

CIRCULAR

N° CGG-771-2015



DE: **Jorge Ramón Hernández Alcerro**
Secretario de Estado Coordinador General de Gobierno

PARA: *Secretarios de Estado Coordinadores de Gabinetes Sectoriales, Secretarios de Estado, Presidentes Ejecutivos, Secretarios Ejecutivos, Directores Ejecutivos, Gerentes Generales de la Administración Central, Descentralizadas y Desconcentradas*

ASUNTO: *Política para la Administración y Uso del Corro Electrónico en las Instituciones del Gobierno de la República de Honduras*

FECHA: 23 de junio de 2015

Adjunto las normas para la administración y uso del correo electrónico en las instituciones del Gobierno de la República de Honduras, con el propósito de regular el uso, unificar criterios técnicos y administrativos sobre el servicio del correo electrónico institucional, el cual constituye un medio oficial para la transmisión de mensajes y documentos digitales a través de la red institucional vía web, asegurando y facilitando una eficiente comunicación tanto interna como externa, incluyendo las mejores prácticas internacionales para el uso apropiado del servicio de correo electrónico de las instituciones del Gobierno que buscan el mayor rendimiento y seguridad de la información de las cuentas de correo electrónico de los usuarios.

La Dirección Presidencial de Transparencia, Modernización y Reforma del Estado les girará la invitación para que sus jefes de departamentos de tecnología de la información (DTI) asistan a un proceso de capacitación.

Cualquier aclaración favor contactar a la señora Claudia Mondragón al correo cmondragon@scgg.gob.hn o al señor Ángel paz al correo apaza@scgg.gob.hn

De ustedes atentamente.

/sm



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DE HONDURAS



SECRETARÍA DE COORDINACIÓN
GENERAL DE GOBIERNO

Políticas para la Administración y Uso del Correo de las Instituciones del Gobierno de la República de Honduras

DIVISIÓN DE GOBIERNO DIGITAL

Introducción

La División de Gobierno Digital dependiente de la Dirección Presidencial de Transparencia, Modernización y Reforma del Estado, adscrita a la Secretaría de Coordinación General de Gobierno, es el organismo encargado de promover el buen uso de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) para aumentar la eficiencia de la gestión pública.

En esta política se establece las normas para la administración y uso del correo electrónico en las instituciones del gobierno de la República de Honduras, con el propósito de regular el uso, unificar criterios técnicos y administrativos sobre el servicio de correo electrónico institucional, el cual constituye un medio oficial para la transmisión de mensajes y documentos digitales a través de la red institucional o vía web, asegurando y facilitando una eficiente comunicación tanto interna como externa, incluyendo las mejores prácticas internacionales para el uso apropiado del servicio de correo electrónico de las instituciones del Gobierno que buscan el mayor rendimiento y seguridad de la información de las cuentas de correo electrónico de los usuarios.

Objetivo

Establecer y dar a conocer las disposiciones para el buen uso del servicio del correo electrónico en las instituciones del Gobierno de la República de Honduras, estableciendo los lineamientos para el manejo de la información a través de las cuentas de correo electrónico institucional realizado por los funcionarios y servidores públicos.

Alcance

Las disposiciones establecidas en este documento son de cumplimiento obligatorio para todos los funcionarios y empleados públicos del Poder Ejecutivo que tengan asignada una cuenta de correo electrónico institucional.

Glosario

Archivo adjunto o attachment: Archivo de información que se envía junto con el correo electrónico.

Acceso vía web o web access: Portal de consulta del correo electrónico mediante un navegador de Internet.

Cadena: Correo electrónico que contiene información no relacionada con las actividades de cada institución del Gobierno de la República de Honduras y que por lo general entorpece los servicios de mensajería electrónica, saturándolos.

Contraseña o password: Combinación de letras o números que brinda, a quien lo conoce, la posibilidad de acceder a un recurso o programa determinado.

Correo electrónico: Mensaje enviado a través del servicio de mensajería que cada institución del Gobierno de la República de Honduras brinda.

Correo no Deseado o SPAMS: Técnica utilizada para saturar los servicios de mensajería enviando una gran cantidad de correos no solicitados a los contactos registrados en las carpetas personales.

Correo seguro: Servicio que brinda confiabilidad, integridad e identidad en el correo electrónico.

Ciente de correo electrónico: Software para utilizar los servicios de correo electrónico.

Cuentas de correo electrónico: Cuenta de correo electrónico asignada a una persona.

Cuenta de correo institucional: Cuenta de correo electrónico asignada a una institución.

DTI: Departamento de Tecnología de la Información.

Enlace o vínculo: Texto o imágenes en un sitio web que un usuario puede presionar para tener acceso o conectar con otro documento.

Gobierno de la República: Instituciones del Poder Ejecutivo, incluyendo gobierno central, instituciones desconcentradas e instituciones descentralizadas.

Lista de interés: Servicio de distribución de correos electrónicos a los cuales se puede inscribir a los usuarios para recibir información de un tópico común de interés.

MAE: Máxima autoridad de la entidad.

Nombre de Dominio: Nombre único que identifica un sitio web. Cada sitio web tiene nombre único que sirve como una dirección, la cual es utilizada para ingresar a dicho sitio web. El nombre de dominio es acompañado por un sufijo com,.org,.hn, según lo que representa el dominio. Y el nombre de dominio se traduce a un número IP (Internet Protocol) el cual es registrado en servidores de nombre de dominio. (techterms.com)

Notas de advertencia: Nota que se pone automáticamente a cualquier correo electrónico una vez que el servidor de correos lo recibe para su envío. Estas notas por lo general sirven para establecer las responsabilidades del contenido del mensaje.

URL (siglas en inglés): Uniform Resource Locator, localizador uniforme de recursos que se usa para nombrar recursos en internet para su localización o identificación.

Usuario: Persona que usa los servicios y programas de correo electrónico.

POLÍTICAS PARA LA ADMINISTRACIÓN Y USO DEL CORREO ELECTRÓNICO INSTITUCIONAL

Definición de la Plataforma Informática donde se manejará el correo institucional:

Considerando el presupuesto asignado por la institución para la parte informática y los recursos con los que cuenta, el DTI deberá definir qué solución informática se ha de utilizar para el manejo del correo institucional de las opciones existentes en el mercado.

La solución informática deberá cumplir con los aspectos mínimos de:

- Seguridad, integridad, y confiabilidad
- Robusto y escalable
- De fácil administración y mantenimiento
- Gobernabilidad de la información
- Planes de contingencia

El DTI debe de decidir entre las opciones existentes y evaluarlas con las necesidades y disposiciones de la institución, entre las opciones se mencionan:

- Contratar el servicio por un tiempo determinado con una empresa en línea, tales como Google Corporativo u otros similares.
- Tener la plataforma en la institución, lo que implica el uso de recursos en la institución como un servidor, compra de licencias, consumo de energía, enlace de internet y contar con personal capacitado para su administración y mantenimiento. En esta opción se puede decidir entre soluciones licenciadas o soluciones comunitarias.

Una vez definida la plataforma, el DTI deberá capacitar al personal en el manejo y uso de la herramienta a todo el personal, haciendo énfasis en la importancia de la comunicación institucional por el medio electrónico, los beneficios que la herramienta facilita y los lineamientos de seguridad que deben seguir los usuarios.

De la creación y eliminación de cuentas de correo electrónico:

1. El jefe o encargado de la subgerencia de Recursos Humanos de cada institución del Gobierno de la República de Honduras, es el responsable de solicitar la creación de cuentas nuevas así como la baja o suspensión de las mismas para todo el personal de la institución gubernamental a la que corresponda; el cual debe de ser solicitado por formato establecido o en su caso por el mismo correo electrónico al jefe del DTI.

2. El nombre de la cuenta de correo electrónico se formará de la siguiente manera: la primera letra del primer nombre de la persona + primer apellido + @ + las siglas del nombre de la institución gubernamental + .gob.hn; si ya existiera una cuenta con ese nombre se utilizará: la primera letra del primer nombre de la persona + primer apellido + primera letra del segundo apellido + @ + las siglas del nombre de la institución gubernamental + .gob.hn. Ejemplo: Juan Pérez López de la Secretaría de Coordinación General de Gobierno; cuenta de correo institucional: jperez@scgg.gob.hn o jperezl@scgg.gob.hn

3. El DTI tomará la decisión sobre la creación del nombre de usuario de correo electrónico en el caso de que el punto anterior estuviera comprometido entre dos o más usuarios.
4. A cada empleado se le asignará solamente una cuenta de correo electrónico.
5. Estarán excluidos del párrafo anterior los correos electrónicos institucionales anónimos, los que estarán bajo responsabilidad de un usuario que también cuenta con su propia cuenta de correo electrónico.
6. Para la autorización de cuentas de correos electrónicos institucionales anónimos, se deberá solicitar por la MAE al jefe del DTI, justificando la necesidad del mismo.
7. Las cuentas de correo electrónico que no sean consultadas por el usuario en un período de dos meses consecutivos, se procederá a enviar una comunicación de las cuentas sin uso y se darán 30 días adicionales a partir de la fecha de la comunicación para la utilización de las cuentas. Vencido ese plazo de no presentarse uso se procederá dar de baja la cuenta y se entenderá que el usuario ya ha sido comunicado.
8. El "nombre de usuario" de la cuenta dada de baja quedará reservado para el mismo usuario durante un año, a partir de la fecha de baja.

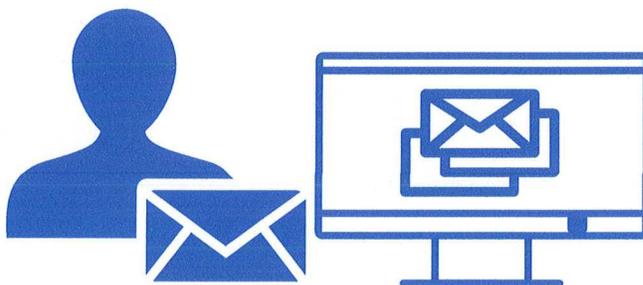
De la configuración de clientes de correo electrónico:

1. Las cuentas de correo electrónico de todos los usuarios podrán enviar y recibir correos de cualquier dominio de Internet.
2. Se utilizará como cliente de correo electrónico el que la institución gubernamental crea el más conveniente de acuerdo a sus recursos y a su número de empleados.
3. Las cuentas de correo se crearán con un límite de espacio de almacenamiento definido por el DTI de acuerdo a los criterios de recursos disponibles o las necesidades de la institución o del usuario.
4. El límite para el tamaño de los archivos adjuntos en un correo electrónico será de un mínimo de 15 Mega Bytes, ya sea para correos de entrada como de salida. Esto es un estándar a nivel general, y depende del tipo de plataforma y los recursos disponibles de la institución como el ancho de banda, además que asegura la integridad y rapidez con que el mensaje llegará a su destino.
5. Todos los usuarios podrán ingresar a su cuenta de correo vía web, a través de la respectiva URL (ejemplo: <http://www.scgg.gob.hn>) consultando el sitio web institucional haciendo clic en el icono de "correo institucional" ubicado en la página principal, o a través de la URL directa del portal de correos institucional (ejemplo: <http://mail.scgg.gob.hn>), el cual le pedirá su usuario y contraseña de la red institucional.
6. Las claves de correo deben contener un mínimo 8 caracteres alfanuméricos. Y contar un nivel complejidad que evite ser una palabra de diccionario que sea fácil de descubrir, se pueden usar frases como: `miclavecorreo`, o el uso de combinaciones con números, símbolos, mayúsculas y minúsculas.
7. La asignación de las cuotas de almacenamiento de datos dependerá de los recursos con los que cuenta la plataforma de correos, para el caso de las cuentas nuevas podría considerarse una cuota inicial de 1GB y la cual puede aumentarse según la necesidad y el espacio disponible.
8. Los clientes de correo estarán configurados para almacenar una cantidad mínima de datos por usuario, después de esta cantidad almacenada es responsabilidad de cada usuario depurar su cuenta de correo para evitar saturaciones.

9. En caso de requerir almacenamiento mayor en el servidor de correo electrónico, deberá solicitarse al jefe DTI.
10. El DTI se encargará de verificar la presencia y eliminación de virus del servidor de correo.

Del uso del correo electrónico:

1. Los usuarios son completamente responsables de todas las actividades realizadas con sus cuentas de ingreso al buzón asignado por solicitud de su institución.
2. La cuenta de correo electrónico institucional es personal, nominal e intransferible, los usuarios no deberán facilitar u ofrecer la cuenta de correo personal (la contraseña al servicio) a terceros.
3. La contraseña que se establece es generada automáticamente, es responsabilidad del usuario cambiarla la primera vez que acceda a la plataforma de correo electrónico. Las claves de correo deben contener un mínimo 8 caracteres alfanuméricos y la complejidad definida por el DTI.
4. Si un usuario proporciona a otra persona la contraseña de ingreso a su cuenta de correo electrónico, éste será responsable por el mal uso que esta persona haga de la información contenida en su buzón personal de correo electrónico.
5. 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 de la institución.
6. Proteger las contraseñas asociadas a las cuentas de correo electrónico, evitando su divulgación a terceras personas. En caso de pérdida o robo de las contraseñas de correo, cambiarlas lo antes posible.
7. Procurar disminuir sensiblemente el peso de sus mensajes adjuntos la compresión de los archivos (*.rar, *.zip, etc.) o la utilización de otro medios para enviar imágenes o videos, son una buena alternativa.
8. Incluir siempre en el "Asunto" un mensaje e indicar en dicho campo una breve frase descriptiva del mismo. Esto facilita la lectura, clasificación y posterior recuperación al destinatario y constituye una norma de cortesía.
9. Cada empleado de las instituciones del Gobierno de la República de Honduras está obligado a utilizar el correo institucional para la comunicación de información relacionada para el desempeño de sus funciones y evitar el uso de cuentas personales para este fin.
10. Mantener el nombre de los archivos adjuntos cortos y representativos del tema que contienen, para evitar problemas de integridad en el envío y recepción del mismo.



Del formato de firmas en cuentas de correo institucionales:

Con el fin de garantizar y uniformar la identificación de los usuarios con cuentas de correo institucionales, se establecen los siguientes lineamientos:

1. La descripción para la firma de correos no deberá superar los 300 caracteres y deberá contener la siguiente información:

- a) Primer nombre y apellido (s)
- b) Nombre del cargo que desempeña.
- c) Unidad, departamento, división, programa o proyecto donde labora.
- d) Secretaría, Subsecretaría, dirección o gerencia a la que pertenece la unidad, departamento, división, programa o proyecto.
- e) Nombre completo de la institución gubernamental.
- f) Número telefónico de la institución.
- g) Dirección física de la institución.
- h) Sitio web institucional.
- i) Logotipo Institucional por medio de enlace URL <http://www.scgg.gob.hn/logo>



Ejemplo:



Juan Pérez
Especialista
Unidad Gobierno Digital
Secretaría de Coordinación General de Gobierno
+504- 2230-7000
Bulevar FF.AA Centro Civico Gubernamental
Tegucigalpa, Honduras
www.scgg.gob.hn

2. No está autorizado el uso de papel tapiz o fondo (wallpaper o background) en el cuerpo del correo electrónico.

3. Se prohíbe el uso de fotografías personales como parte de la firma del correo institucional.

4. Cada institución se reserva el derecho de poner notas, frases célebres, lemas y otras que sean pertinentes, al final de los correos electrónicos que salgan de alguna de sus cuentas.

Ejemplo: Protejamos el planeta, Recicla; Alta es la noche y Morazán vigila.

5. Cuando exista una declaración oficial de un evento conmemorativo se deberá incluir al final de los correos electrónicos. **Por ejemplo: "Año del Bicentenario del nacimiento de..."**

6. Las instituciones gubernamentales se reservan el derecho de enviar al usuario la información o notificación que considere necesaria como un medio de comunicación institucional.

De las restricciones de uso de la cuenta de correo:

Los usos indebidos (que pueden constituir también usos ilegales) del correo electrónico del gobierno pueden acarrear sanciones institucionales. Estos usos incorrectos incluyen:

1. Iniciar y contestar "cadenas de correos" ya que puede ocasionar varios inconvenientes:

- a. Pérdida del desempeño en la red de datos.
- b. El espacio de almacenamiento es limitado y todos estos archivos van quedando guardados en los discos rígidos de las PC's y en los servidores.
- c. Exposición a multiplicación y divulgación de virus informáticos, que son cada día más destructivos y difíciles de combatir.

Las MAE, el subgerente de Recursos Humanos y el jefe del DTI son los únicos autorizados a enviar comunicados generales a todos los usuarios de la red. Toda solicitud estará dirigida al jefe del DTI y deberán acatarse sus recomendaciones.

2. Usar el servicio de correo electrónico para propósitos no laborales, comerciales o publicitarios.
3. Intentar o apoderarse de claves de ingreso de otros usuarios.
4. Intentar ingresar o modificar mensajes de otros usuarios
5. Distribuir mensajes con contenidos inapropiados o que comprometan la reputación de las instituciones gubernamentales o que violen cualquier ley vigente del país.
6. Publicar, exponer, cargar, distribuir o diseminar cualquier tema, nombre, material o información que sean inadecuados, deshonestos, fraudulentos, difamatorios, discriminatorios, ofensivos, intimidantes, o de naturaleza amenazante.
7. Difamar, abusar, acosar, espiar, amenazar o infringir los derechos de otras personas (tales como el derecho a la privacidad, buen nombre).
8. Dar "responder a todos" en los comunicados generales o los enviados a grupos.
9. Enviar archivos adjuntos (attachments) a listas de distribución o más de 20 contactos simultáneamente.
10. Enviar archivos adjuntos con extensión ejecutable.
11. Transmitir mensajes de correo con información sensible o confidencial a personas u organizaciones externas o internas sin autorización.
12. Transmitir mensajes de contenido religioso, partidarios, incluyendo frases, lemas que sean ajenos a a las funciones de la institución.

De la seguridad:

1. Cada institución del Gobierno de la República de Honduras, es el propietario exclusivo de todas las cuentas de correo electrónico, así como de la información enviada, recibida, almacenada o creada bajo su dominio y es otorgada como herramienta de trabajo institucional.
2. La información que cree, almacene, envíe o reciba el usuario en y desde su cuenta de correo electrónico podrá ser auditada por la institución cuando lo considere pertinente. Ningún empleado está autorizado para monitorear los mensajes de correo electrónico, excepto el área de auditoría interna o el área que previamente esté autorizada por las MAE.



- 3.** La cuenta es exclusiva del cargo o dependencia y no es transferible. De llegar a presentarse este tipo de situaciones la institución procederá a eliminar la cuenta.
- 4.** Extremar las precauciones con los archivos adjuntos de que contengan virus, caballos de Troya, gusanos, bombas de tiempo, archivos dañados o cualquier otro software o programa similar que pueda perjudicar el funcionamiento de los equipos o la propiedad de otros.
- 5.** No admitir documentos ni archivos adjuntos provenientes de direcciones desconocidas o que contengan un asunto u origen poco fiable. Debe prestar atención a correos electrónicos con datos adjuntos sospechosos o susceptibles de contener virus.
- 6.** Analice con su antivirus cualquier documento adjunto antes de abrirlo directamente.
- 7.** Extraer previamente el adjunto a un directorio de la computadora y analizarlo con un antivirus.
- 8.** No leer los correos spam ni sus adjuntos. Estos mensajes deben eliminarse sin ser leídos para evitar el aumento de la cantidad de correo no deseado en el buzón así como la posibilidad de intrusión de virus en el sistema.
- 9.** Si por cualquier motivo el usuario sospecha que la seguridad de su cuenta se ve comprometida de cualquier forma debe reiniciar su contraseña.
- 10.** La institución deberá de cambiar las contraseñas de sus cuentas mínimo cada tres (3) meses.
- 11.** Se limita a tres (3) el número consecutivo de intentos infructuosos para introducir la contraseña de usuario; después del tercer y último intento la cuenta involucrada quedará bloqueada.
- 12.** La institución se compromete a no ceder ni vender a terceros su información. Cada usuario es responsable de la información que maneja sobre todo si esta es sensible y confidencial.



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DE HONDURAS



SECRETARÍA DE COORDINACIÓN
GENERAL DE GOBIERNO