

# **Pautas de correo electrónico de SETA**

presentadas al Área 67 para su aprobación el 4 de octubre de 2020

## **1. Antecedentes**

La adopción de G Suite por parte de SETA, según lo recomendado por el Comité Ad Hoc de la Nube en abril de 2020 y aprobado por el Comité de TI en mayo de 2020, requiere la renovación de las Directrices de correo electrónico. Los cambios en la arquitectura del sistema de correo electrónico de SETA requieren algunas de las revisiones; Los avances en tecnología desde que se redactaron las Directrices en 2011 informan algunos de los otros cambios.

Además, el Comité de TI insta a que eliminemos los detalles técnicos de este documento de política para que el Comité de TI pueda tomar decisiones que afecten la arquitectura y la implementación técnica sin requerir una votación de la asamblea completa.

## **2. Propuesta**

El Comité de TI propone que el Área 67 adopte la Sección 3<sup>1</sup> en su totalidad como pautas recomendadas relacionadas con el correo electrónico.

<sup>1</sup> **Nota: Los apéndices que aparecen al final de este documento no forman parte de la moción formal, pero están destinados a ser información complementaria únicamente y**

pueden actualizarse de vez en cuando.

### 3. Pautas para el correo electrónico

Esta sección describe el uso, la administración y el soporte del sistema de correo electrónico SETA y brinda orientación con respecto al direccionamiento, el contenido, el anonimato y el uso general del correo electrónico.

Si bien el presidente de TI de la SETA es el responsable en última instancia del sistema de correo electrónico de la SETA, esta responsabilidad se delega en puestos dentro del Comité de TI. El Comité de Informática mantendrá un documento, disponible en su página web, que especifique la arquitectura actual del sistema y los cargos responsables de sus partes. Los servidores de confianza que ocupen los puestos serán identificados en la página web del Comité.

#### una. Listas de distribución y direccionamiento

##### i. Anonimato

*“El correo electrónico es un método ampliamente utilizado y aceptado comunicación. Ahora se usa regularmente como una herramienta de servicio en AA, pero como con cualquier servicio, debemos asegurarnos de que la Confraternidad se mantengan Tradiciones de mientras recibimos el mayor beneficio de esta forma de comunicación.*

*Al utilizar el correo electrónico, es necesario tener en cuenta el anonimato de los destinatarios de los mensajes. Enviar mensajes a múltiples destinatarios que revelen las direcciones de correo electrónico de todos en la destinatarios lista es una posible ruptura del anonimato de otra persona. Por lo tanto, es una buena idea obtener el permiso explícito del destinatario antes de usar su dirección de correo electrónico personal para la correspondencia de AA ”.*

[MG-18]

Cuando sea posible, utilice las direcciones de correo electrónico proporcionadas por SETA para garantizar la privacidad de la dirección de correo electrónico personal de los miembros. Cuando se comunique con personas que no tienen una dirección de correo electrónico proporcionada por la SETA, haga una pausa para considerar la posibilidad de que su mensaje se distribuya fuera del contexto de AA. Tenga en cuenta las sugerencias siguientes con respecto al uso de los bloques de direcciones TO :, CC: y BCC :. En caso de duda, utilice la sección BCC :.

##### ii. Anuncios de difusión y debates virtuales

En general, hay dos formas en que se utiliza el correo electrónico en nuestra organización: anuncios de difusión y debates virtuales.

(1) Los anuncios de transmisión son correos electrónicos que generalmente son informativos, se envían a un grupo de personas y, por

lo general, no requieren ninguna respuesta. Ejemplos de estos son la distribución de una reunión anuncio de, un volante, un boletín informativo y un acta. En general, una transmisión es unidireccional.

(2) Las discusiones virtuales consisten en una "conversación" por correo electrónico en la que se envía un mensaje, a menudo solicitando una respuesta. Un ejemplo común es cuando varias personas intentan programar la hora y el lugar de una reunión.

### iii. ¿Debo usar TO :, CC: o BCC :?

(a) los mensajes que se envían solo con fines informativos (es decir, anuncios, folletos, actas, etc.) deben enviarse a través de BCC o por listas / grupos de correo electrónico que ocultan a los destinatarios y solo muestran el nombre de la lista en Para: o CC: campos, es decir, como [SETA-Announce] o [cpc-forum], etc.

(b) los mensajes que se envían y que están destinados a ser parte de una "discusión" entre un grupo de personas deben enviarse a través de TO y CC para que los miembros puede "responder a todos" y llevar a cabo una discusión virtual, o se pueden usar listas / grupos de correo electrónico para este propósito; y

(c) siempre tenga en cuenta que el anonimato de un individuo puede potencialmente ser violado por la "reversión" de su dirección de correo electrónico. Si tiene dudas, utilice el BCC o una lista / grupo de correo electrónico que oculte las direcciones de los destinatarios como se describe anteriormente.

### iii. Responder y responder a todos

Los usuarios a veces se confunden sobre cuándo utilizar la opción "Responder" frente a la opción "Responder a todos" al responder a un mensaje de correo electrónico. Utilice "Responder" cuando desee responder solo al remitente de un mensaje. Utilice "Responder a todos" cuando desee que todos los destinatarios del mensaje original también vean su respuesta.

**Haga una pausa antes de responder a un mensaje de correo electrónico y piense cuál es más apropiado. Es desconsiderado "Responder a todos" innecesariamente ya que esto abarrotaría innecesariamente las bandejas de entrada de las personas. Si tiene dudas sobre cuál usar, le sugerimos que use la opción "Responder" y deje que el remitente original decida si su mensaje merece ser reenviado a los otros destinatarios.**

Por otro lado, un uso común y efectivo de la opción "Responder a todos" es en el caso de realizar una discusión "virtual" en la que participan todos los destinatarios. En este caso, a menudo es más efectivo enviar su respuesta a

todos los destinatarios en lugar de esperar a que el remitente original envíe su respuesta al resto.

## **B. Contenido**

Solo los negocios relacionados con AA deben realizarse utilizando el sistema de correo electrónico de SETA. El sistema de correo electrónico SETA no está diseñado para la difusión de bromas, publicidad, inspiración, correo en cadena o cualquier otra comunicación no relacionada con AA.

Antes de enviar un mensaje, una simple regla general es preguntarse si su mensaje pertenece al propósito principal de AA, la misión de SETA de facilitar el servicio de AA dentro del Área 67 o nuestro cargo de enviar un delegado a la Conferencia de Servicios Generales.

### **I. Comunicación a personas ajenas a AA, especialmente a miembros de la comunidad profesional:**

*“Se recomienda encarecidamente que los miembros de AA no envíen mensajes de correo electrónico masivos no solicitados para el servicio de AA. Al hacerlo, podrían llevar el nombre de AA a una controversia pública y dañar la reputación de AA en su conjunto. También puede ser ilegal ”. [MG-18]*

GSO sugiere enviar correos electrónicos personalizados uno a la vez en lugar de envíos masivos.

### **ii. Convertirse accidentalmente en spam**

Tenga en cuenta que los destinatarios utilizan varios medios de filtrado de spam. Por lo tanto, aunque su mensaje sea legítimo y no sea parte de un envío masivo, considere tener un plan de seguimiento alternativo en caso de que no haya una respuesta inicial; puede que no se deba a la indiferencia del destinatario.

### **iii. Documentos de SETA Los**

Los correos electrónicos que contienen documentos como la lista de SETA, actas de reuniones, informes de convenciones, etc., que incluyen nombres completos, direcciones, números de teléfono y / u otra información confidencial deben incluir la siguiente exención de responsabilidad en el cuerpo del correo electrónico. :

#### ***“Confidencial - Nombres completos usados***

*Este informe es un documento confidencial de AA, solo para miembros ya que contiene los nombres y direcciones completos de los miembros. Trate esta información con cuidado para proteger el anonimato de las personas enumeradas ”.*

### **iv. Finanzas, minutas, boletines informativos, volantes, etc.**

"La transferencia electrónica de información del Área, incluidas las finanzas, las Área actas del, los boletines informativos, los folletos, las descripciones de funciones de los comités, etc., debe seguir la práctica actual establecida del Área de no utilizar apellidos o información de contacto personal".

## C. Pie de página y firmas de correo electrónico

Otra pregunta que surge a menudo es la de cómo cerrar la sesión en un correo electrónico. Excepto a nivel público, la Tradición de AA permite que las personas decidan por sí mismas cómo manejar su anonimato personal. SETA IT recomienda que firme sus correos electrónicos de la manera que se sienta cómodo. Algunas personas eligen firmar con sus nombres completos, mientras que otras pueden elegir el nombre / la inicial del apellido y otras pueden optar por excluir su nombre por completo, utilizando solo su puesto de servicio o simplemente "un miembro de AA".

SETA recomienda que, a nivel público - es decir, en un mensaje de correo electrónico que pueda terminar siendo accesible para el público en general, debe evitar usar su apellido. Por otro lado, la guía de la OSG reconoce que al comunicarse con los profesionales, el uso de un nombre completo le da credibilidad al correo electrónico y le da una sensación profesional. La OSG recomienda colocar el texto "(nombre no para publicación)" junto a dichas firmas.

### I. Descargo de responsabilidad

(1) Todo correo electrónico saliente tendrá el siguiente texto adjunto al final del mensaje, debajo de la firma del usuario:

**Descargo de responsabilidad habitual:** *"Este mensaje contiene confidencial información destinada únicamente a los destinatarios nombrados. Si no tiene su nombre, no debe difundir, distribuir ni copiar este correo electrónico. Notifique al remitente inmediatamente si ha recibido este correo electrónico por error y elimínelo de su sistema. Tenga en cuenta que las opiniones en este correo electrónico pertenecen al autor y pueden no representar las de SETA o AA en su conjunto. No se puede garantizar que la transmisión de correo electrónico sea segura o esté libre de errores, ya que la información podría ser interceptada, corrompida, destruida, demorada, incompleta o infectada con malware. Por lo tanto, el remitente no se hace responsable de los errores u omisiones en el contenido de este mensaje o que surjan como resultado de la transmisión de un correo electrónico".*

(2) El sistema de correo electrónico SETA se configurará de modo que la exención de responsabilidad se adjunta automáticamente al final de cada mensaje, si es posible.

### ii. Recomendaciones de firma

Tener una firma adjunta al final de los mensajes de correo electrónico salientes da un toque profesional y facilita que los destinatarios se pongan en contacto con el remitente.

Nuestro sistema de correo electrónico se puede configurar para agregar automáticamente una firma a cada mensaje para que el usuario no tenga que escribir repetidamente toda su información de contacto. Dado que los titulares de cuentas de correo electrónico de SETA pueden editar sus propias firmas, cada usuario es libre de revelar tanto o tan poco como se sienta cómodo.

Como mínimo, se debe incluir la posición de un usuario, el nombre de SETA, la dirección postal y la dirección de correo electrónico de SETA del usuario.

Cuando los usuarios revelan su nombre completo, las Directrices de la OSG sugieren agregar la frase "(nombre no para publicación)" al final del nombre del usuario para ayudar a aclarar que los nombres de los miembros de AA no deben divulgarse al público.

Muestra de firma y descargo de responsabilidad # 1:

**John Smith** (nombre no para publicación)  
Presidente, Comité de Tecnología de la Información Del  
**Asamblea del Área Sureste de Texas**  
PO Box 130433  
Houston, TX 77219  
teléfono: (555) 555-5555  
correo electrónico (1): [it@aa-seta.org](mailto:it@aa-seta.org)  
correo electrónico (2): [john.s@aa-seta.org](mailto:john.s@aa-seta.org)

**Descargo de responsabilidad habitual:** *"Este mensaje contiene información confidencial destinada únicamente a los destinatarios nombrados. Si no tiene su nombre, no debe difundir, distribuir ni copiar este correo electrónico. Notifique al remitente inmediatamente si ha recibido este correo electrónico por error y elimínelo de su sistema. Tenga en cuenta que las opiniones en este correo electrónico pertenecen al autor y pueden no representar las de SETA o AA en su conjunto. No se puede garantizar que la transmisión de correo electrónico sea segura o esté libre de errores, ya que la información podría ser interceptada, corrompida, destruida, demorada, incompleta o infectada con malware. Por lo tanto, el remitente no se hace responsable de los errores u omisiones en el contenido de este mensaje o que surjan como resultado de la transmisión de un correo electrónico".*

Muestra de firma y descargo de responsabilidad # 2:

**Presidente, Comité de Tecnología de la Información Del**  
**Asamblea del Área Sureste de Texas**  
PO Box 130433 Houston, TX 77219  
e-mail: [it@aa-seta.org](mailto:it@aa-seta.org)

**Descargo de responsabilidad habitual:** *"Este mensaje contiene información confidencial destinada únicamente a los destinatarios nombrados. Si no tiene su nombre, no debe*

*difundir, distribuir ni copiar este correo electrónico. Notifique al remitente inmediatamente si ha recibido este correo electrónico por error y elimínalo de su sistema. Tenga en cuenta que las opiniones en este correo electrónico pertenecen al autor y pueden no representar las de SETA o AA en su conjunto. No se puede garantizar que la transmisión de correo electrónico sea segura o esté libre de errores, ya que la información podría ser interceptada, corrompida, destruida, demorada, incompleta o infectada con malware. Por lo tanto, el remitente no hace responsable de los errores u omisiones en el contenido de este mensaje o que surjan como resultado de la transmisión de un correo electrónico ".*

### iii. Grupos de

Los grupos de distribución que están destinados a ser grupos "opcionales", como el grupo SETA-ANNOUNCE@aa-seta.org, deben configurarse para que los suscriptores puedan "darse de baja" de la lista. El sistema debe configurarse para agregar instrucciones para cancelar la suscripción al final de los correos electrónicos grupales similares al siguiente ejemplo:

Para cancelar la suscripción a este grupo, envíe un correo electrónico a [seta-announce+unsubscribe@aa-seta.org](mailto:seta-announce+unsubscribe@aa-seta.org)

## d. Cliente de correo electrónico

El término "cliente de correo electrónico" se refiere al software de un usuario final para acceder al correo electrónico. El software como Microsoft Outlook y Outlook Express se instala comúnmente en muchas computadoras y se puede utilizar para acceder a una cuenta de correo electrónico. Además, se puede acceder a muchos sistemas de correo electrónico a través de su navegador web, como Gmail o Yahoo Mail. Sin embargo, se recomienda que utilice el cliente nativo de un proveedor (por ejemplo, Gmail para G Suite) cuando sea posible para disfrutar del máximo conjunto de funciones disponibles de ese proveedor.

Además, muchos teléfonos inteligentes y otros dispositivos móviles ofrecen otra aplicación de correo electrónico. Las aplicaciones del proveedor generalmente proporcionarán una mejor experiencia de usuario que un cliente diferente (es decir, la aplicación de Gmail funciona mejor que Gmail, etc.) y, por lo tanto, se recomienda sobre otras aplicaciones de cliente.

## mi. Grupos de entrada colaborativas

bandejas del Comité de TI de la SETA recomienda el uso exclusivo de los Grupos de bandejas de entrada colaborativas para toda la correspondencia electrónica basada en posiciones de la SETA por las siguientes razones: (1) la correspondencia se puede guardar para fines históricos y de archivo (2) cuando una posición rota, la nueva persona tiene acceso a comunicaciones más antiguas que pueden ser útiles; Mientras que, de lo contrario, la correspondencia tiende a perderse en la rotación

(3) desde una perspectiva de soporte técnico, es más fácil para el personal de TI

solucionar los problemas de un sistema, en lugar de tener que lidiar con una amplia gama de diferentes clientes de correo electrónico

(4). Es más fácil para muchas personas recordar un puesto en lugar de la dirección de correo electrónico privada de una persona

(5) la administración y el mantenimiento son más fáciles en la rotación, ya que hay menos cambios con respecto a la actualización de listas de direcciones, listas, bases de datos, etc. (6 ) nos permite tener grupos de distribución "cerrados" que reducen el spam y ayudan a garantizar el anonimato

(7) varias personas, como suplentes, o en el caso de comités, secretarios, pueden ayudar a responder a las solicitudes recibidas en el Colaborativo Bandejas de entrada.

Los mensajes recibidos de los grupos de bandeja de entrada colaborativa se pueden responder por correo electrónico. Cuando ocupa un puesto, se recomienda que utilice la capacidad "Enviar como" para enviar correo electrónico como ese puesto (por ejemplo, [chair@aa-seta.org](mailto:chair@aa-seta.org)) en lugar de su propio nombre (por ejemplo, [john.d@aa-seta.org](mailto:john.d@aa-seta.org)), en sus respuestas, también se recomienda que CC: la dirección de correo electrónico del puesto (por ejemplo, [chair@aa-seta.org](mailto:chair@aa-seta.org)) para que el Grupo de Bandeja de Entrada Colaborativa tenga un registro de los mensajes recibidos y enviados. Si la respuesta es de naturaleza trivial y / o no está compartiendo la Bandeja de entrada colaborativa con nadie (como su alternativo), entonces no es necesario usar CC :. Pero para todas las respuestas que deben guardarse para uso futuro, recuerde usar CC:

## **f. Acceso**

Tendrá acceso tanto a la información protegida por el anonimato como a la información privada en su correo electrónico. SETA IT le pide que cierre la sesión cuando termine con su correo electrónico y / o active algún nivel de seguridad de acceso en cualquier dispositivo donde use el sistema de correo electrónico de SETA para que un no miembro no pueda, ni siquiera inadvertidamente, acceder a la información privada. La seguridad de acceso puede ser un PIN, protección con contraseña, reconocimiento facial o de huellas dactilares, código enviado a un dispositivo diferente, etc. Por supuesto, cerrar sesión no es seguro si hay fácil acceso a su contraseña, especialmente con un formulario de relleno.

No es necesario tener una computadora personal, computadora portátil o tableta para utilizar el correo electrónico. Se puede acceder al sistema SETA de correo electrónico y correo grupal a través de su teléfono inteligente o cualquier computadora conectada a Internet. Por lo tanto, los servicios de correo electrónico y correo grupal de SETA pueden ser accesibles a través de la biblioteca pública, cafés de Internet, cafeterías y cualquier otro lugar donde haya una terminal de Internet de acceso público disponible. Solo recuerde cerrar la sesión antes de alejarse.

## **gramo. Almacenamiento**



Siempre que sea posible, se deben utilizar Grupos de Bandeja de Entrada Colaborativa y los correos electrónicos deben almacenarse en Grupos de Bandeja de Entrada Colaborativa SETA para correo basado en posición. Evite almacenar correos electrónicos en su sistema de correo electrónico personal. De esa manera, cuando salga de su posición, será más fácil entregar su correspondencia a la siguiente persona.

Para usar direcciones de correo electrónico basadas en posiciones en los Grupos de Bandeja de Entrada Colaborativa, primero debe tener un inicio de sesión SETA. Puede solicitar una cuenta de inicio de sesión de SETA a través del sitio web de SETA en <https://aa-seta.org>.

## **h. Uso prudente del correo electrónico**

Las siguientes son buenas "reglas generales" para tener en cuenta al tratar con cualquier sistema de correo electrónico y se proporcionan aquí como sugerencias para ayudar a protegerse a sí mismo y a los sistemas de correo electrónico individuales y grupales de SETA:

- (1) Sea desconfíe de los archivos adjuntos no solicitados, incluso de personas que conoce
- (2) Guarde y escanee los archivos adjuntos antes de abrirlos
- (3) No proporcione direcciones de correo electrónico sin pensarlo
- (4) Tenga en cuenta las opciones seleccionadas de forma predeterminada
- (5) Marcar como spam
- (6) No siga los enlaces en los mensajes de spam
- (7) Esté atento a los ataques de phishing
- (8) Confíe en sus instintos

## **Apéndice A: Recursos y referencias**

Los siguientes documentos fueron revisados y considerados durante la redacción de las pautas anteriores. El contenido de estos documentos está disponible en la página del Comité de TI del sitio web de SETA en <http://www.aa-seta.org/itpolicy/>.

- (A) Julio de 2011 - Pautas de correo electrónico de la SETA
- (B) Octubre de 2018 - Descripción del puesto del Presidente de TI de la SETA
- (C) Noviembre de 2018 - Pauta de AA de la OSG: Internet (MG-18)
- (D) Octubre de 2019 - Pautas del sitio web de la SETA

## **Apéndice B: Arquitectura de grupos, unidades y correo electrónico de G Suite**

Próximamente se publicará en el sitio web ...