



GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO
PROVINCIAL DEL GUAYAS

POLÍTICAS PARA EL BUEN USO DEL CORREO ELECTRÓNICO INSTITUCIONAL

1. Definiciones:

Usuario: Persona que colabora en el Gobierno Provincial del Guayas y utiliza los Servicios Informáticos Institucionales para sus actividades diarias.

DPTICs: Dirección Provincial de Tecnología de la Información y Comunicación.

Sistemas de Aplicaciones Institucionales: Software para usuarios que permite el ingreso, procesamiento y almacenamiento de datos para la correcta administración de la operación del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial del Guayas.

Correo electrónico institucional o correo/email interno: Servicio de correo electrónico alojado en el centro de cómputo de la Institución para comunicación de los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial del Guayas.

Correo externo. Servicio de correo electrónico alojado en centros de cómputos privados, es decir, fuera de la Institución. Ej.: Gmail, Outlook, Hotmail, etc.

Mensaje de Datos: Es toda información creada, generada, procesada, enviada, recibida, comunicada o archivada por medios electrónicos, que puede ser intercambiada por cualquier medio. Serán considerados como mensajes de datos, sin que esta enumeración limite su definición, los siguientes: documentos electrónicos, registros electrónicos, correo electrónico, servicios web, chat institucional, telegrama, fax e intercambio electrónico de datos.

Spam: Conocido también como correo basura, son los mensajes no solicitados, no deseados, o de remitente desconocido o anónimo, habitualmente de tipo publicitario.

Buzón de Correo Electrónico: Es el espacio virtual donde se almacenan los mensajes de datos de una cuenta de correo electrónico.

Centro de Cómputo: Ubicación donde se concentran recursos informáticos que permiten el acceso y ejecución de todos los productos y servicios tecnológicos que brinda la Dirección Provincial de Tecnología de la Información y Comunicación de la Institución.



GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO
PROVINCIAL DEL GUAYAS

2. Objetivos:

- Establecer los lineamientos para el uso adecuado del correo electrónico institucional, definidos por la Dirección Provincial de Tecnología de la Información y Comunicación TICs en conjunto con la Coordinación General de Mejora Continua.
- Difundir las políticas institucionales para el uso del correo electrónico institucional, dando a conocer las normas y lineamientos que deben emplearse al usar el correo electrónico, a fin de que los usuarios no incurran en faltas que puedan acarrear sanciones.
- Asegurar el uso adecuado del correo electrónico institucional, y fortalecer su importancia en la comunicación interinstitucional para el flujo de información interna y externa, sirviendo de soporte para las diferentes tareas encomendadas y colaborando en el mejoramiento de las labores diarias.

3. Alcance:

El presente documento va dirigido a todos los funcionarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial del Guayas que utilizan el servicio de correo electrónico institucional.

Todos los usuarios están sujetos a esta política y a los términos establecidos en el presente documento; el uso inapropiado del correo electrónico institucional acarreará las sanciones disciplinarias respectivas, además de las consecuencias legales que sean aplicables.

4. Responsabilidades Generales

Es responsabilidad de cada usuario la aplicación, cumplimiento y realización del contenido del presente documento.

Es responsabilidad de la Dirección Provincial de Talento Humano, y la Dirección Provincial de Tecnología de la Información y Comunicación TICs, la difusión de estas políticas, así como velar por el cumplimiento de las mismas. Cada Jefe de área y/o Director deberá colaborar con las mencionadas Direcciones en la difusión y control del cumplimiento del presente documento.

Cada usuario es responsable tanto del contenido del mensaje enviado como de cualquier otra información que adjunte al correo electrónico institucional; así



GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO
PROVINCIAL DEL GUAYAS

como de asegurarse de cerrar la sesión correspondiente al finalizar su sesión de uso del correo.

5. Base Legal:

- Normas de Control Interno para las Entidades, Organismos del Sector Público y Personas Jurídicas de Derecho Privado que dispongan de Recursos Públicos, publicado en el Registro Oficial No. 87 suplemento I, del 14 de diciembre de 2009 y sus reformas.
- Ley de Comercio Electrónico, Firmas y Mensajes de Datos, publicada en Registro Oficial No. 557 suplemento I, del 17 de abril de 2002.
- Estatuto Orgánico de Gestión por Procesos del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial del Guayas.

6. Otras referencias legales:

- Reglamento de Información Reservada de la Contraloría General del Estado, publicado en el Registro Oficial No. 492 suplemento I, del 4 de mayo de 2015.
- Esquema Gubernamental de Seguridad de la Información EGSI, publicado en Registro Oficial No. 88 segundo suplemento II, del 25 de septiembre de 2013.

7. Recomendaciones y normas para el correcto uso del correo electrónico institucional:

- Cada usuario es responsable tanto del contenido del mensaje enviado como de cualquier otra información que adjunte. Se prefiere el uso de letras mayúsculas y minúsculas de acuerdo a las normas ortográficas y no utilizar palabras exclusivamente en letras mayúsculas para enfatizar términos ni expresiones, para ello se debe escribir entre comillas.
- Las cuentas de correo electrónico institucional deberán estar asociadas a una única cuenta de usuario
- El usuario debe verificar los destinatarios antes del envío del correo electrónico.



GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO
PROVINCIAL DEL GUAYAS

- Se debe utilizar la opción “C.C.” únicamente para copiar a las personas que deban tener conocimiento del tema expresado.
- Se debe usar la opción “ASUNTO”, para que el receptor conozca el tema a tratar en el correo electrónico.
- Se debe usar la casilla de “CALENDARIO” para agendar reuniones y notificar a los involucrados y de esta forma les llegue un recordatorio previo.
- La opción “FUERA DE LA OFICINA” se empleará cuando el usuario por circunstancias de índole laboral o personal, no pueda hacer uso de su correo electrónico por un intervalo de tiempo prolongado. Para ello debe configurar el reenvío automático de sus correos a la cuenta del usuario o usuarios encargados de sus funciones durante su ausencia.
- Se deberá usar la opción “CERRAR SESIÓN” una vez que se concluya la jornada laboral.
- Se empleará la opción “TAREA” cuando el usuario requiera un recordatorio para llevar a cabo alguna actividad.
- Si el usuario requiere anotar algo, se puede utilizar la opción “NOTA”.
- Para clasificar la información de la cuenta de correo electrónico institucional se puede usar la opción “NUEVA CARPETA” determinando nombres de acuerdo a la necesidad del usuario.
- Los “FILTROS DE CORREO” permiten clasificar o gestionar los correos electrónicos recibidos de acuerdo a reglas o parámetros establecidos por el usuario.
- Todos los mensajes podrán ser monitoreados y conservados permanentemente por parte de la Institución.
- El usuario es responsable por la destrucción de los mensajes de origen desconocido, y asume la responsabilidad por las consecuencias que pueda ocasionar la ejecución de los archivos adjuntos. En estos casos, el usuario debe abstenerse de contestar y sólo en caso de considerarlo necesario, deberá remitirlo al Departamento de Redes para que efectúe el respectivo seguimiento y verificación.
- En caso de que no se pueda remitir al destinatario correctamente el mensaje enviado, el sistema debe notificar al usuario describiendo detalladamente el motivo del error.



GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO
PROVINCIAL DEL GUAYAS

- La Dirección de TICs podrá suspender una cuenta de correo electrónico transcurridos 90 días de inactividad registrada, previa la verificación de la situación del servidor con la DPTH; también procede tal suspensión en los casos en que el usuario sea separado de la Institución, dentro de las 48 horas siguientes a la notificación de su salida. De manera excepcional, en los casos en que sea necesario, la máxima autoridad del área a la que correspondía el servidor saliente, podrá solicitar vía correo electrónico a la DPTICS, con copia a la DPTH, la suspensión inmediata de la cuenta de correo electrónico del servidor, en cuyo caso no procede esperar las 48 horas del plazo previsto.
- Los archivos adjuntos que contengan programas ejecutables están bloqueados por seguridad.

8. Prohibiciones y/o Restricciones para el Correcto Uso del Correo Electrónico Institucional.

- El correo electrónico institucional es personal e intransferible.
- El usuario deberá respetar los límites de cantidad y capacidad de mensajes otorgados por TICs.
- El usuario no deberá enviar correo tipo SPAM, o “correo no deseado”, relacionado con falsos virus, con publicidad de empresas, cadenas de mensajes, etc.
- El usuario no podrá enviar mensajes de correo electrónico, suplantando a otra persona, identificarse como una persona ficticia o simplemente no identificarse.
- El usuario no podrá enviar contenidos con fines publicitarios y comerciales de bienes y servicios en beneficio personal.
- El usuario no deberá enviar correos masivos, salvo las áreas que para el cumplimiento de sus atribuciones lo requiera, como es el caso de la Dirección Provincial de Talento Humano y bajo los lineamientos otorgados por TICs.
- El usuario debe usar este servicio exclusivamente para cumplir con las tareas propias establecidas para su cargo asignado y no deberá usarlo para ningún otro fin.
- El usuario deberá abstenerse de enviar información que pueda comprometer legalmente al Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial del Guayas, a menos que sea para efectos institucionales y autorizados por su jerárquico superior.
- El usuario no deberá hacer uso de los recursos informáticos de la Institución para enviar mensajes de amenaza o acoso a los usuarios de la Institución o externos, lo cual será comunicado a las autoridades correspondientes para la sanción inmediata del usuario y el seguimiento



GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO
PROVINCIAL DEL GUAYAS

respectivo de la Dirección Provincial de Talento Humano, y de Dirección Provincial de Tecnologías de la Información y Comunicación.

- El usuario no podrá alterar la información de los mensajes de correo electrónico.
- El usuario no deberá hacer uso de este servicio en los siguientes casos:
 - Proselitismo político.
 - Proselitismo religioso.
 - Enviar o recibir material de tipo pornográfico o indecente.
 - Envío de cadenas, chistes o cualquier información que no sea relacionada con la institución.
 - Difamar, acosar, amenazar, intimidar a los demás.
 - Insultar.
 - Discriminación sexual o racial.
 - Acoso sexual.
 - Abrir o enviar correo electrónico con archivos adjuntos que contengan virus informáticos.
 - Envío de información que pueda poner en riesgo la imagen del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial del Guayas.
 - Envío de información que pueda afectar los derechos de propiedad intelectual, confidencialidad y buen uso de la información.
- El usuario no podrá dañar o alterar las características técnicas del servicio.

9. Sanciones:

El no cumplimiento del presente documento por parte del usuario ocasionará las respectivas sanciones administrativas a través de la Dirección Provincial de Talento Humano.