



POLITICAS PARA EL USO DEL SERVICIO DEL CORREO ELECTRÓNICO INSTITUCIONAL DEL GEM

I. Estructura y asignación de cuentas de Correo Electrónico Institucional

- Las cuentas de Correo Electrónico Institucional del Gobierno del Estado de México se identificarán a la siguiente estructura:

<nombre de la cuenta>@edomex.gob.mx

Donde:

- El **nombre de la cuenta** tendrá una extensión máxima de 20 caracteres,
 - @ la arroba que será permanente, y
 - **edomex.gob.mx**, conocido como dominio y el identificador del servidor de correo electrónico institucional.
- Cada cuenta asignada tendrá un servidor público responsable, quien deberá identificarse con documento oficial (gafete, credencial de servidor público o documento que expida su superior inmediato –mínimo jefe de departamento-) a la entrega de la solicitud y que contenga los siguientes datos: nombre, cargo y unidad administrativa.
 - Para asignar nombre a la cuenta se seguirán tres criterios generales:

Cuenta Genérica, para este caso el nombre de la cuenta será a propuesta del usuario solicitante, bajo los siguientes lineamientos; Deberá iniciar con los caracteres seguido de las iniciales de la dependencia a la que esta adscrito el usuario.

Cuenta personalizada, el nombre de la cuenta se formará de dos partes separadas por un punto; la primera parte lo representa el primer nombre del servidor público y la segunda por el primer apellido, separado por un punto ortográfico.

Cuenta institucional o programa específico, el nombre de la cuenta representará al nombre del programa de proyecto correspondiente, para este caso se respetará de acuerdo al nombre que sea solicitado.

Ejemplo de una cuenta genérica,

Dependencia solicitante: Dirección General del Sistema Estatal de Informática

Cuenta resultante gemdgsei@edomex.gob.mx

Ejemplo de una cuenta personal,

Servidor público solicitante: Sergio Rodríguez Quiroz

Cuenta resultante: sergio.rodrigez@edomex.gob.mx

Ejemplo de una cuenta de programa,

Nombre de programa: A Balón Parado

Cuenta resultante: abalonparado@edomex.gob.mx

- Cuando la propuesta del nombre de la cuenta ya exista, la DGSEI propondrá al usuario un nombre alterno para evitar duplicados.
- Para cuentas personalizadas, sólo se asignará una cuenta por servidor público y para cuentas genéricas e institucionales el número máximo de cuentas a asignar será de dos y tres respectivamente.



II. Solicitud de registro o alta de cuentas de Correo Electrónico Institucional

- La solicitud de cambios o actualizaciones de cuentas de Correo Electrónico Institucional ya existentes será dirigida a la Dirección General del Sistema Estatal de Informática, a Subdirección de Planeación Tecnológica, por medio de correo electrónico u oficio.
- Para la de cuentas de correo electrónico institucional de nueva creación, se deberán revisar los esquemas de licenciamiento que se acomoden a las necesidades y presupuesto de la Dependencia., y envía oficio de solicitud a la Dirección General del Sistema Estatal de Informática, para su validación y autorización.

III. Baja usuarios del sistema de Correo Electrónico Institucional

- Se consideran causas válidas de baja del servicio de correo electrónico las siguientes:
 - Separación laboral del usuario (renuncia, destitución, etc.)
 - Cuando terceras personas están haciendo uso indebido de la cuenta del usuario.

En ambos casos se procederá a la baja del usuario y, de ser solicitado, a la creación de una nueva cuenta de correo de acuerdo al procedimiento de alta.

- El titular de cada unidad administrativa o el delegado administrativo notificará por correo, la baja de las cuentas de correo electrónico Institucional de los servidores públicos que causen baja en la dependencia, al administrador del sistema de correo electrónico, dentro de las 24 horas siguientes al conocimiento del motivo de la baja, con el fin de evitar mal uso de los servicios de Correo Electrónico Institucional.
- Las solicitudes de baja deberán contener los datos siguientes:
 - Nombre completo del usuario a dar de baja
 - Dependencia y unidad administrativa
 - Motivo de la baja
- Las cuentas de correo electrónico Institucional serán dadas de baja dentro de las 72 horas hábiles a partir de la fecha y hora de recepción de la solicitud y se procederá en paralelo a dar de baja al usuario del directorio de usuarios de Correo Electrónico Institucional.
- Una vez dado de baja el usuario, se notificará de ésta al titular de la unidad administrativa o al delegado administrativo solicitante por correo electrónico.

IV. Operación y administración del sistema de Correo Electrónico Institucional

- La Subdirección de Planeación Tecnológica realizará las actividades de actualización de datos y mantenimiento de los servicios de correo electrónico, acorde a los requerimientos de las áreas usuarias, a fin de tener actualizado los directorios de usuarios de correo electrónico y optimizado el servicio.
- El administrador del correo electrónico verificará periódicamente las bitácoras de acceso a los buzones de correo electrónico, para verificar que los buzones de correo electrónico no presenten actividad de tráfico excesivo, para garantizar que no se esté generando correo con virus o spam, en caso de ser así los buzones que se identifiquen con este comportamiento, serán dados deshabilitados del sistema automáticamente.
- Si un usuario se ausentara de sus funciones por un plazo mayor a un mes (por ejemplo, en el caso de una licencia), deberá notificar al administrador del correo electrónico de su dependencia, indicando la fecha en que se reincorporará a sus funciones, para evitar la cancelación de su cuenta de correo. El tiempo de gracia para considerar anulada su cuenta comenzará a contarse a partir del día indicado para la reincorporación a sus funciones.



- Con la finalidad de conservar espacio en los diferentes servidores, el buzón de correo de cada uno de los usuarios podrá crecer hasta 50 GB. Será responsabilidad del usuario respaldar y depurar la información de su buzón de correo para evitar que llegue a esta cuota máxima.
- Al momento de asignar una cuenta de nueva creación, la DGSEI asignará el nombre de esta y una contraseña, la cual por seguridad se entrega en sobre cerrado.

VI. Restricciones técnicas

- El tamaño máximo de un correo electrónico, incluyendo anexos, no deberá exceder de 25 Mb.
- Los Buzones de correo electrónico solo conservan la información, en la nube, y no se genera respaldo de esta, por lo que la información sensible deberá ser guardada periódicamente en el equipo del usuario, mediante el uso de un cliente de correo (por ejemplo, Outlook 2010, o versión superior).
- El número máximo de cuentas a quienes se envíe un comunicado masivo no deberá exceder de 500, salvo que por sus funciones requiera de enviar comunicados masivos, para lo cual deberá contactar a la Dirección de Gobierno Electrónico de la DGSEI, para conocer el procedimiento para solicitar este requerimiento.
- Límites de Office 365 para envío de correo:

Límite de frecuencia de destinatario	10 000 destinatarios por día
Límite de destinatarios	500 destinatarios
Límite de velocidad de transferencia de mensajes (solo envío del cliente SMTP)	30 mensajes por minuto

- Para los casos de incidente mayor provocado por caídas de los sistemas electrónicos (Internet, Microsoft Office 365, servidores de Hosteo, etc.), la DGSEI no será responsable por pérdidas o retraso de envío y recepción de correo electrónico que estén en tráfico.

V. Sanciones y responsabilidades

- La asignación y uso de cuentas de Correo Electrónico Institucional será siempre para aplicarse y facilitar las funciones o actividades que se desempeñan los servidores públicos en su cargo o puesto funcional.
- El uso indebido del correo electrónico será motivo de cancelación de la cuenta sin previo aviso al usuario.

Las causas de cancelación son:

- Utilización de la cuenta de correo Institucional para el envío o reenvío de contenidos que no tengan ninguna relación con las actividades oficiales que realiza el titular o responsable de la cuenta.
- El envío o reenvío de correos masivos (spam) sin una razón justificada.
- El envío o reenvío intencional de correos que contengan virus informáticos u otros programas o software malicioso
- Manejo de escritura obscena, mal intencionada, calumniosa, difamación.



- Los servidores públicos titulares de la cuenta de correo electrónico informarán a la DGSEI cuando ocurra la siguiente situación, a fin de mantener actualizado los directorios y servicios de correo electrónico:

Cambio de centro de trabajo. De continuar en el gobierno del estado, la cuenta de correo no se conserva para el usuario, ya que estas son asignadas a la dependencia en la que laboró anteriormente, la conservará siempre que notifique en un lapso no mayor a 5 días hábiles posterior al cambio y proporcione sus nuevos datos, y la dependencia a la que se transfiere proporcione una cuenta a cambio. En caso contrario se cancelará la cuenta.

VI. Manejo de la cuenta de correo electrónico Institucional

- El servicio de Correo Electrónico Institucional debe utilizarse únicamente como herramienta de trabajo entre los servidores públicos y las personas externas con las que por motivos de trabajo requieren interactuar por este medio, y queda estrictamente prohibido su uso para propósitos que no obedezca a esta finalidad.
- Queda prohibido el envío de cadenas, chistes y en general, de información que no esté relacionada con la actividad laboral de los usuarios de correo.
- El envío de correos a una lista de distribución en la que incluye las direcciones de correo de todo el personal del Gobierno del Estado de México estará sujeto a la autorización del Titular de la DGSEI. Considerando que el contenido de estos correos debe ser información de interés común para los usuarios de servidor de correo del GEM.
- El envío de correos a listas de distribución en la que incluye las direcciones de correo de servidores como hotmail, yahoo, gmail, etc, estará sujeto a la autorización del Titular de la DGSEI. Considerando que el contenido de estos correos debe ser información que se cumpla con objetivos específicos de los programas del gobierno del GEM.
- Las cuentas de Correo no podrán ser utilizadas para el envío de correo masivo de ninguna clase, aun cuando el contenido del mismo sea de origen institucional, para tales efectos deberá estar sujeto a la autorización del Titular de la DGSEI, y ajustarse a los mecanismos y políticas que para tales efectos se establezcan por la Dirección de Gobierno Electrónico.
- Queda estrictamente prohibido utilizar el servidor de correo para hacer envíos masivos de correo, a destinatarios de servidores de correo públicos (yahoo, hotmail, gmail, etc)., En caso de tener este tipo de requerimientos se deberán analizar los impactos que pueda tener sobre la plataforma de correo y la forma de atenderlo, para lo cual deberá contactarse con la Dirección de Gobierno Electrónico de la DGSEI.
- Los correos se deberán redactar de manera breve e informativa e incluir solamente las direcciones de correo del personal involucrado en el tema tratado.
- Agregar a los contactos de los que se espera respuesta o responsables directos del correo en el campo **Para:** las personas a las que se incluye de manera informativa agregarlas en el campo **CC:**, Cuando se requiere enviar copia del correo a más de 5 destinatarios, se deberán agregar en el campo **CCO:**
- En caso de requerir el envío de archivos cuyo tamaño es mayor a 1 MB, utilizar una herramienta de compresión.



- Depurar periódicamente el buzón de entrada, elementos enviados y elementos eliminados. Una buena práctica para mantener un correo depurado es borrar los mensajes no deseados inmediatamente después de recibirlos.
- Se deberá utilizar el servicio del cliente de correo Microsoft Outlook para revisión, envío de correos y para su almacenamiento. Con esto se descargan del servidor los correos a su equipo PC y cada usuario es responsable de depurar la información que no necesite.

VII. Seguridad

- El usuario de una cuenta de correo electrónico es responsable de la seguridad de su nombre de usuario y contraseña de identificación. Si un usuario proporciona a otra persona la contraseña de identificación, será responsable por el mal uso que esta persona haga de la información contenida en su buzón personal de correo electrónico.
- Puesto que del buen uso de ellas depende la seguridad de la información contenida en su buzón de correo electrónico, será responsabilidad de cada usuario respaldar los mensajes recibidos en su buzón y cambiar la contraseña periódicamente
- La información y documentos contenidos en los buzones de Correo Electrónico Institucional es personal y confidencial; por lo que, al ser una herramienta de trabajo, su uso deberá limitarse estrictamente a cuestiones laborales, quedando prohibida su utilización para fines de carácter particular.
- En el caso de que un usuario olvide su contraseña de identificación, o sospeche que otras personas están accediendo al sistema con su nombre, deberá notificarlo al administrador del sistema para que sea cambiada la contraseña de identificación.