


COPIA NO CONTROLADA

	POLITICA PARA EL MANEJO DE CORREO ELECTRONICO	Código: TE-TEI-PO-007
		Tipo: POLITICA
		Vigencia: 2016-05-06
		Versión: 002

1. OBJETO

Asegurar el uso apropiado del sistema de correo electrónico proporcionado por Team a sus colaboradores (en adelante “correo electrónico corporativo”) y enterar a los colaboradores del uso del sistema de correo electrónico corporativo y las principales directrices que rigen a la información allí contenida.

Team se reserva el derecho de modificar esta política a su discreción. En el caso de realizar modificaciones sobre este documento, los usuarios y colaboradores serán informados de manera apropiada.

2. ALCANCE

Aplica para todos los colaboradores que hacen parte de cada una de las compañías que integra el grupo empresarial: Team Foods Colombia S.A., Grasas S.A, Plásticos Team S.A.S., Team Foods México S.A. de C.V., Operadora Team S.A. de C.V., Team Foods USA, Inc., Team Investments LLC, y Team Foods Chile S.p.A. los cuales en este documento se han denominado y denominarán como Team.

Así mismo esta política es de conocimiento obligatorio para todos los colaboradores que tengan una cuenta de correo electrónico corporativo

3. RIESGO(S) ASOCIADO(S)

3.1. RIESGOS LEGALES

El correo electrónico corporativo es una herramienta de comunicación de negocios y los usuarios y colaboradores de Team están obligados a usarla de manera legal, responsable y efectiva. Aunque por su naturaleza el correo electrónico parece ser menos formal que otras comunicaciones escritas para éste existe reglamentación amparada por la Ley.

Por lo tanto, es importante que los usuarios y colaboradores estén enterados de los riesgos legales del correo electrónico:

3.1.1. Si usted envía o reenvía (hace forward) un correo electrónico con comentarios u observaciones Difamatorias, ofensivas, racistas, obscenas o de carácter pornográfico, usted y Team pueden ser demandados penalmente.

3.1.2. Si usted envía ilegalmente información protegida a través de un correo electrónico sin el permiso debido, usted y Team pueden ser demandados por infracción de propiedad intelectual y/u obligaciones de confidencialidad.

3.1.3. Si usted envía un correo electrónico que contenga un virus informático, usted y Team pueden ser demandados penalmente.

3.1.4. Si usted envía un correo electrónico cuyo contenido evidencie prácticas anticompetitivas o restrictivas de la competencia, usted y Team pueden ser demandados por conductas contrarias a la libre competencia.

3.1.5. Si usted de cualquier forma usa su correo electrónico corporativo para enviar o transmitir información que vulnere de cualquier forma la Constitución y las leyes vigentes en Colombia, usted y Team pueden ser demandados por este hecho.

Siguiendo las pautas definidas en esta política, el usuario del correo electrónico corporativo debe reducir al mínimo los riesgos legales implicados en el uso de éste. Si cualquier usuario o empleado de Team desatiende las reglas precisadas en esta política, el usuario o empleado será completamente responsable de sus acciones y Team:

i) en caso de ser legalmente viable, liberará toda su responsabilidad del hecho ya que el usuario o empleado(s) implicado(s) ha(n) sido informado con anterioridad sobre estas políticas,

ii) en caso de ser condenada a pagar una suma de dinero ante autoridad o administrativa, repetirá contra el usuario o empleado(s) responsable(s) del hecho,

iii) en caso de sufrir cualquier daño o perjuicio de carácter patrimonial o extra patrimonial, buscará su reparación integral frente al usuario o empleado(s) responsable(s) del hecho.

3.2 REQUISITOS LEGALES

Las siguientes reglas son requeridas por la Ley y deben ser seguidas estrictamente:

3.2.1. Se prohíbe terminantemente enviar o reenviar (hacer forward) correos electrónicos con comentarios u observaciones difamatorias, ofensivas racistas u obscenas o de carácter pornográfico. Si usted recibe un correo electrónico de esta naturaleza, debe notificar de forma inmediata al administrador del sistema para que él tome las medidas del caso.

3.2.2. No envíe correos electrónicos usando la cuenta de correo de otra persona.

3.2.3. No copie o lea un correo electrónico o archivos anexos (attachment) que pertenezcan a otro usuario sin el permiso del autor.

3.2.4. No disfrace ni procure disfrazar su identidad al enviar el correo.

3.2.5. Se prohíbe el envío de correos masivos, piratería o copia de software, bombardeo por correo electrónico y/o cualquier otra práctica que atente contra la seguridad de otros usuarios de Internet.

3.2.6. Asegúrese de que el uso de su correo electrónico cumpla con toda la regulación nacional y supranacional, incluyendo, pero no limitando a aquellas leyes que protegen los derechos laborales, los derechos de autor, secretos industriales, propiedad intelectual, libre competencia, propiedad privada, invasión de privacidad y/o difamación.

4. DIRECTRICES

4.1 Buenas prácticas para el uso del correo electrónico corporativo

Team considera el correo electrónico corporativo como uno de los medios de comunicación más importantes y reconoce la importancia del contenido apropiado de los correos y de las respuestas rápidas a través de este medio, buscando siempre entregar una imagen profesional y buen servicio tanto interno como externo. Por lo tanto, Team solicita a sus colaboradores, seguir las pautas presentadas a continuación:

4.1.1 Para la redacción de correos

- Escriba correos bien estructurados y use asuntos (subject) breves y descriptivos.
- Para mensajes formales, se recomienda empezar el mensaje con "Buenos días/tardes Sr.(a)" y el apellido de la persona a la que va dirigido.
- No está permitido el uso de abreviaturas y de los caracteres de Internet tales como "Smiley".
- Las firmas de correo deben incluir el [formato](#) predefinido por el área de comunicaciones de Team. Se considera que la firma diseñada por Team reúne los elementos indispensables para un correo bien formado y se obliga a su uso. El [formato para firma de correo](#) se encuentra publicado en la intranet.
- Siempre use el corrector ortográfico antes de enviar un mensaje por correo electrónico.
- No envíe archivos anexos (attachment) innecesarios. Comprima los archivos anexos (attachment) más grandes que 500K antes de enviar el mensaje. En lo posible, prefiera compartir los documentos mediante la herramienta "Docs" de Google.
- No escriba mensajes con mayúsculas fijas.
- Si usted reenvía correos (hace forward) exprese claramente qué acción usted espera que el receptor tome.
- Envíe mensajes por correo electrónico corporativo solamente en los casos en los cuales el contenido se pueda exhibir en un tablero de avisos público. Si no pueden ser expuestos de forma pública en su estado actual, considere el reformular el uso del correo y usar otros medios de comunicación, o proteger la información usando una contraseña (vea "confidencial").

4.2 Tiempos de respuesta a los correos de clientes

Uno de los principales medios de comunicación entre Team y nuestros clientes, es el correo electrónico corporativo, además es un medio requerido e indispensable para conservar comunicación constante con las actividades solicitadas por los clientes.

Por lo tanto, se debe tener claro que ningún correo de los clientes recibido a través del correo electrónico corporativo, debe tener un tiempo de respuesta superior a dos (2) días hábiles desde su fecha de recepción.

En caso que no se pueda dar una respuesta de fondo al cliente, el colaborador de Team que reciba el correo deberá contactarlo por el medio más expedito para:

- i) informarle que recibió el correo, y
- ii) establecer un cronograma o fecha de respuesta de su requerimiento.

4.3 Uso personal del correo corporativo

Aunque el sistema de correo de Team se tiene para el uso corporativo, Team permite el uso razonable y moderado del correo electrónico para el uso personal, siempre y cuando, se tengan en cuenta las siguientes pautas:

- El uso personal del correo no debe interferir con el trabajo.
- Los mensajes de correo personales deben seguir las pautas definidas en esta política.
- Los mensajes de los correos personales deben ser etiquetados de forma tal que se identifiquen como tales, la cual puede ser nombrada "Privado" o "Personal".
- Se prohíbe el envío de cartas cadena (chain letters), correo basura (junk mail), chistes, bromas, presentaciones en power point y archivos ejecutables.
- No envíe correos en masa, es decir a más de 20 personas.

En caso de hacer uso del correo electrónico corporativo para enviar mensajes personales tenga en cuenta que todos los mensajes distribuidos mediante el correo electrónico corporativo se consideran correos electrónicos de profesionales en desarrollo de su profesión, y por lo tanto, son datos públicos que pueden ser monitoreados y verificados por Team sin autorización del usuario.

4.4 Información confidencial

Evite enviar información confidencial por correo electrónico. Si usted lo hace, debe asegurar la información incluyéndose en un archivo y protegiéndose con una contraseña. Entonces provea al remitente la contraseña por otro medio de comunicación, por ejemplo, por teléfono.

4.5 Política anti-SPAM (correo no solicitado)

Team tiene la política de cero tolerancia para el envío de correos masivos y SPAM.

4.5.1. El usuario o empleado acepta no transmitir correos y publicidad no solicitada. Específicamente acepta que el uso de los servidores de Team para envío de SPAM causará la terminación inmediata y sin previo aviso del servicio de correo electrónico corporativo (liberando a Team de toda responsabilidad), en cuyo caso el usuario o colaborador será legalmente responsable por daños y perjuicios causados a Team y a terceros.

4.5.2. El usuario o empleado entiende y acepta que en caso de infringir las políticas anti-SPAM de Team estará dañando la reputación de la empresa y la de sus servicios asociados, haciendo que Team pueda iniciar procesos legales por deterioro de buen nombre.

4.6 Términos y condiciones (Disclaimer)

La siguiente leyenda puede ser adicionada a la firma del correo para proteger la información contenida en cada mensaje aunque se aclara que no es de uso obligatorio:

"La información aquí contenida es para uso exclusivo de la persona o entidad de destino. Está estrictamente prohibida su utilización, copia, descarga, distribución, modificación y/o reproducción total o parcial, sin el permiso expreso de Team, pues su contenido puede ser de carácter confidencial y/o contener material privilegiado. Si usted recibió esta información por error, por favor contacte en forma inmediata a quien la envió y borre este material de su computador. Team no es responsable por la información contenida en esta comunicación, el directo responsable es quien la firma o el autor de la misma."

4.7 Monitoreo del sistema

Teniendo en cuenta que según la Delegatura de Protección de Datos Personales de la Superintendencia de Industria y Comercio, los correos electrónicos de profesionales en desarrollo de su profesión son datos públicos, no se debe tener ninguna

expectativa de privacidad en cualquier cosa que usted cree, almacene, envíe o reciba dentro del correo electrónico corporativo. Sus correos electrónicos pueden ser supervisados sin notificación previa si Team así lo estima necesario. Si hay evidencia de que usted no se está adheriendo a las pautas precisadas en esta política, Team se reserva el derecho de tomar la acción o acciones disciplinarias necesarias.

4.8 Propiedad sobre Cuentas de correo

- 4.8.1. Todas las cuentas de correo electrónico corporativo administradas por Team son propiedad de Team.
- 4.8.2. Las contraseñas no deben ser compartidas con otras personas.
- 4.8.3. Las cuentas de correo no usadas por más de 90 días podrán ser desactivadas y eventualmente borradas.

4.9 Tiempo retención de la información

Todos los correos electrónicos cuentan con una retención móvil de 1 año a partir de la notificación de retiro o eliminación de un usuario.

El año móvil se empieza a calcular desde la fecha de retiro y se fija un año hacia adelante, durante el cual se eliminará paulitamente, una vez terminado el año móvil no hay posibilidad de recuperar información alguna de los buzones de correo electrónico.

4.10 Copias de buzones de correo electrónico de colaboradores retirados

Después de retirada o eliminada una cuenta de correo, el responsable del área (con nivel 1, 2 o 3 dentro de la organización), podrá tener acceso a una copia del mismo.

Aplica solo ante un evento de retiro de un colaborador de la organización, y solo se puede realizar durante el tiempo de retención de la información.

Esta copia será descargada de forma local en el equipo del solicitante únicamente para consulta. y no se dejará copias adicionales en los servidores de Team, el Gestor de Accesos no realiza copias de seguridad a menos que estén sean solicitadas.

Una copia de un buzón se debe solicitar a través del correo mesadeayuda@team.co con el asunto: "Copia de datos correo electrónico del usuario retirado".

4.11 Transferencia de propiedad de documentos en Drive colaboradores retirados

La información de los usuarios que publiquen en Drive ya sea para compartir, guardar y/o trabajar de forma colaborativa es parte del buzón de correo electrónico, ante un retiro esta información será eliminada con todo lo que integra el correo electrónico, en el evento de un retiro se puede migrar la información a otros responsables para no perder el uso colaborativo que se haya registrado en la plataforma.

La transferencia de propiedad de documentos en Drive solo se puede realizar durante el tiempo de retención de la información.

Esta solicitud de transferencia de información deberá ser registrada en la mesadeayuda@team.co mediante un correo electrónico del líder o responsable de área (con nivel 1, 2 o 3 dentro de la organización), indicando el usuario destino al cual se le migrará la información de Drive.

4.12 Direccionamiento de correos electrónicos

El sistema de correo electrónico permite direccionar correos electrónicos desde cuentas de usuarios que por alguna razón no van a poder gestionar la información del correo, ante eventos tales como vacaciones, licencias o retiros.

Esta solicitud de transferencia de información deberá ser registrada en la mesadeayuda@team.co mediante un correo electrónico del líder o responsable de área (con nivel 1, 2 o 3 dentro de la organización), indicando el usuario origen, y el usuario destino al cual se le direccionarán los correos electrónicos que lleguen.

4.13 Acceso a los buzones de correo electrónico de personas activas

Team puede dar acceso a los correos de colaboradores activos, con fines de revisión, solo en situaciones especiales y únicamente para el área de Auditoria. Para revisar correos de colaboradores activos se entregarán las credenciales del buzón en revisión.

4.14 Acceso a buzones de ejecutivos de alto perfil

Los buzones de correo de los ejecutivos de alto perfil solo podrán tener una solicitud de acceso o copia si la misma es autorizada por la Presidencia.

Los buzones de Alto Perfil son: Presidente, Vicepresidentes, Directores, Gerente de Investigación y Desarrollo, Country Manager.

4.9 Preguntas

Si usted tiene preguntas o comentarios sobre esta política, por favor pónganse en contacto con info@team.co incluyendo la siguiente información:

1. Nombre
2. Teléfono
3. Correo Electrónico
4. Comentario

Si usted no tiene ninguna pregunta o comentario, Team presume que usted entiende y acepta las reglas y pautas definidas en esta política.

4.10 Declaración

Declaro que he leído, entiendo reconozco esta política. Cumpliré con las pautas precisadas en esta política y entiendo que su no cumplimiento pueda dar lugar a acciones disciplinarias y/o legales.

8. CONTROL DE CAMBIOS

CONTROL DE CAMBIOS		
Versión	Fecha	Descripción resumida del cambio
[VIGENCIA]	2016-05-06	Determinación del tiempo de retención de la información, y las directrices sobre copias de información, transferencia de propiedad y revisión de auditoria.

Creado Por	Editado Por	Revisado Por	En Prueba	Aprobado Por
JUAN CARLOS MONDRAGON RIOS	JOSE GONZALO VACCA SANCHEZ COORDINADOR DE SERVICIOS TI	GENITH GODOY RINCON GERENTE - TECNOLOGIA DE INFORMACION		GENITH GODOY RINCON GERENTE - TECNOLOGIA DE INFORMACION

LORENA MARGARITA IGLESIAS REDONDO @ 2016-09-02, 18:22:21