



P O D E R   E J E C U T I V O

G O B I E R N O   D E L   E S T A D O   D E   G U A N A J U A T O

SECRETARÍA DE FINANZAS, INVERSIÓN Y ADMINISTRACIÓN

LINEAMIENTOS PARA EL USO DEL SERVICIO DE CORREO ELECTRÓNICO Y  
HERRAMIENTAS DE COLABORACIÓN PARA LAS DEPENDENCIAS Y ENTIDADES DEL  
PODER EJECUTIVO DEL ESTADO DE GUANAJUATO

## CONSIDERANDO

La Dirección General de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones de la Secretaría de Finanzas, inversión y Administración, en ejercicio de sus atribuciones normativas y en seguimiento a la normatividad especificada en los lineamientos de TIC para la Administración Pública Estatal, tiene a bien determinar las características y especificaciones del servicio de correo electrónico y herramientas de colaboración para las Dependencias y Entidades que proporcione directamente el Poder Ejecutivo, dado que estos activos tecnológicos constituyen el soporte para la comunicación del personal y la automatización de procesos, se deberán observar estas disposiciones para asegurar el aprovechamiento efectivo, dentro del entorno laboral en el Poder Ejecutivo Estatal, con total apego a las leyes y reglamentos que rigen el uso de información en la entidad.

Por lo anteriormente expuesto y con fundamento en las disposiciones legales previamente invocadas, esta área ha tenido a bien expedir los siguientes:

### **LINEAMIENTOS PARA EL USO DEL SERVICIO DE CORREO ELECTRÓNICO Y HERRAMIENTAS DE COLABORACIÓN**

#### **Objetivo del servicio:**

El uso del servicio institucional de correo electrónico y herramientas de colaboración tiene como objetivo brindar a los servidores públicos de las dependencias y entidades un medio de comunicación y apoyo a las actividades en su trabajo, por lo que el uso de este recurso deberá orientarse al mejor cumplimiento de las funciones laborales.

#### **Fundamento del servicio:**

La reglamentación del servicio por parte de la Dirección General de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones está fundamentada en las disposiciones establecidas en los siguientes lineamientos:

- Constitución Política para el Estado de Guanajuato, Art. 122, párrafo 3.
- Ley orgánica del poder ejecutivo del Estado de Guanajuato, art. 24 sección VI.
- Ley de responsabilidades administrativas de los servidores públicos del Estado de Guanajuato y sus municipios, art. 11, fracciones I, IV, V, VI, VII, XI, XV, XIX y XXII.
- Ley de protección de datos personales, art. 5, 7, 17.
- Ley de acceso a la información pública para el Estado y los municipios de Guanajuato, Art. 10, 14 y 18.

- Reglamento interior de la Secretaría de Finanzas, Inversión y Administración, art. 82 y 83.
- Lineamientos de TIC para la Administración Pública Estatal, capítulos II, IV y V.

Las dependencias y/o entidades que, por aprobación de su titular y por sus funciones o estructura tengan otro proveedor de servicio de correo electrónico o herramientas de colaboración distinta a las que proporciona el Poder Ejecutivo, deberán observar de la misma manera estas disposiciones, y deberán contemplar y observar los acuerdos de servicio con sus respectivos proveedores. La DGTIT, como área normativa en el uso de servicios tecnológicos deberá establecer los acuerdos de colaboración con los responsables de estos servicios, para los casos que aplique.

## **GLOSARIO DE TÉRMINOS**

### **Correo electrónico:**

Servicio para el intercambio de mensajes digitales a través de Internet basado en estándares.

### **Herramientas de colaboración:**

Funcionalidades adicionales a los servicios de correo electrónico, que facilitan el intercambio de información para llevar a cabo procesos colaborativos, por ejemplo, calendario, sitios, documentos en línea, mensajería instantánea, vídeo-llamadas, etc.

### **Definición de un correo institucional:**

Mensaje a través del correo electrónico con temas laborales o de la administración pública estatal, que tiene fines informativos, educativos o de orientación social.

### **Definición de cuenta de correo corporativa.**

Cuenta de correo que hace referencia a una dependencia, secretaría, sistema, institución, programa, etc. Ejemplo leondif@guajuato.gob.mx

### **Definición de un correo masivo:**

Cuando el mensaje a enviar incluya a personal de la misma dependencia o entidad y a uno o más destinatarios ajenos a dicha área. En alcance a esta definición, el titular de cada Dependencia o Entidad podrá determinar consideraciones adicionales a ésta, de acuerdo a su entorno.

**Definición de correo cadena:**

Mensajes iniciados o reenviados que buscan coaccionar o convencer de varias maneras a sus lectores de que la información sea reenviada a otro usuario o grupo de usuarios.

**Definición de medio institucional (correo o herramientas colaborativas):**

Servicio aprobado por el Director o Titular del área, para su aprovechamiento con fines informativos, educativos o de orientación social, y que a su vez, puede hacer uso de medios de terceros para este fin.

**Definición de carácter laboral, particular y comercial**

- **Laboral:** Funciones que son asignadas para el desempeño de su empleo, cargo o comisión.
- **Particular:** Uso y/o beneficio para la persona o personas en común remitentes, destinatarias o mencionadas en el mensaje.
- **Comercial:** Persigue un lucro económico, sin relación con un programa o servicio de la administración pública estatal.

**Funcionalidad de correo y herramientas de colaboración**

Dentro del correo electrónico y de las herramientas de colaboración, así como las funcionalidades de envío – recepción de cualquier tipo de mensaje entre éstas, constituyen **un medio de comunicación**, no un medio de almacenamiento. Por lo que es responsabilidad de cada usuario el respaldo y resguardo de su información.

**PAM**

Proceso de acuerdo multilateral, es un proceso en el cual, un grupo de participantes emiten su compromiso y voluntad de revisión y en su caso, aprobación del contenido de manera digital a través de la firma electrónica, el cual está conformado por:

- Un grupo de participantes con roles especiales en el acuerdo (firmante, testigo, etc.), cada uno con un certificado electrónico vigente.
- Un grupo de parámetros que definen la forma de gestión del documento.
- Un archivo electrónico adjunto que se firmará electrónicamente.

Este procedimiento está soportado por los procedimientos y normatividad expresada en la "Ley sobre el uso de medios electrónicos y firma electrónica para el estado de Guanajuato y sus municipios" y su reglamento. El servicio es administrado por la SFIA a través de la DGTIT.

**COTECIT**

Comité de Tecnologías de Información y Telecomunicaciones de la Administración Pública Estatal.

**DGTIT**

Dirección General de Tecnologías de Información y Telecomunicaciones.- Área de la Secretaría de Finanzas, Inversión y Administración encargada de la normatividad en el uso de los servicios de tecnologías de información y telecomunicaciones para la administración pública estatal.

**SFIA**

Secretaría de Finanzas, Inversión y Administración.

**Alias de correo**

Un Alias es la creación de una dirección de correo en alguna cuenta de correo ya existente, por lo que se pueden enviar y recibir correos de esta dirección.

## **Normas generales:**

1. El uso del correo electrónico y de las herramientas de colaboración institucionales deberán limitarse estrictamente a cuestiones laborales, quedando prohibida su utilización para fines de carácter particular y/o comercial.
2. En cumplimiento de los lineamientos generales de racionalidad, austeridad y disciplina presupuestal de la administración pública estatal, para la creación de cuentas de correo corporativas estas deberán justificar plenamente su creación, demostrando que no es posible usar la cuenta de correo institucional personal o la creación de "alias", quedando a cargo la autorización por parte de la SFIA.
3. Gobierno del Estado de Guanajuato proveerá cuentas de correo a los usuarios de las Dependencias y Entidades que así lo soliciten, para uso institucional y laboral. La SFIA en base a estadísticas de uso, disponibilidad de las mismas y solicitud de la dependencia o entidad, determinara el tipo de cuenta a crear, quedando a cargo de la SFIA la decisión de otorgar la cuenta.
4. La información de la clave de acceso a los servicios, así como las relacionadas con datos personales de los usuarios, es información confidencial. Los administradores de los sistemas de correo electrónico y herramientas de colaboración deben asegurar que esta disposición se cumpla, en seguimiento a lo dispuesto por la Ley de Protección de Datos Personales.
5. La información que pudiera estar contenida en los correos electrónicos, en sus mensajes anexos o en las herramientas de colaboración es información reservada, sin embargo, por ser herramientas de trabajo la información contenida en dichos medios electrónicos es propiedad de Gobierno del Estado de Guanajuato.
6. Las cuentas que se asignen a los usuarios para acceso a los servicios de correo electrónico y herramientas de colaboración son individuales e intransferibles, por lo que cada usuario recibirá una clave o contraseña, la cual debe cambiarse al momento de la activación y de manera periódica. Su uso y cuidado estarán bajo su estricta responsabilidad. En caso de que un usuario requiera cambio de contraseña, este deberá ser autorizado por el responsable de la cuenta y ser solicitado a través del enlace informático por el medio o canal definido.

7. Si un usuario proporciona a otra persona la contraseña, ya sea de manera intencional o no, será responsable por el uso del servicio. Si el usuario sospecha que alguien más tiene su contraseña y/o que se está haciendo mal uso de los servicios a los que tiene acceso, el usuario deberá reportarlo por escrito a su director o titular para su revisión.
8. A criterio de cada proveedor de servicio o titular del área, su administrador del correo electrónico verificará periódicamente las bitácoras de acceso a los buzones de correo electrónico. Los usuarios cuyos buzones no presenten actividad en un plazo determinado por el mismo, serán dados de baja del sistema automáticamente y su archivo de correo será suspendido.
9. El correo electrónico y las herramientas de colaboración son un medio de comunicación, **no de almacenamiento**, por lo tanto, es exclusivamente responsabilidad de cada usuario respaldar la información contenida en ellos.
10. Queda estrictamente prohibido el envío de mensajes en cadena o masivos, en caso de ser requerido un envío de correo masivo este debe ser canalizado por el enlace de la Dependencia o Entidad interesada a la DGTIT por el medio definido, para su revisión por las áreas responsables y en su caso, aprobación y envío, de acuerdo a lo establecido en el **ANEXO A**.
11. El uso del correo electrónico y las herramientas de colaboración están destinadas a los servidores públicos de Gobierno del Estado de Guanajuato, cuya solicitud deberá estar avalada por su Director General o Titular. En caso de requerir correo electrónico alguna persona que no sea servidor público deberá de ser justificado por parte del área solicitante y es responsabilidad de la misma el buen uso que haga de las herramientas.
12. Todas las tareas administrativas propias (altas, bajas, cambios, etc.) del servicio deberán ser canalizadas a través de las áreas de sistemas, informática y/o tecnologías de información de cada dependencia o entidad, con el fin de establecer un punto único de contacto, utilizando el **ANEXO B, ANEXO C y ANEXO D**. (donde serán canalizadas).
13. La vigencia del formato (ANEXO B, ANEXO C o ANEXO D) es de treinta días naturales, a partir del llenado de este, después de este plazo la solicitud será rechazada.

14. El formato (ANEXO B, ANEXO C o ANEXO D) no debe tener correcciones, tachaduras o enmendaduras.
15. Es obligación de la entidad o dependencia **origen y no la destino**, a través del punto de contacto, notificar **inmediatamente la baja o cambio de adscripción** de personal que cuenta con servicio de correo electrónico, a los encargados de la administración del correo electrónico través de los medios definidos, ya que las herramientas se destinan para apoyo del puesto.
16. En caso de que un usuario dado de baja sea el responsable de una o más cuentas de correo corporativas o de sistemas (ejemplo: leondif@guanajuato.gob.mx), se deberá asignar a otra persona como responsable de dichas cuentas y notificar el cambio a los administradores por el medio definido.
17. El nivel de servicio ofrecido del correo electrónico por la Secretaría de Finanzas, Inversión y Administración, se establece en el documento "Acuerdo de Nivel de Servicio de la DGTIT". Para los servicios de las dependencias o entidades que tengan un proveedor distinto, deberán observar o definir y publicar sus respectivos acuerdos.
18. A fin de evitar la propagación de virus, gusanos y códigos maliciosos informáticos, los usuarios se abstendrán de abrir mensajes en su correos electrónico o herramientas de colaboración que sean de remitentes desconocidos y en especial de aquellos que contengan archivos adjuntos susceptibles a contener código malicioso, o con extensiones: \*.exe, \*.com, \*.bat, \*.pif, \*.scr, \*.cmd, \*.cpl y \*.vbs.
19. Para el caso de la cuentas de correo institucional personal, la SFIA designara el nombre de la cuenta, de acuerdo al estándar utilizado.
20. El nombre de la persona de la cuenta de correo a solicitar, no deberá de contener título, apodo o sobrenombre.
21. Los formatos físicos originales, que se digitalizan y se anexan a las solicitudes de servicio, quedaran bajo resguardo del área solicitante, en caso de que la DGTIT los requiera estos deberán ser proporcionados de manera física.
22. La direcciones de las cuentas de correo no serán reutilizadas, ya que estas pueden generar confusión, al haber sido asignada la misma cuenta a dos o mas personas.

**Acuerdo de servicio de la DGTIT para con los solicitantes de envíos masivos.**

Una vez enviada la solicitud de correo masivo, por medio del sistema creado para tal fin, la DGTIT se compromete a responder dentro de los siguientes dos días hábiles, tanto si se procede o no, así como su envío en caso afirmativo, de acuerdo al procedimiento especificado.

Disponibilidad del sitio web  
<http://dgtit.guanajuato.gob.mx/servicios>

La infraestructura y sistemas tecnológicos soportados y administrados por la DGTIT, ofrecen una disponibilidad de 99.8% del servicio en cuanto al sitio donde se hospeda la aplicación de así como para las consideraciones de sus distintos componentes. Por parte del área usuaria, se deberá contar con acceso al sitio de la DGTIT a través de Internet para verificar el estatus de las solicitudes.

**Contacto de soporte**

La DGTIT pone a disposición de los usuarios del sistema una dirección de correo electrónico y un número telefónico para temas relacionados con el proceso y sistema de envío de mensajes de correo electrónico masivos:

Correo: [contactodgtit@guanajuato.gob.mx](mailto:contactodgtit@guanajuato.gob.mx)

Teléfono: (473) 1020500

**Acuerdo de colaboración con los responsables de los distintos dominios fuera de [guanajuato.gob.mx](http://guanajuato.gob.mx) (Dependencias y entidades, Art. 3 Ley Orgánica del Poder Ejecutivo Guanajuato).**

Por este medio, y en tratándose de una mejor colaboración e información dentro de las dependencias y entidades del gobierno del Estado, se establece el presente acuerdo de colaboración, por el cual *la dependencia o entidad* se compromete a enviar los correos electrónicos globales que le solicite enviar la DGTIT hacia todos los miembros de su dominio, asimismo, la DGTIT enviará los correos masivos que le solicite la dependencia o entidad, previa realización del procedimiento de solicitud formal, contenido en el ANEXO A de los Lineamientos para el uso del servicio de correo electrónico y herramientas de colaboración.

<a href="http://cecyteg.edu.mx">cecyteg.edu.mx</a>	<a href="http://cofoce.gob.mx">cofoce.gob.mx</a>	<a href="http://www.itsur.edu.mx">www.itsur.edu.m x</a>	<a href="http://www.itess.edu.mx">www.itess.edu.mx</a>
<a href="http://conalep-guanajuato.edu.mx">conalep- guanajuato.edu.m x</a>	<a href="http://puertointerior.com.mx">puertointerior. com.mx</a>	<a href="http://utsoe.edu.mx">utsoe.edu.mx</a>	<a href="http://upbicentenario.edu.mx">upbicentenario.edu.m x</a>
<a href="http://educafin.com">educafin.com</a>	<a href="http://isseg.gob.mx">isseg.gob.mx</a>	<a href="http://conalepgto.mx">conalepgto.mx</a>	

itesi.edu.mx	itsur.edu.mx	preparegional.edu.mx	
central.sabes.edu.mx	seg.guanajuato.gob.mx	ueveg.edu.mx	
upgto.edu.mx	upjr.edu.mx	uppenjamo.edu.mx	
utleon.edu.mx	utng.edu.mx	www.utsma.edu.mx	
ueveg.edu.mx	vamosaguanajuato.com	itesg.edu.mx	

Sólo se enviará el mensaje masivo aprobado para el caso de que los servidores públicos usuarios de estas áreas, no tengan cuenta de correo en guanajuato.gob.mx.

De la misma manera, sólo se deberá enviar el mensaje a servidores públicos estatales, no incluyen de ninguna manera a personal externo o alumnos de alguna de estas áreas.

## ANEXO A. PROCEDIMIENTO ENVÍO CORREOS MASIVOS.

### **Procedimiento para el envío de correos masivos a toda la Administración Pública Estatal.**

1. El enlace solicitará el correo masivo en el portal de servicios de la DGTIT <http://dgtit.guanajuato.gob.mx/>, cabe mencionar que el solicitante deberá estar certificado en firma electrónica, y todo el procedimiento se realiza vía web. La solicitud deberá contener el texto del mensaje, y podrá o no insertar alguna imagen.
2. El contenido del mensaje deberá considerar lo establecido en la definición de correo institucional.
3. El sistema permite capturar (en texto) los datos de solicitud y un mensaje, además de una imagen en formato bmp, png, o jpg, y ésta en caso de integrarla se va a conjuntar antes de generar junto con firma electrónica un PAM con un sólo archivo anexo.
4. El usuario solicitante es responsable de contar con el visto bueno de la Coordinación General de Comunicación Social, si es que el mensaje corresponde a un desplegado o un tema de publicidad de eventos. En tal caso, podrá incluir la autorización en la solicitud.
5. Se revisa en firma electrónica por la Subsecretaría de Administración de la SFIA, área encargada de los servicios tecnológicos para la administración pública estatal:
6. Si se aprueba, se envía el correo masivo a los usuarios del dominio guanajuato.gob.mx, y además:
7. Se envía a los responsables de los dominios distintos a guanajuato.gob.mx para su reenvío.
8. Se actualiza el estatus del proceso final para consulta del área solicitante y constancia de las acciones realizadas.

#### **Nota:**

Este procedimiento aplica también para el caso de que los usuarios de dependencias o entidades de dominios distintos a guanajuato.gob.mx deseen hacer uso de este servicio (Por ejemplo: isseg.gob.mx).

#### **Envío a otros dominios de la administración pública estatal, fuera de guanajuato.gob.mx**

El procedimiento para que los correos masivos aprobados también lleguen a los destinatarios de la administración pública estatal que no están dentro de guanajuato.gob.mx, como por ejemplo, COFOCE, UTNG, SABES, etc. es el siguiente: Se mandará correo masivo aprobado a guanajuato.gob.mx y también se enviará un correo a cada administrador de dominio distinto, para que él lo replique dentro de su ámbito. Sólo se deberá enviar el mensaje a servidores públicos estatales, no incluyen de ninguna manera a personal externo o alumnos de alguna de estas áreas.



PODER EJECUTIVO

GOBIERNO DEL ESTADO DE GUANAJUATO  
SECRETARÍA DE FINANZAS, INVERSIÓN Y ADMINISTRACIÓN

ANEXO C. FORMATO DE SOLICITUD CORREO CORPORATIVO

Al proporcionar los siguientes datos, acepto los lineamientos aplicables al servicio de correo electrónico y herramientas de colaboración del Gobierno del Estado de Guanajuato.

*Nombre completo del responsable de la cuenta:	
*Nombre corporativo de la cuenta (ejem. León Dif):	
*Dependencia o Entidad:	
*Dirección:	
*Área:	
*Puesto del responsable:	
*Teléfono:	
*Fecha de elaboración:	
*Dirección de la cuenta de correo:	@guanajuato.gob.mx
*Nombre del Director General que autoriza:	
*Justificación:	

**Nota:** Favor de escribir los datos de manera clara y con letra de molde.

Los campos marcados con \* son obligatorios.

*Firma del usuario	*Firma del Director General

**\*Sello de la Dependencia o Entidad**

**Los campos marcados con \* son obligatorios.**



PODER EJECUTIVO

GOBIERNO DEL ESTADO DE GUANAJUATO  
SECRETARÍA DE FINANZAS, INVERSIÓN Y ADMINISTRACIÓN

ANEXO B. FORMATO DE SOLICITUD CORREO INSTITUCIONAL PERSONAL

Al proporcionar los siguientes datos, acepto los lineamientos aplicables al servicio de correo electrónico y herramientas de colaboración del Gobierno del Estado de Guanajuato.

*Nombre completo:		
*Dependencia o Entidad:		
*Dirección:		
*Área:		
*Puesto:		
*Tipo Puesto	Personal con base	Prestador de servicios (honorarios)
*Nivel tabular:		
*Teléfono:		
*Fecha de elaboración:		
*Nombre del Director General que autoriza:		
Observaciones:		

**Nota:** Favor de escribir los datos de manera clara y con letra de molde.

Los campos marcados con \* son obligatorios.

*Firma del usuario	*Firma del Director General

--

**Sello de la Dependencia o Entidad**

**Los campos marcados con \* son obligatorios.**



**P O D E R   E J E C U T I V O**

**G O B I E R N O   D E L   E S T A D O   D E   G U A N A J U A T O**  
**S E C R E T A R Í A   D E   F I N A N Z A S ,   I N V E R S I Ó N   Y   A D M I N I S T R A C I Ó N**

**Anexo D**  
**Formato de Cambio de Contraseña**

<b>DATOS DEL RESPONSABLE DE LA CUENTA.</b>		
<b>Fecha:</b>		
<b>Nombre:</b>		
<b>Apellidos:</b>		
<b>Dirección/Área:</b>		
<b>Teléfono:</b>		
<b>Puesto:</b>		
<b>Dirección de correo:</b>		<b>@guanajuato.gob.mx</b>
<b>Observaciones:</b>		

**Solicito se asigne una nueva contraseña a la cuenta arriba especificada, de la cual soy responsable.**

---

**Firma del responsable de la cuenta**

**Nota: La contraseña que sea asignada sirve una única vez, el sistema al ingresarla le solicitará que sea cambiada por una de su**

preferencia.