

	Manual de Normas y Procedimientos	ME-DS-TI-MNP-11
	ADMINISTRACIÓN DEL CORREO ELECTRÓNICO INSTITUCIONAL	Página 1 de 11

**Manual de Normas y Procedimientos**

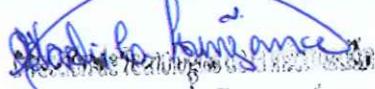
**ADMINISTRACIÓN DEL CORREO ELECTRÓNICO INSTITUCIONAL**

Versión 02

Aprobado por	Cargo	Fecha	Firma y sello
Sra. Adriana Gabriela García Pacheco	Ministra de Economía	15/04/2024	 <b>Gabriela García</b> Ministra de Economía



Revisado por	Cargo	Fecha	Firma y sello
Ing. Juan José Jolón Granados	Director Tecnologías de la Información	11/04/2024	 Ingeniero Juan José Jolón Granados Director de Tecnologías de la Información Ministerio de Economía

Actualizado por	Cargo	Fecha	Firma y sello
Gladis Corina Lorenzana	Técnico de Tecnologías de la Información	11/04/2024	 Gladis Corina Lorenzana Técnico de Tecnologías de la Información Ministerio de Economía

Verificación metodológica	Cargo	Fecha	Firma y sello
Lcda. Rossana Elizabeth Carrera Nufio	Directora de Desarrollo Institucional	25/02/2024	 Lcda. Rossana Elizabeth Carrera Nufio Directora de Desarrollo Institucional Ministerio de Economía

Vigente a partir de: **18/04/2024**

 <b>MINISTERIO DE ECONOMÍA</b> <small>GUATEMALA</small>	Manual de Normas y Procedimientos	ME-DS-TI-MNP-11
	ADMINISTRACIÓN DEL CORREO ELECTRÓNICO INSTITUCIONAL	Página 2 de 11

## ÍNDICE

1. OBJETIVO:.....	3
2. ALCANCE:.....	3
3. DEFINICIONES: .....	3
4. BASE LEGAL Y DOCUMENTOS RELACIONADOS:.....	4
5. NORMAS:.....	4
6. RESPONSABILIDADES:.....	7
7. PROCEDIMIENTOS:.....	7
8. FLUJOGRAMA:.....	10
9. ANEXOS: .....	11

	Manual de Normas y Procedimientos	ME-DS-TI-MNP-11
	ADMINISTRACIÓN DEL CORREO ELECTRÓNICO INSTITUCIONAL	Página 3 de 11

**1. OBJETIVO:**

Establecer el procedimiento para garantizar la correcta utilización del correo electrónico institucional asignado al personal del Ministerio de Economía, con la finalidad de prevenir errores, incidentes, así como el uso indebido y posibles ataques que puedan surgir a través de esta vía.

**2. ALCANCE:**

El presente manual aplica al personal de los órganos y dependencias del Ministerio de Economía que requieran la activación del correo institucional a través del Órgano de Tecnologías de la Información.

**3. DEFINICIONES:**

**3.1. Aplicaciones tecnológicas:**

Comúnmente llamados "software", son un conjunto de códigos lógicos que permiten automatizar uno a varios procesos.

**3.2. Contraseña:**

Mecanismo de autenticación que utiliza una combinación de caracteres y que es conocida por las personas autorizadas, para acceder a la información restringida.

**3.3. Encriptar:**

Procesamiento de transformación de datos, donde el texto plano es convertido en texto "ilegible" a través de un algoritmo que transpone o sustituye los caracteres iniciales por otros no descifrables.

**3.4. Normativa:**

Conjunto de leyes, reglamentos, políticas, manuales y normas que regulan en desempeño de la Institución en distintos aspectos.

**3.5. Recursos tecnológicos:**

Equipos informáticos y sus periféricos, servicios y dominios de correo electrónico, espacio físico en servidores, conexión a internet, redes locales y cualquier servicio o equipo electrónico que tenga relación con la actividad del Ministerio de Economía.

**3.6. Red de comunicaciones:**

Conjunto de equipos conectados por medio de cables, señales, ondas o cualquier otro método de transporte de datos, que comparten información, recursos, servicios, etc.

**3.7. Tecnologías de la Información (TI):**

Órgano de apoyo técnico del Ministerio de Economía encargada de la gestión de tecnología.

**3.8. Usuario:**

Toda persona que, dentro o fuera del Ministerio, ha recibido acceso a cualquier recurso tecnológico previa autorización. Además de aquellos que no pertenezcan al Ministerio, pero conectan sus equipos a la red del Ministerio.

**3.9. Virus:**

Es un programa dañino que tiene por objeto alterar el normal funcionamiento, sin el permiso o el consentimiento del usuario. Pueden destruir de manera intencionada los datos almacenados en los equipos.



	Manual de Normas y Procedimientos	ME-DS-TI-MNP-11
	ADMINISTRACIÓN DEL CORREO ELECTRÓNICO INSTITUCIONAL	Página 4 de 11

#### 4. BASE LEGAL Y DOCUMENTOS RELACIONADOS:

Base legal y documentos relacionados	
Número o código del documento	Descripción del documento
Asamblea Nacional Constituyente, 1985.	Constitución Política de la República de Guatemala
Decreto número 5-2021 del Congreso de la República de Guatemala.	Ley para la Simplificación de Requisitos y Trámites Administrativos.
Acuerdo Gubernativo número 211-2019 del Vicepresidente de la República en Funciones de Presidente, de fecha 24 de octubre de 2019.	Reglamento Orgánico Interno del Ministerio de Economía.
Acuerdo Ministerial número 762-2019 del Ministerio de Economía, de fecha 19 de noviembre de 2019.	Estructura Orgánica Interna Complementaria a la estructura establecida en el Reglamento Orgánico Interno del Ministerio de Economía.

#### 5. NORMAS:

- 5.1. El usuario debe utilizar el correo electrónico, la conexión a Internet y los otros recursos tecnológicos del Ministerio de Economía exclusivamente para cumplir los fines destinados y relacionados directamente con las actividades de su función dentro del Ministerio. Por lo tanto, toda la información que sea almacenada en los recursos tecnológicos debe ser de interés y beneficio para la institución.
- 5.2. Se asignará una cuenta de correo electrónico institucional al personal que labora en el Ministerio de Economía para el cumplimiento de sus facultades o el desempeño de sus funciones. Estas cuentas son intransferibles e inviolables y su creación deberá ser solicitada mediante comunicación escrita a través de los procedimientos establecidos por el Órgano de apoyo de Tecnologías de la Información, a solicitud de la Autoridad Superior inmediata.
- 5.3. Tecnologías de la Información del Ministerio de Economía podrá establecer limitaciones con respecto al uso de los recursos, incluyendo el número máximo de mensajes de correo electrónico que pueden ser enviados o recibidos por una cuenta, el tamaño máximo permitido para los mensajes de correo electrónico y el espacio de disco máximo asignado en los servidores del Ministerio, en beneficio de la institución.
- 5.4. Es responsabilidad de todo el personal del Ministerio de Economía garantizar el buen uso y manejo de la información contenida en los recursos tecnológicos asignados exclusivamente para el desempeño de sus labores.
- 5.5. Ningún usuario del Ministerio de Economía podrá divulgar, extraer, recopilar o sustraer información de los equipos informáticos de la institución sin la autorización del titular de la información.
- 5.6. La instalación y reinstalación de cualquier recurso tecnológico será realizada por Tecnologías de la Información de acuerdo con la solicitud de la unidad administrativa que lo requiera. Posterior a la instalación, se prohíbe el traslado del recurso a otro lugar sin

8

	Manual de Normas y Procedimientos	ME-DS-TI-MNP-11
	ADMINISTRACIÓN DEL CORREO ELECTRÓNICO INSTITUCIONAL	Página 5 de 11

el conocimiento previo de la TI, ya que en ese caso no se garantiza el cumplimiento de los requerimientos técnicos necesarios de instalación y funcionamiento. Se consideran casos excepcionales a esta obligación los supuestos de fuerza mayor como incendios, terremotos, calamidades públicas y en general cualquier situación que amenace con la pérdida o destrucción de información.

- 5.7. Todo usuario que tenga asignada una cuenta de correo electrónico institucional y accesos a otros recursos informáticos deberá asignar y administrar su contraseña (password) de manera responsable, evitando poner en riesgo la información contenida en el mismo.
- 5.8. La cuenta de correo electrónico institucional es personal, inviolable e intransferible. Si una cuenta no presenta ninguna transacción en el periodo de noventa días, se bloqueará automáticamente. La utilidad primordial del correo electrónico institucional es facilitar la comunicación e intercambio de insumos de trabajo entre los usuarios del Ministerio de Economía o con personas externas. Cabe destacar que cada unidad administrativa decidirá los asuntos que deberán tratarse mediante canales tradicionales de comunicación.
- 5.9. La información transmitida mediante el servicio de correo electrónico institucional es responsabilidad única y exclusiva del usuario que la genera. El contenido de los mensajes de correo electrónico institucional no tendrá validez jurídica, a menos que corresponda formalmente a un procedimiento administrativo previsto en cualquier normativa aplicable a la Institución. Se exceptúan los correos electrónicos remitidos por los usuarios a particulares en cumplimiento de una habilitación legal.
- 5.10. Se prohíbe utilizar la cuenta de correo electrónico institucional para los siguientes fines:
  - 5.10.1. Como dirección de contacto para asuntos personales, fines comerciales, políticos y religiosos.
  - 5.10.2. Para suscribirse a noticias, bancos, boletines, publicidad y cadenas de correos diferentes a los fines de la institución.
  - 5.10.3. Realizar comunicación de contenido pornográfico, ilícito o degradante en cualquier forma entre los usuarios y particulares.
  - 5.10.4. Para incitar a la rebeldía, incumplimiento de labores o a la agitación de personal contratado en cualquiera de los renglones establecidos en el Ley de Compras y Contrataciones del Estado, a través de correos masivos y/o dirigidos de forma directa a una o más personas. En caso de descontento el empleado deberá utilizar los canales correctos para solventar inquietudes o requerimientos. Cuando estos incidentes ocurren por primera vez se procederá al bloqueo temporal de la cuenta por un período de cuarenta y ocho (48) horas, en una segunda ocasión el bloqueo será por un período de cinco (5) días y en caso de repetirse en una tercera ocasión se procederá a la baja de la cuenta de correo electrónico institucional de forma permanente.
- 5.11. Es responsabilidad de cada usuario tener copias de respaldo de los mensajes de sus carpetas de correo electrónico y de su agenda de direcciones electrónicas. En caso de

	Manual de Normas y Procedimientos	ME-DS-TI-MNP-11
	ADMINISTRACIÓN DEL CORREO ELECTRÓNICO INSTITUCIONAL	Página 6 de 11

desconocer las herramientas para la realización de estas acciones podrá solicitar asistencia a DTI. Los usuarios deberán extraer de la cuenta institucional aquellos correos electrónicos que tengan información relevante y respalden elementos de algún procedimiento desarrollado en el Ministerio, almacenando los correos en el expediente o procedimiento correspondiente.

- 5.12. Con el fin de evitar la posibilidad de infecciones por virus, se recomienda no abrir mensajes del correo electrónico institucional que contengan archivos de dudosa procedencia, incluso si provienen de personas conocidas o cuando se reciban mensajes no esperados.
- 5.13. Todos los mensajes catalogados como spam o correo no deseado deberán borrarse de forma periódica. En caso de duda sobre este particular, se podrá consultar a soporte técnico de TI.
- 5.14. Es de obligatorio cumplimiento seguir las indicaciones para el correcto envío de correos electrónicos dentro de la Institución, las cuales son las siguientes:
  - 5.14.1. Verificar el destinatario y el contenido del mensaje antes de enviarlo.
  - 5.14.2. Al enviar un archivo adjunto comprimirlo siempre que sea posible y especificar en el asunto del mensaje el contenido de dicho archivo.
  - 5.14.3. Usar la firma automática institucional que especifica el puesto y contenga el aviso de confidencialidad institucional.
  - 5.14.4. No desinstalar la firma automática del gestor de correos.
  - 5.14.5. Las listas de distribución de correo solo deberán usarse para mensajes relacionados con la finalidad de las mismas.
- 5.15. En caso de infringir las prohibiciones indicadas en el numeral 5.9 descrito anteriormente, se procederá de la siguiente forma:
  - 5.15.1. En caso de la primera falta el Director de la TI enviará un correo electrónico a la persona que incumplió la norma, con copia al Director del área, indicando la falta y la norma infringida y solicitando que no caiga en reincidencia.
  - 5.15.2. En caso de reincidencia, se levantará un acta administrativa que sancionará con el retiro del correo institucional por dos semanas. Después de este periodo, el usuario deberá completar y firmar un compromiso de uso correcto de correo electrónico institucional.
  - 5.15.3. En caso de nueva reincidencia, se procederá a levantar el acta correspondiente y se bloqueará definitivamente la cuenta de correo y se le notificará al Director correspondiente.
- 5.16. Los funcionarios, servidores públicos, técnicos y profesionales que intervienen en el numeral "7. PROCEDIMIENTOS" del presente manual de normas y procedimientos, son corresponsables del contenido y cumplimiento de éste según corresponda.

	Manual de Normas y Procedimientos	ME-DS-TI-MNP-11
	ADMINISTRACIÓN DEL CORREO ELECTRÓNICO INSTITUCIONAL	Página 7 de 11

5.17. Situaciones no previstas en el presente manual de normas y procedimientos serán resueltas por el Director de Tecnologías de la Información.

5.18. El presente manual deja sin efecto el anterior manual de normas y procedimientos "MANEJO DE CORREO ELECTRÓNICO INSTITUCIONAL", ME-DS-DTI-MNP-MCEI-11, versión 01.

## 6. RESPONSABILIDADES:

### 6.1. Ministro (a) de Economía es responsable de:

6.1.1. Aprobar, firmar y sellar el presente manual de normas y procedimientos.

### 6.2. Director (a) de Tecnologías de la Información es responsable de:

6.2.1. Revisar, firmar y sellar el presente manual, garantizando que su contenido responde al proceso que norma y documenta el mismo.

6.2.2. Delegar y supervisar la actualización oportuna del presente manual, en coordinación con la Dirección de Desarrollo Institucional.

6.2.3. Dar cumplimiento a la correcta aplicación del presente manual dentro del órgano a su cargo.

6.2.4. Otras responsabilidades que correspondan, establecidas en el numeral "7. PROCEDIMIENTOS" del presente manual.

### 6.3. Técnico de Tecnologías de la Información designado para actualizar el manual de normas y procedimientos es responsable de:

6.3.1. Actualizar oportunamente el manual, con instrucciones del Director (a) de Tecnologías de la Información, en coordinación con la Dirección de Desarrollo Institucional.

6.3.2. Firmar y sellar el presente manual, garantizando que su contenido responde al proceso que norma y documenta el mismo.

6.3.3. Cumplir en lo que corresponda con lo contenido en el presente manual.

6.3.4. Otras responsabilidades que correspondan, establecidas en el numeral "7. PROCEDIMIENTOS" del presente manual.

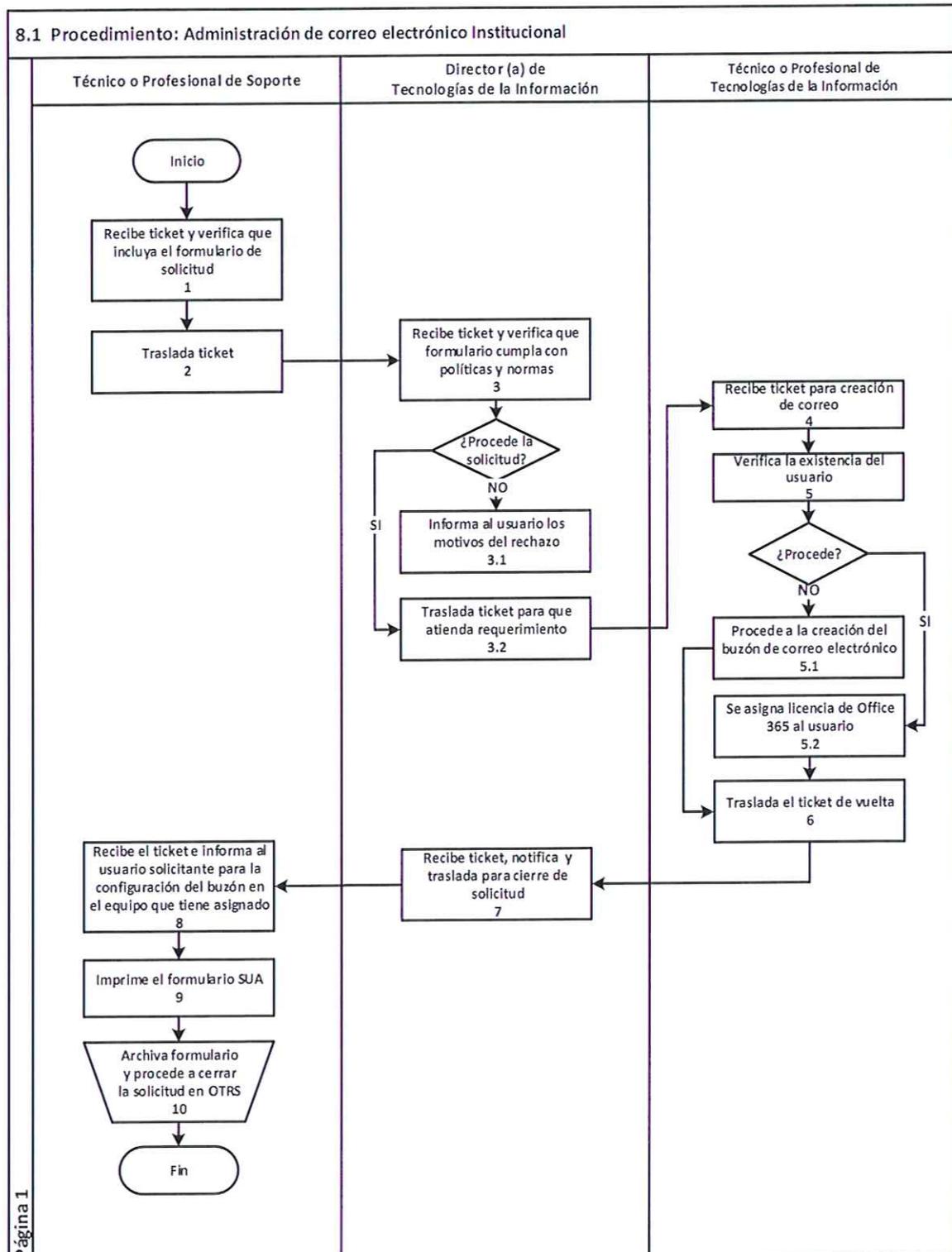
## 7. PROCEDIMIENTOS:

### 7.1. Administración de Correo Electrónico Institucional

Responsable	No.	Actividades	Tiempo
Técnico o Profesional de Soporte	1	Recibe el ticket generado por el usuario y verifica que incluya el formulario de solicitud de usuarios y accesos debidamente firmado.	15 minutos
	2	Traslada el ticket al Director(a) de Tecnologías de la Información.	

Responsable	No.	Actividades	Tiempo
Director de Tecnologías de la Información	3	Recibe el ticket y verifica que el formulario cumpla con las políticas y normas internas de Tecnologías de la Información.	2 horas
	3.1	No procede, informa al usuario los motivos del rechazo a través del Sistema OTRS, el usuario podrá solicitar la creación de su correo institucional.	
	3.2	Si procede, traslada el ticket al Técnico o Profesional de Tecnologías de la Información para que atienda el requerimiento.	
Técnico o Profesional de Tecnologías de la Información	4	Recibe el ticket para creación de correo electrónico institucional.	30 minutos
	5	Verifica la existencia del usuario en el buzón de correo electrónico.	
	5.1	No existe, procede a la creación con las siguientes características: primera letra del primer nombre, primera letra del segundo nombre, primer apellido completo y primera letra del segundo apellido.	
	5.2	Si existe el usuario en el servidor, se asigna licencia de Office 365 al usuario que necesita almacenamiento en la nube.	
	6	Traslada al Director(a) de Tecnologías de la Información el ticket de vuelta.	
Director(a) de Tecnologías de la Información	7	Recibe ticket, notifica y traslada a Técnico o Profesional de Soporte para el cierre de solicitud en el Sistema OTRS.	15 minutos
Técnico o Profesional de Soporte	8	Recibe ticket e informa al usuario solicitante para la configuración del buzón en el equipo asignado.	15 minutos
	9	Imprime el formulario de solicitud de usuario -SUA-	
	10	Archiva el formulario impreso y registra el cierre de la solicitud en el Sistema OTRS. -----FIN DEL PROCEDIMIENTO-----	

8. FLUJOGRAMA:




	Manual de Normas y Procedimientos	ME-DS-TI-MNP-11
	ADMINISTRACIÓN DEL CORREO ELECTRÓNICO INSTITUCIONAL	Página 10 de 11

9. ANEXOS:

9.1. Solicitud de usuarios y accesos –SUA-



Ministerio de Economía

No. de Ticket

**MINISTERIO DE ECONOMÍA**  
**SOLICITUD DE USUARIOS Y ACCESOS –SUA-**

Nombres	Haga clic aquí para escribir texto.	Apellidos	Haga clic aquí para escribir texto.
Dirección / Unidad	Haga clic aquí para escribir texto.	Departamento	Haga clic aquí para escribir texto.
Puesto	Haga clic aquí para escribir texto.		
Renglón	011 <input type="checkbox"/>	022 <input type="checkbox"/>	029 <input type="checkbox"/>
Fecha de Inicio del Contrato			Fecha Final del Contrato

Solicitud de acceso a usuario de red:

Usuario de red	
Windows <input type="checkbox"/>	Internet <input type="checkbox"/>
Correo Electrónico <input type="checkbox"/>	

Solicitud de acceso a sistemas:

Sistema de Almacén	
Rol solicitante <input type="checkbox"/>	Rol aprobador <input type="checkbox"/>
Sistema de Access	
Expedientes <input type="checkbox"/>	Inventarios <input type="checkbox"/>
Portal Institucional del área asignada	
Editar, publicar y eliminar información del área en el que se encuentra <input type="checkbox"/>	Editor de información publicada <input type="checkbox"/>
Publicar información <input type="checkbox"/>	
Otros Sistemas de Control Administrativo (especificar sistema)	



	Manual de Normas y Procedimientos	ME-DS-TI-MNP-11
	ADMINISTRACIÓN DEL CORREO ELECTRÓNICO INSTITUCIONAL	Página 11 de 11



Ministerio de  
**Economía**

No. de Ticket




## MINISTERIO DE ECONOMÍA

### SOLICITUD DE USUARIOS Y ACCESOS -SUA-

Nombre Autor \_\_\_\_\_

Firma Autorizador \_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_

Nombre y Sello \_\_\_\_\_

#### COMPROMISO Y CONFIDENCIALIDAD DEL USUARIO

El Usuario firma y se compromete a:

- Administrar correctamente la cuenta asignada, junto con la contraseña.
- Cambiar la contraseña al primer inicio de sesión.
- Restringir el uso de la cuenta de acuerdo al marco legal y normativa vigente, principalmente a la confidencialidad y al carácter personal e intransferible de la cuenta de usuario.
- Dar uso de la cuenta asignada, según sea el caso, ya que puede representar responsabilidades de tipo laboral, civil o penal.

\_\_\_\_\_  
Firma del Usuario

Llene este formato, firme y séllelo, preséntelo en DTI y se creará el ticket para realizar su gestión