cada buzón.
- Control de acceso a la información para el ingreso de los usuarios y sus derechos de acceso individualmente.
- Enviar y recibir correo electrónico. Destinatario (Para, Copia y Copia Oculta), asunto, mensaje (puede ser texto o incluir formato) y contar con las siguientes opciones: Responder, Reenviar (o remitir), Marcar como correo no deseado (spam), Archivar, Borrar y Mover a carpeta o Añadir etiquetas.
- Adjuntar archivos de imágenes y documentos con una capacidad máxima de 10MB.
- Realizar búsquedas globales / organizadas por palabras en el cuerpo del mensaje, asunto o archivo adjunto.
- Crear carpetas para clasificar los correos electrónicos al interior del buzón.
- Crear filtros de correo para organizar la información.
- Crear y consultar las agendas de invitados y reuniones de forma automatizada y en tiempo real para fijar el mejor tiempo para realizar la convocatoria (encontrar espacio libre para los invitados).

La entidad pública no podrá administrar la creación y administración de las cuentas de correo electrónico; la función de administración es responsabilidad de la Dirección de Gobierno Digital.

## V. ACEPTACIÓN

La entidad acepta la responsabilidad por todas sus actividades al usar los correos electrónicos entregados por la Dirección de Gobierno



Digital, incluida su conducta y todo el contenido que pueda enviar, recibir o compartir mediante el correo electrónico. No usará el servicio de Gobierno Digital para ningún fin no autorizado o ilegal. La entidad será responsable de asegurar que no viola ninguna ley, incluidas, entre otras, las leyes de derechos de autor. La Dirección de Gobierno Digital no será responsable de la utilización indebida del servicio, ni tampoco de los daños sufridos o pérdidas económicas que, de forma directa o indirecta, produzcan o puedan producir perjuicios económicos, materiales o sobre datos y aplicaciones, provocados por el uso indebido del servicio.

## VI. CANCELACIÓN Y ELIMINACIÓN DEL SERVICIO

La Dirección de Gobierno Digital podrá cancelar el servicio de licencias de correo electrónico, si la entidad deja de utilizar los mismos por un periodo superior a dos (1 mes) y/o si la entidad decide realizar un desarrollo propio y cambie los DNS de los servidores de la Dirección de Gobierno Digital.

Para realizar esta cancelación, la Dirección de Gobierno Digital remitirá una comunicación a la entidad indicando el correo electrónico inactivo, el periodo de inactividad y el motivo de la cancelación. La entidad tendrá un plazo de un (15 días) para dar respuesta a la comunicación. En caso de no recibir respuesta o de no justificar debidamente la inactividad de la cuenta, se procederá a su cancelación.

Si la entidad requiere continuar con el servicio, deberá informarlo en el plazo establecido para dar respuesta a la comunicación y suscribir un compromiso para el buen uso de la solución.

En caso que la entidad decida realizar un desarrollo de su página web propio y/o contratado con un tercero, el cual requiera que el direccionamiento registrado en ColInternet deba ser ajustado cambiando los registros DNS de los servidores de la Dirección de Gobierno Digital, se procederá a notificar la eliminación de las licencias de correos electrónicos asignadas. A partir de la fecha de modificación de los DNS que realice la entidad, se darán treinta (30) días calendario para que la entidad realice los correspondientes backup's de la información almacenada; finalizado este término de tiempo se procederá con la eliminación de las cuentas de correo. La entidad deberá garantizar la continuidad en la prestación del servicio de las cuentas de correo de acuerdo con la normatividad vigente.

## VII. EXCLUSIÓN DE RESPONSABILIDAD

La correcta utilización del servicio de correo electrónico es responsabilidad de la entidad, bajo su propia cuenta y riesgo, correspondiéndole en exclusiva, responder frente a terceros por daños o perjuicios de cualquier índole que pudieran derivarse de dicha utilización.

La Dirección de Gobierno Digital no será responsable ni civil, ni penal ni administrativamente de los daños sufridos o pérdidas económicas que de forma directa o indirecta se produzcan o puedan llegar a producirse producto de la cancelación y eliminación de las licencias de correo electrónico; dicha responsabilidad será asumida exclusivamente por la

entidad que da lugar a la cancelación.

## VIII. RESPONSABILIDADES Y GARANTÍAS

Cada entidad es responsable de los procedimientos de copias de respaldo de su información; se sugiere que cada entidad haga backup cada (tres) 3 meses. En caso de que el usuario borre de forma accidental algún correo o carpeta de su cuenta de correo, la Dirección de Gobierno Digital no se hará responsable de la información perdida en este imprevisto.

## IX. SEGURIDAD

Si por cualquier motivo el usuario sospecha que la seguridad de su cuenta se ve comprometida de cualquier forma debe reiniciar su contraseña. Por seguridad, se recomienda que la entidad cambie las contraseñas de sus cuentas mínimo cada tres (3) meses y que la clave sea de mínimo ocho (8) caracteres y alfanumérica.

## X. CONFIDENCIALIDAD

La Dirección de Gobierno Digital se compromete a no ceder ni vender a terceros su información. Cada usuario es responsable de la información que maneja sobre todo si ésta es sensible y confidencial.

### 1. TERMINOLOGÍA USADA EN EL PRESENTE DOCUMENTO

- A) Se le denomina “Usuario” a cualquier persona que haga uso de un correo electrónico institucional suministrado por la Dirección de Gobierno Digital, y ello implica su adhesión plena e incondicional a esta Política de Uso.
- B) Se denomina “Administrador” al rol encargado de crear, eliminar, renombrar y reiniciar cuentas de correo, que para los efectos de la presente política de uso es asumido por la Dirección de Gobierno Digital.
- C) Se denomina “Entidad” a cualquier Alcaldía, Gobernación, Asamblea, Concejo, Hospital, Contraloría, Colegio o Empresa Social del Estado, y otras entidades gubernamentales que tengan cuentas de correo bajo la administración de Gobierno Digital.
- D) Cuentas Básicas: cuentas predeterminadas para las entidades como: alcaldia@, contactenos@, concejo@ y

notificacionesjudiciales@. Teniendo en cuenta lo establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, las entidades públicas de todos los niveles deben tener un buzón de correo electrónico con la finalidad exclusiva de recibir notificaciones judiciales, por lo tanto, estas direcciones deben mantenerse con carácter permanente para no afectar las notificaciones judiciales de la entidad. En ese sentido, es responsabilidad del representante legal hacer un uso eficiente de los recursos tecnológicos a efectos de que los procedimientos administrativos se adelanten con diligencia, dentro de los términos legales y sin dilaciones.

De acuerdo a lo establecido en el Manual de Gobierno Digital, las entidades públicas de todos los niveles deben tener un buzón de correo electrónico para facilitar el contacto con los usuarios, por lo tanto, estas direcciones deben mantenerse con carácter permanente para garantizar la igualdad en el acceso a la administración. En ese sentido, es responsabilidad del representante legal hacer un uso eficiente de los recursos tecnológicos a efectos de que los procedimientos administrativos se adelanten con diligencia, dentro de los términos legales y sin dilaciones.

- E) Otras Cuentas: cualquier cuenta que corresponda a otras áreas o funciones de la Entidad. Ejemplo: tesorería, acción comunal, policía, etc.

## 2. LINEAMIENTOS DE USO DE LAS CUENTAS DE CORREO

- A) Los usuarios son completamente responsables de todas las actividades realizadas con sus cuentas de acceso al buzón asignado por solicitud de su entidad.
- B) Es una falta grave facilitar y ofrecer su cuenta de correo electrónico (e-mail) a personas no autorizadas; su cuenta es exclusiva del cargo o dependencia y no es transferible. De llegar a presentarse este tipo de situaciones la Dirección de Gobierno Digital procederá a eliminar la cuenta.
- C) El correo electrónico es una herramienta para el intercambio de información entre personas, no es una herramienta de difusión de información masiva tipo spam o cadenas.
- D) No es correcto enviar correo a personas que no desean recibirlo. Si la entidad recibe quejas, denuncias o reclamaciones por estas prácticas, se cancelará su cuenta.
- E) Están completamente prohibidas las siguientes actividades: • Utilizar el correo electrónico para cualquier propósito comercial o financiero • No se debe participar en la propagación de “cartas en cadenas”, ni en esquemas piramidales de índole político, religioso o temas similares. • Distribuir de forma masiva grandes cantidades de mensajes con contenidos inapropiados para la respectiva entidad.

- F) Toda información o contenido que sea transmitido por las cuentas de correo, son responsabilidad exclusiva del titular de la cuenta, por lo que dichos contenidos no reflejan las preferencias o ideas del Ministerio TIC o de la Dirección de Gobierno Digital.
- G) Periódicamente el administrador revisará las cuentas de correo que lleven más de 60 días sin ningún acceso. En caso tal, se procederá a enviar una comunicación al representante legal de la entidad sobre las cuentas sin uso, advirtiendo del proceso de eliminación y se darán 30 días adicionales a partir de la fecha de la comunicación para la utilización de las cuentas o la solicitud de no eliminación. Vencidos los 30 días adicionales, se procederá a la eliminación y se entenderá que la entidad ya ha sido comunicada.
- H) La administración de las cuentas de correo electrónico es exclusiva de la Dirección de Gobierno Digital, quien se las administra a las entidades de forma gratuita para su uso institucional.
- I) El uso inapropiado de las cuentas de correo suministradas por la Dirección de Gobierno Digital, así como la violación a las políticas de uso descritas, tendrá como consecuencia la desactivación temporal o permanente de las mismas.
- J) A través del correo electrónico, Gobierno Digital facilita al usuario el acceso a información diversa, así como a la utilización de los servicios proporcionados por el mismo.

### 3. DATOS TÉCNICOS

- A) Las cuentas de correo no tendrán nombres personales, solo nombres de dependencias de la entidad. Ejemplo: alcaldía@, contáctenos@, concejo@ y notificacionesjudiciales@.
- B) El Password o clave que se establece es generado automáticamente; se recomienda cambiarlo la primera vez que acceda a la plataforma de correo electrónico.
- C) No se pueden enviar archivos adjuntos con extensión ejecutable, por lo cual, no debería sorprender que se genere un mensaje automático de advertencia indicando el tema.
- D) A través de la cuenta de correo se puede tramitar todo tipo de datos adjuntos (Attachments), siempre y cuando el tamaño total del archivo no exceda los 10MB, ya sea para correos de entrada como de salida.
- E) Las cuentas permiten el acceso vía web, a través de la respectiva URL del tipo <http://mail.google.com/xxxxxxx.gov.co> y a través de programas de administración de correo electrónico (por ejemplo: Outlook®, Thunderbird®, etc.) la configuración de los cuales es responsabilidad del usuario.

- F) En caso de necesitar creación, reinicio o cancelación de la cuenta, así como cambio de la clave de acceso al correo, se deberá seguir el procedimiento de solicitud de claves de usuario de portal y correos electrónicos.
- G) Una vez se cree una nueva cuenta de correo, la entidad tendrá 30 días para acceder a ella. En caso de no presentar acceso en el plazo de 30 días, ésta será borrada automáticamente.
- H) Con el objetivo de brindar al usuario un mayor conocimiento de cómo usar las diferentes herramientas que acompañan el correo electrónico, le sugerimos revisar los siguientes enlaces:
- Aprender a usar cuentas de correo electrónico: <http://learn-esla.googleapps.com/your-first-days/your-first-days-1>
  - Usar cuentas de correo en dispositivos móviles: <http://learn-esla.googleapps.com/mobile-users-3>
- I) El back up del buzón del correo lo puede hacer con varias herramientas como Thunderbird, Outlook o GM Vault, en la siguiente url: <https://docs.google.com/document/d/1iqNnhi4Sns7bOJo9jXNr7GJuL5GBkIIHSAXt4FqXBhk/edit?pli=1>; se explica cómo hacerlo con GM Vault.

Con el fin de brindar soporte a la solicitud de reinicio, eliminación o creación de cuentas de usuarios o solicitar el servicio de GOV.CO-Territoriales, la Mesa de Ayuda estará disponible por medio de los siguientes canales de comunicación:

Equipo de Gobierno Digital, a través del correo electrónico: [sopORTECCC@mintic.gov.co](mailto:sopORTECCC@mintic.gov.co) o en Bogotá al teléfono 390 79 51, o a la línea gratuita nacional 01 8000 910 742.

Cordialmente.

**Centro de Contacto al Ciudadano**  
Dirección de Gobierno Digital.