



**DIRECTRICES DE USO Y OPERACIÓN DEL CORREO  
ELECTRONICO INSTITUCIONAL**

Versión 1.0

Febrero 2015

*[Handwritten signatures and initials in blue ink]*

 <b>SCT</b> <small>SECRETARÍA DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES</small>		<b>SECRETARIA DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES</b>	
		<b>OFICIALIA MAYOR</b>	
		Unidad de Tecnologías de Información y Comunicaciones	
		Directrices de Correo Electrónico	
		Hoja	2 de 13
		Proceso	PE
		Versión	1.0
		Fecha	Noviembre 2014
		Directrices CE	

## Contenido

Introducción.....	3
Objetivos .....	3
Responsables de la aplicación .....	3
Marco jurídico .....	3
Actualización del documento.....	3
Definiciones .....	4
Descripción Técnica del Servicio de Correo Electrónico .....	4
DCE 1 Responsabilidades de los Servicios .....	6
DCE 2 Directrices Generales.....	8
DCE 3 Directrices de uso de las Cuentas Comunes o de Servicios.....	10
DCE 4 Directrices de uso de las Listas de Distribución. ....	10
DCE 5 Capacidad del buzón de correo .....	11
DCE 6 Cancelación del Servicio. ....	11
DCE 7 Notificación y Atención relativas al Correo Electrónico. ....	12
DCE 8 Sanciones.....	12
Firmas de Elaboración, Revisión y Aprobación.....	13


 <b>SCT</b> SECRETARÍA DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES		<b>SECRETARÍA DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES</b> <b>OFICIALIA MAYOR</b> Unidad de Tecnologías de Información y Comunicaciones		Hoja	3 de 13		
				Proceso	PE		
		Versión	1.0	Directrices de Correo Electrónico		Fecha	Noviembre 2014
		Fecha	Noviembre 2014			Directrices CE	

## Introducción

La Secretaría de Comunicaciones y Transportes a través de la Unidad de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (UTIC) proporciona a los usuarios de TIC, los servicios de Correo Electrónico Institucional.

El servicio de Correo Electrónico Institucional se utiliza como una herramienta tecnológica que apoya eficazmente al cumplimiento de los objetivos y metas compromiso, de las Unidades Administrativas y Centros SCT, por lo que es necesario establecer las directrices de gestión y uso del servicio, por parte de los responsables del servicio y por los usuarios de este.

En todo momento se debe cuidar el uso y aprovechamiento de los servicios, bajo un marco de comportamiento que apoye su disponibilidad, atender los riesgos de seguridad informática, que pueden ser asociados con un mal uso, presencia o inserción de código malicioso (virus informáticos, gusanos, spam, phishing) y cualquier tipo de software malicioso; por lo que la utilizar este servicio implica la aceptación de las directrices de uso que aquí describen.

El presente documento está dirigido todos los funcionarios públicos, empleados internos, proveedores, terceros involucrados a través de servicios y/o contratos, personal de vigilancia, personal de servicio social o prácticas profesionales, al personal externo que hace uso del servicio y tiene un vínculo con la Institución, personal que administra el servicio y en general a aquellos que hagan uso del servicio de correo electrónico.

Las Directrices de uso y operación del Correo Electrónico Institucional, forma parte del documento maestro de Directrices de Seguridad de la Información y de las Directrices de TIC, además de estar vinculado a otros documentos normativos y de los procedimientos relacionados con el servicio.

## Objetivos

Establecer las directrices de operación para el uso del correo electrónico, que garanticen un servicio de correo electrónico institucional eficiente y seguro.

Fomentar el uso de correo electrónico al interior de la Secretaría, otorgando una cuenta de correo electrónico a los servidores públicos que por sus funciones requieran emitir o distribuir mensajes y/o documentos.

Cumplir con los requisitos establecidos en el MAAGTICSI y proporcionar a los usuarios y a los administradores del servicio una guía que describa sus responsabilidades relacionadas con la confidencialidad, privacidad, integridad y el uso adecuado del servicio de correo electrónico.

## Responsables de la aplicación

Dirección General Adjunta de Estrategias en Tecnologías de la Información y Comunicaciones

## Marco jurídico

Ley federal de Responsabilidades Administrativas de los servidores públicos, Artículo 8, Fracciones III y V.

Manual Administrativo de Aplicación General de Tecnologías de Información y Comunicaciones y Seguridad de la Información, (D.O.F. 08/05/2014)

## Actualización del documento

Las presentes directrices serán revisadas y actualizadas por el Grupo Estratégico de Seguridad de la Información (GESI) de la UTIC, una vez por año con la finalidad de mantenerlas vigentes, sin embargo, este es

 <b>SCT</b> SECRETARÍA DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES		<b>SECRETARÍA DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES</b>	
		<b>OFICIALIA MAYOR</b>	
		Unidad de Tecnologías de Información y Comunicaciones	
		Directrices de Correo Electrónico	
		Hoja	4 de 13
		Proceso	PE
		Versión	1.0
		Fecha	Noviembre 2014
		Directrices CE	

un documento vivo por lo que podrán ser actualizadas sin previo aviso en cualquier momento, si la UTIC lo considera necesario, derivado de cambios en el contexto normativo y operativo.

#### Grupo de Trabajo Estratégico de TIC (GESI)

Nombre completo y cargo	Rol
Ignacio Edmundo Funes Maderey Titular de la UTIC	Presidente
Norma Gabriela Medina Galindo Directora General Adjunta	Secretaria Ejecutivo
Mario Enrique Conde Aguilar Encargado de la Dirección de Normatividad en TIC	Vocal
Mario Enrique Conde Aguilar Director de Administración y Gestión Electrónica de Documentos	Vocal
Ramiro Bernabé Martínez Director de Desarrollo Tecnológico	Vocal
Francisco Javier Huerta López Director de Innovación Tecnológica	Vocal
César Mendoza Torres Director de Comunicaciones	Vocal
Juan Pablo Sánchez Gómez Subdirector de Seguridad Informática y Servicios de Voz	Vocal
Leo Augusto García Islas Encargado de la Dirección de Servicios Informáticos	Vocal

#### Definiciones

IP	Internet Protocol, Protocolo de Internet. Se trata de un estándar que se emplea para el envío y recepción de información mediante una red que reúne paquetes conmutados de datos
MAAGTICSI	Manual Administrativo de Aplicación General de Tecnologías de Información y Comunicaciones y Seguridad de la Información
Password	Contraseña o clave para acceder a un programa protegido, a la red institucional u otro elemento de TIC que lo solicite
SPAM	Mensajes de correo electrónico no deseado, no solicitado, correos con remitentes no conocidos (correo anónimo), generalmente enviado en grandes cantidades (masivo) que perjudican de alguna o varias maneras al receptor de los mensajes.
SCT	Secretaría de Comunicaciones y Transportes o la Secretaría
TIC	Tecnologías de Información y Comunicaciones
UTIC	Unidad de Tecnologías de Información y Comunicaciones

#### Descripción Técnica del Servicio de Correo Electrónico

El servicio de correo electrónico es una herramienta de colaboración, que permite a los usuarios enviar y recibir mensajes electrónicos, a través de sistemas de comunicación. Los mensajes de correo electrónico posibilitan el envío de cualquier tipo de documento, utilizando para ello, el protocolo SMTP (Simple Mail Transfer Protocol).

 <b>SCT</b> SECRETARÍA DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES		<b>SECRETARÍA DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES</b>	
		<b>OFICIALIA MAYOR</b>	
		Unidad de Tecnologías de Información y Comunicaciones	
		Directrices de Correo Electrónico	
		Hoja	5 de 13
		Proceso	PE
		Versión	1.0
		Fecha	Noviembre 2014
		Directrices CE	

Este tipo de servicio requiere de una dirección IP (Internet Protocol) y de infraestructura (servidores y medios de comunicación).

Un sistema de correo electrónico fundamentalmente entrega y recibe los mensajes lo más ágil posible, pero debido al propio diseño de los protocolos con que opera no se puede garantizar un tiempo de entrega determinado. A pesar de ello, un porcentaje muy elevado los mensajes de correo electrónico llegan a su destino rápidamente, en ningún caso el servicio de correo garantiza la entrega del mismo.

Numerosas circunstancias pueden impedir la recepción de un mensaje como es:

- Caídas imprevistas en las comunicaciones,
- Límites de almacenamiento en los buzones del usuario receptor,
- Rechazo del mensaje por virus,
- Rechazo del usuario final,
- Listas Negras en los sistemas de seguridad,
- Reputación de los servidores de correo,
- SPAM, etc.

Actualmente el servicio de correo electrónico institucional se proporciona a través de dos mecanismos de acceso, utilizando el cliente de Outlook y/o a través de un cliente OWA (Outlook Web Access). Para hacer uso de este servicio, se requiere, que el equipo de cómputo del que se va a tener acceso, tenga instalado un cliente de correo electrónico y la dirección del servidor de entrada/ salida.

Cuando un usuario envía un mensaje a otro usuario, el mensaje llega en primer lugar al buzón de la Secretaría ubicado en el Centro de Datos. El buzón es un directorio con capacidad LIMITADA donde se almacenan los mensajes temporalmente, cuando el usuario descarga el mensaje, utilizando el cliente de correo electrónico (Outlook), el mensaje es borrado permanentemente del buzón del servidor para dar lugar al almacenamiento temporal de nuevos mensajes.

Se tienen tres tipos de cuentas de correo electrónico:

- **Cuentas de usuario.-** Servicio que provee un espacio de memoria físico para la recepción, envío y almacenamiento de mensajes de correo electrónico, *asociada a un único usuario, el cual puede acceder a su cuenta a través de un nombre de usuario/contraseña.*
- **Cuentas comunes o de servicios.-** Es aquella que tiene las mismas características de una cuenta de usuario pero, *asociada a más de un usuario o áreas, para la atención de servicios, solicitudes, seguimientos, recepción de quejas, gestión de documentación, entre otros.*
- **Cuentas especiales.-** Es una cuenta de usuario cuyo propósito es atender los requerimientos de correo electrónico de las Unidades Administrativas y Centros SCT *para su accionar con los proveedores, auditores, terceros involucrados a través de servicios y/o contratos, personal de vigilancia, personal de servicio social o prácticas profesionales, al personal externo que hace uso del servicio y tiene un vínculo con la SCT.*

**Listas de distribución.-** *El conjunto de cuentas de usuario comunes, que permiten identificar usuarios o áreas comunes y que tienen como propósito la distribución y entrega de mensajes electrónicos de forma masiva "controlada".*

Si cuenta con correo en Exchange puede consultar su buzón en el servidor de la página:  
<https://correo.sct.gob.mx>.

Si cuenta con correo en Webmail puede consultar su buzón en el servidor web por medio de la página:  
<https://webmail.sct.gob.mx>

 <b>SCT</b> SECRETARÍA DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES		<b>SECRETARÍA DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES</b>	
		<b>OFICIALÍA MAYOR</b>	
		Unidad de Tecnologías de Información y Comunicaciones	
		Directrices de Correo Electrónico	Directrices CE
		Hoja	6 de 13
Proceso	PE		
Versión	1.0		
Fecha	Noviembre 2014		

## DCE 1 Responsabilidades de los Servicios

La UTIC es la responsable de la gestión, administración, operación y mantenimiento del servicio de correo electrónico.

### DCE 1-a) Es responsabilidad de la UTIC:

- Contar con la infraestructura de hardware y software para proporcionar adecuadamente el servicio.
- La instalación, configuración, operación y mantenimiento de los servidores, infraestructura y de los elementos de hardware y software que componen el servicio de correo electrónico institucional.
- Establecer y dar a conocer a los usuarios las políticas de uso del servicio descritas en este documento, cuyas modificaciones serán convenientemente notificadas.
- Diseñar todas las medidas técnicas y organizativas de seguridad y control que sean de obligación, de conformidad con lo establecido en el MAAGTICSI y la legislación vigente, a fin de garantizar al máximo la integridad, disponibilidad y seguridad de las comunicaciones.
- La garantía de entrega de mensajes de correo electrónico se limita al dominio "@sct.gob.mx", para el que se aceptan transacciones de entrega de correo, ya sean éstas de entrada o de salida de mensajes.
- La UTIC se reserva la facultad de limitar, total o parcialmente, el acceso a la cuenta de correo a los usuarios, así como de cancelar, suspender, bloquear o eliminar cuentas, si tuviese conocimiento efectivo de que la actividad o la información almacenada es ilícita o de que afecta bienes o derechos de terceros, o que incumplen las directrices aquí establecidas.
- La UTIC podrá establecer los filtros necesarios a fin de evitar que a través de este servicio puedan verse en la red contenidos claramente ilícitos o nocivos, o que vulneren la seguridad de la información.
- La UTIC se reserva el derecho de efectuar, a través del área de su atribución, el monitoreo de tráfico en las redes de datos de la SCT, para verificar el cumplimiento de las políticas de uso de correo electrónico institucional. Cada eventualidad será registrada en una base de datos y podrá ser informada al Director General respectivo o equivalente y en su caso al Órgano Interno de Control, lo cual servirá como elemento de prueba para la aplicación de sanciones o la cancelación del servicio al usuario.

### DCE 1-b) Es responsabilidad de la Subdirección de Comunicaciones e Ingeniería:

- Recibir y atender las solicitudes de generación de cuentas de correo electrónico generadas a través del Sistema Institucional para la Gestión de Tecnologías de Información y Comunicaciones (SIGTIC).
- Autorizar la solicitud o, si fuera el caso, rechazar la solicitud basada en una justificación que deberá documentar, así como dar aviso al usuario.
- Proporcionar la cuenta de correo electrónico institucional sobre el dominio @sct.gob.mx.
- Administrar y operar los servidores de correo electrónico.
- Coordinar el soporte y asesoría especializada que los usuarios requieran sobre el servicio de correo institucional.
- No proporcionar asesoría en servicios de correo diferentes al institucional o que quebranten las Directrices de Uso o las Directrices de Seguridad de la Información de la SCT.
- Asignar y administrar la capacidad del buzón conforme al perfil del usuario definidos y descritos en los procedimientos.
- Asignar y administrar la capacidad del buzón de las cuentas, de acuerdo a los perfiles establecidos en las presentes directrices.
- Coadyuvar en el establecimiento de las directrices e implementar los controles necesarios, que garanticen la seguridad y calidad del servicio.
- La actualización y revisión de las presentes directrices mínimo una vez al año, o cuando exista un cambio importante que requiera su modificación para poder entregar el servicio y será responsabilidad de la Subdirección publicarlas para que los usuarios tengan acceso a ellas.

 <b>SCT</b> SECRETARÍA DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES	 <b>SECRETARÍA DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES</b> <b>OFICIALIA MAYOR</b> Unidad de Tecnologías de Información y Comunicaciones	Hoja	7 de 13
		Proceso	PE
		Versión	1.0
		Fecha	Noviembre 2014
Directrices de Correo Electrónico		Directrices CE	

- El servicio ofrecerá soluciones de análisis y filtrado para correo no deseado o no solicitado, antivirus, de suplantación de identidad o cualquier otro ataque malicioso.
- Integrar el servicio al catálogo de servicios de la UTIC, de acuerdo a lo que establece el Proceso de Administración de Servicios (ADS) del MAAGTICSI.
- Instalar en los componentes de los servicios de correo electrónico, herramientas actualizadas de protección contra correos electrónicos no deseados o no solicitados.
- Eliminar del servicio de correo electrónico aquellas cuentas y buzones de usuarios que durante un periodo de 90 días no presenten actividad o hayan causado baja.
- Implementar mecanismos continuos para mejora del servicio; así como para su seguridad.
- Implementar los controles necesarios en el servicio de correo electrónico que asegure la integridad, confidencialidad y autenticación de la información en los equipos de cómputo en los que se configura al realizar tratamiento, transmisión o almacenamiento.
- Implementar políticas de filtrado de contenido a fin de garantizar la seguridad de la red, los siguientes tipos de archivos anexados al correo electrónico serán filtrados por los elementos de seguridad implementados por la Subdirección de Seguridad:
  - Archivos Ejecutables con extensión .exe, .bat, .com, .cmd, .msi, .pif
  - Scripts ejecutables (.vbs, .jsc, .bas, .js).
  - Ficheros con extensiones dobles.
  - Nombres de fichero con 3 espacios en blanco o más.
  - Otros archivos potencialmente peligrosos (mim, b64, b6x, hqx, xxe, uu, uueade, adp, app, chm, cpl, crt, emf, fpx, grp, hlp, hta, inf, ins, isp, jse, lnk, mda, mde, mdw, mdt, mdz, msc, msp, mst, ops, pcd, prg, reg, scr, sct, shb, shs, vb, vbe, wm, lha, tnef, cab, dl, wmf, wsc, wsf, wsh).
- Implementar políticas de auditoria y bitácora de logs. Dichos logs almacenarán: fecha y hora de la transacción, nombres de las MTAs que reciben y envían, identificador (ID) del mensaje, dirección de origen y destino, la MTA que actúa de relay, el estado de la transacción y el tamaño del mensaje.

**DCE 1-c) No será responsabilidad de la Subdirección:**

- Recuperar correos electrónicos que no se encuentren en el servidor.
- Realizar los respaldos de la información de correo que se encuentre albergados o descargados en los equipos de cómputo personales.
- Proporcionar cualquier tipo de soporte de operación en equipos personales.
- Cualquier otra actividad no descrita en esta sección.

**DCE 1-d) Responsabilidades de los Responsables de Informática de las Unidades Administrativas Centrales y de los Centros SCT:**

- Conocer y promover con los usuarios de su área de competencia, las presentes Directrices.
- Conocer los procesos correspondientes y los vinculados, al Servicio de correo electrónico institucional para su apoyo en la gestión de las necesidades de sus usuarios.
- Apoyar a la UTIC en cualquier actividad que requiera de soporte a los usuarios de correo electrónico y de aplicación de las presentes Directrices.
- Recibir las peticiones por parte del usuario y/o el jefe inmediato de este, y gestionar a través del SIGTIC la solicitud del servicio.
- Dar seguimiento e informar oportunamente al usuario la respuesta a su solicitud, así como, configurar el acceso al servicio en el equipo del usuario.
- Proporcionar la asesoría y el soporte que los usuarios de la Institución requieran.
- Ser la única persona que podrá solicitar la incorporación de un usuario a una lista de distribución, verificando que la solicitud se encuentre debidamente validada por el Director del área.

*[Handwritten signatures and initials in blue ink, including a large signature and several initials.]*

 <b>SCT</b> SECRETARÍA DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES		<b>SECRETARIA DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES</b>	
		<b>OFICIALIA MAYOR</b>	
		Unidad de Tecnologías de Información y Comunicaciones	
		Directrices de Correo Electrónico	
		Hoja	8 de 13
		Proceso	PE
		Versión	1.0
		Fecha	Noviembre 2014
		Directrices CE	

- Gestionar en forma inmediata la baja de la cuenta y la eliminación del servidor de Correo Electrónico de aquellos servidores públicos o usuarios que causen baja en la SCT, este requerimiento se realizará en el SIGTIC a más tardar 3 días hábiles, una vez establecida la baja del servidor público u otro tipo de usuario, aun cuando no medie solicitud expresa del usuario.
- Vigilar que no se instalen programas que recolecten de manera secreta y oculta información acerca de los usuarios. En caso de requerirse algún monitoreo especial, deberá de solicitarse la autorización a la UTIC.

#### DCE 1-e) Responsabilidades de los Usuarios del Servicio de Correo Electrónico Institucional:

- Podrán ser usuarios de los servicios de correo electrónico institucional siempre y cuando sea empleado de la SCT y exista autorización por escrito del Director de área o equivalente, gestionada mediante el SIGTIC, además de aquellos que
- Podrán ser usuarios de los servicios de correo electrónico institucional, el personal de la Institución que requiera de estos servicios para atender las funciones encomendadas a su puesto.
- Podrán ser usuarios de los servicios de correo electrónico institucional el personal de terceros de acuerdo al servicio que presten a la Institución, por ejemplo, los auditores externos.
- El usuario de correo electrónico Institucional, deberá limitarse a atender los requerimientos de la institución, en el desempeño de las funciones encomendadas a su puesto, apegándose a la normatividad establecida.
- La cuenta de correo electrónico institucional es personal e intransferible siendo su responsabilidad salvaguardar la clave de acceso.
- Deberá cambiar la clave de acceso al servicio de manera periódica y utilizar contraseñas fuertes.
- Deberá descargar periódicamente la información del servidor de correos al equipo asignado por la Institución, liberando la capacidad del servidor de correos.
- Será responsable de respaldar su información en medios ópticos, magnéticos o electrónicos bajo su resguardo, tratándose de información sensible, el usuario deberá aplicar lo establecido en las directrices de Seguridad de la Información de TIC.
- Será responsable de tener clasificada toda la información bajo su resguardo.
- Cuando se trate de información sensible, el usuario deberá enviar los mensajes encriptados, utilizando los procedimientos y herramientas autorizadas por la UTIC.
- Deberá dar aviso al Director General o equivalente y a la UTIC cuando conozca de actividades que no se apeguen a las políticas y normas de uso de correo electrónico institucional aquí descritas.
- Utilizar las herramientas que se tengan desplegadas por la UTIC, que permitan limitar, contener y tratar la Información con el fin de mantener la disponibilidad, integridad y confidencialidad de la información que puede asociarse, anexarse o vincularse a este servicio.

#### DCE 2 Directrices Generales

- El Sistema de Correo Electrónico Institucional y la información que se genere, almacene o este contenida en el sistema, es propiedad de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes y es parte integral de sus sistemas de información por lo que adicional a las Directrices de Uso también se rige por las Políticas y Normatividades aplicables.
- El usuario debe conocer, aceptar y respetar la Directriz General y las Directrices uso de Correo Electrónico Institucional para tener derecho al uso del servicio.
- El usuario debe conocer, aceptar y respetar la Directriz de Seguridad de la Información de la SCT.
- El usuario debe tramitar su cuenta de correo a través de su encargado o responsable de informática para que este lo gestione mediante el SIGTIC.

 <b>SCT</b> SECRETARÍA DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES		<b>SECRETARÍA DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES</b>	
		<b>OFICIALIA MAYOR</b>	
		Unidad de Tecnologías de Información y Comunicaciones	
		Directrices de Correo Electrónico	Directrices CE
		Hoja	9 de 13
Proceso	PE		
Versión	1.0		
Fecha	Noviembre 2014		

- El usuario recibirá y firmará el documento de Directrices de uso de Correo Electrónico Institucional al momento de recibir la cuenta que se le asignó para que esta pueda activarse y pueda hacer uso de ella. El uso del servicio es una evidencia de que conoce y respetará las presentes políticas y que acepta las sanciones que resulten procedentes por el mal uso dado al servicio.
- El correo electrónico institucional en su carácter de cuenta de usuario, cuentas comunes o de servicios, así como de listas de distribución, es un servicio que sólo debe utilizarse para los intereses propios de la Institución. El correo institucional no debe ser utilizado con fines personales, de lucro, político, religioso, étnico, pornográfico, musical o de entretenimiento.
- A partir del establecimiento de estas directrices las cuentas de usuario estarán conformadas por el nombre y apellido, tal como nombre.apellido@sct.gob.mx; en caso de que ya exista la cuenta de usuario, entonces la UTIC identificará la cuenta de usuario posible de acuerdo a la combinación de los nombres y apellidos del usuario.
- El usuario debe mantener su contraseña de manera confidencial y debe cambiarla por lo menos una vez al mes. Cada mes vencido, el sistema de correo electrónico proporcionará el mecanismo para realizar esta actividad.
- Las cuentas de correo electrónico son otorgadas de manera personal y son los titulares de las mismas, los responsables directos del uso del servicio, del contenido de los mensajes y actividades que se realicen con la misma, evitando el uso del lenguaje inapropiado en el mismo.
- El uso del correo electrónico es únicamente para fines estrictamente laborales de la Institución, por lo que toda la información transmitida por este medio debe controlarse a fin de evitar la exposición no autorizada de la información ajena a este propósito, información reservada y/o confidencial.
- La UTIC no se responsabiliza por la validez, calidad o contenido de los mensajes enviados.
- El usuario debe depurar, archivar y respaldar, por lo menos cada 15 días la información contenida en su buzón de correo.
- El usuario debe realizar el respaldo de la información de su correo en carpetas dentro del disco duro de su equipo de cómputo institucional que le fue asignado por la UTIC, mediante archivos tipo PST para el respaldo de su correo. No se deben realizar respaldos en equipos personales o USB.
- El usuario debe evitar re-enviar y responder correos masivos (cadenas), así como correos de dudosa procedencia.
- El usuario no debe utilizar el correo para enviar mensajes amenazantes, insultantes o discriminatorios y en general que sean ofensivos a los destinatarios de los correos, respetando el Código de Ética de la Secretaría.
- Cualquier intento de acceso a cuentas de otros usuarios, de la administración del servicio, suplantación de identidad o afectación intencional a la operación del servicio es considerado ilícito y se tomarán las medidas cautelares y correctivas que procedan.
- El usuario tiene por obligación solicitar a su enlace informático el requerimiento de la baja del servicio, en caso de terminar la relación laboral con la Secretaría, en caso de no solicitarla el encargado o responsable de informática deberá solicitar la baja de la cuenta.
- La transferencia no autorizada de información clasificada como reserva o confidencial a otros empleados, personas ajenas u otras instituciones, representa una falta grave que se debe reportar al responsable de la Seguridad de la Información.
- Ante cualquier acto ilícito, que quebrante las actuales Políticas o que agreda el objetivo sustancial del presente servicio, la UTIC, se reserva el derecho de intervenir, auditar e investigar para constatar el uso inadecuado del mismo, estando facultado para suspender o cancelar, temporal o permanentemente, el servicio al usuario.
- Las presentes Directrices podrán ser actualizadas sin previo aviso, es responsabilidad de los usuarios mantenerse informados de las mismas a través del portal de correo o de seguridad de la información de la SCT.
- No se pueden enviar archivos adjuntos con un peso mayor a 10MB.
- Queda prohibido el uso de seudónimos y envío de mensajes anónimos, así como aquellos que consignen títulos, cargos o funciones no oficiales.
- No iniciar y contestar "cadenas".
- **Queda prohibido el envío interno o hacia el exterior de correos spam de cualquier índole.**

 <b>SCT</b> SECRETARÍA DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES		<b>SECRETARÍA DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES</b>	
		<b>OFICIALIA MAYOR</b>	
		Unidad de Tecnologías de Información y Comunicaciones	
		Directrices de Correo Electrónico	Directrices CE
		Hoja	10 de 13
Proceso	PE		
Versión	1.0		
Fecha	Noviembre 2014		

- Los correos masivos institucionales que por necesidades específicas de un área requieran ser enviados a todos los usuarios de la SCT, deberán ser autorizados por la UTIC y serán enviados únicamente mediante listas de distribución registradas y autorizadas.
- Los archivos adjuntos recibidos serán analizados por las herramientas antivirus antes de ser abiertos o ejecutados. Por lo que los correos sospechosos o de dudosa procedencia no serán abiertos, y menos aún los archivos adjuntos que contengan. Su eliminación debe ser inmediata.
- Se utilizará como cliente de correo electrónico, el programa Microsoft Outlook 2010 o superior.
- Todos los usuarios que cuenten con correo en Exchange podrán consultar su buzón almacenado en el servidor por medio de la página: <https://correo.sct.gob.mx>
- Queda prohibido, a otras áreas distintas a la UTIC, crear o mantener programas que recolecten de manera secreta y oculta información acerca de los usuarios. No se permite el uso de los recursos de cómputo para realizar monitoreo no autorizado de comunicaciones, ya que pueden generar tráfico indeseable o interferir con el monitoreo y control institucional. En caso de requerirse algún monitoreo especial, deberá de solicitarse la autorización a la UTIC.
- Se activaran y utilizaran las herramientas o servicios asociados al Correo Electrónico Institucional que permitan limitar, contener y tratar la Información, con el fin de mantener la disponibilidad, integridad y confidencialidad de la información que puede asociarse, transmitirse o vincularse a este servicio.

### DCE 3 Directrices de uso de las Cuentas Comunes o de Servicios.

- Deben tener un responsable de la cuenta, que será un servidor público de la SCT.
- El servidor público responsable debe solicitar este tipo de cuentas justificando su creación, utilización y servicio, a través de su encargado de Informático y este gestionarlo a través del SIGTIC.
- El uso de la cuenta común y su responsable, debe de cumplir con las mismas Directrices de Correo Electrónico.
- Las cuentas de correo comunes no pueden ser usadas bajo ningún concepto para otros fines que no sean los propios de la unidad a la que pertenece y que motivaron su creación.
- No se pueden enviar archivos adjuntos con un peso mayor a 10MB.
- El usuario responsable deberá comunicar al enlace informático responsable de la unidad sobre cualquier anomalía que detecten en su esta cuenta, así como de la apertura de un correo sospechoso o cualquier alerta generada por el antivirus.
- La cuenta debe tener un nombre que de sentido al uso de ésta y estará estructurada como se indica: UnidadAdmon\_servicio00@[sct.gob.mx](mailto:sct.gob.mx).

### DCE 4 Directrices de uso de las Listas de Distribución.

- Se debe tener un responsable de la cuenta, el cual siempre será un servidor público de la SCT y miembro de la lista de correo.
- El servidor público responsable debe solicitar este tipo de cuentas justificando su creación, utilización y miembros de la lista, a través del SIGTIC.
- El uso de estas listas, su responsable y miembros, deben de cumplir con las Directrices de Correo Electrónico para usuarios de la UTIC.
- La información que cree, almacene, envíe o reciba, es responsabilidad del usuario designado como responsable.
- Las listas de distribución no pueden ser usadas bajo ningún concepto para otros fines que no sean los propios de la unidad a la que pertenece y que motivaron su creación.
- El responsable de la lista deberá solicitar las altas, bajas y cambios de los integrantes, de la misma y mantener el adecuado uso de la misma

 <b>SCT</b> SECRETARÍA DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES	 <b>SECRETARÍA DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES</b> <b>OFICIALIA MAYOR</b> Unidad de Tecnologías de Información y Comunicaciones	Hoja	11 de 13
		Proceso	PE
		Versión	1.0
		Fecha	Noviembre 2014
		Directrices de Correo Electrónico	

- Las listas de distribución es un servicio de valor agregado el cual implica la reserva de una serie de recursos que deberán ser utilizados de manera racional.
- El responsable de la lista de distribución, deberá solicitar el cambio de responsable cuando deje de laborar en la Secretaría o cambie de funciones.
- No iniciar y contestar "cadenas".
- No se pueden enviar archivos adjuntos con un peso mayor a 1.5MB.
- Los archivos adjuntos recibidos serán analizados por las herramientas antivirus antes de ser abiertos o ejecutados.
- El empleo de listas de distribución es de uso exclusivo del Administrador de la lista de distribución quien tiene facultad de agregar, modificar o eliminar destinatarios o permitir recibir mensajes de miembros ajenos a la Lista de distribución.
- Se utilizarán las herramientas que permitan gestionar la información contenida en el cuerpo del mensaje o adjunto a este, para el control de la Seguridad de la Información que se envía a través del correo electrónico.

#### DCE 5 Capacidad del buzón de correo

- El servicio de correo electrónico implica la reserva de una serie de recursos que en cualquiera de los tipos de cuentas, deberán ser utilizados de manera racional.
- La capacidad de cada buzón es determinada por la UTIC de acuerdo a la infraestructura disponible y del perfil asignado al puesto que desempeña en la Institución.
- La entrega de archivos adjuntos está permitido únicamente después de haber confirmado la clasificación de la información y de haber verificado los archivos libres de estar libres de virus o cualquier otra forma de código malicioso.
- El servidor de correo electrónico permite el almacenamiento de acuerdo al perfil del usuario el cual se ve reflejado en la siguiente tabla, en caso de que el usuario requiera más espacio, debe almacenar su correo en carpetas residentes en el disco duro de su equipo de cómputo (archivos tipo PST).

Perfil	Cuota
Secretario, Subsecretarios, Titulares de área, Particulares, Directores Generales, Directores Adjuntos u homólogos.	2 GB
Directores de Área, Subdirectores.	80 MB
Jefes de Departamento u homólogos.	50MB
Operativos, Enlaces, cuentas de servicio u homólogos.	30 MB

- El requerimiento de capacidad adicional, se dará al siguiente perfil inmediato que en ese momento tenga asignado y debe tramitarse a través del SIGTIC, plena justificación y validación por el Director del Área donde se encuentre adscrito.

#### DCE 6 Cancelación del Servicio.

Las cuentas del servicio de correo electrónico podrán ser canceladas por los siguientes motivos:

- A solicitud del usuario responsable y/o a solicitud del enlace informático a través del SIGTIC.
- Por permanecer más de 90 días inactiva.
- Por incumplimiento de cualquiera de las directrices de uso del correo electrónico institucional.

 <b>SCT</b> SECRETARÍA DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES	 <b>SECRETARÍA DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES</b> <b>OFICIALIA MAYOR</b> Unidad de Tecnologías de Información y Comunicaciones	Hoja	12 de 13
		Proceso	PE
		Versión	1.0
		Fecha	Noviembre 2014
Directrices de Correo Electrónico		Directrices CE	

- Por usar la cuenta de correo para fines comerciales o particulares.
- Por transmitir virus, programas de uso mal intencionado o introducir software malicioso en la red o en los servidores (virus, worms, ráfagas de correo electrónico no solicitado, etcétera).
- Por generar o enviar correos electrónicos a nombre de otra persona sin autorización o suplantándola.
- Enviar mensajes con direcciones no asignadas por los responsables de la SCT y en general es ilegal manipular las cabeceras de correo electrónico saliente.
- Violar los derechos de cualquier persona o institución protegidos por derechos de autor, patentes o cualquier otra forma de propiedad intelectual.
- Usar el sistema con el fin de realizar algún tipo de acoso, difamación, calumnia, con intención de intimidar, insultar o cualquier otra forma de actividad hostil o maliciosa.
- Utilizar como puntos de acceso de correo otros equipos, distintos a los puestos a disposición por la UTIC y autorizados para los servicios.
- Enviar mensajes de correo no solicitados, incluyendo junk mail (material publicitario enviado por correo) o cualquier otro tipo de anuncio comercial a personas que nunca han solicitado ese tipo de material (email spam, mensajes electrónicos masivos, no solicitados y no autorizados en el correo electrónico).
- Si, en el ejercicio de sus funciones, el personal de la UTIC detecta cualquier anomalía que muestre indicios de usos ilícitos.
- La desactivación de una cuenta de correo electrónico supone la pérdida automática de la capacidad de enviar y recibir mensajes.
- Para reactivar la cuenta, el usuario deberá presentar un oficio firmado por el Director General de la Unidad Administrativa donde se encuentra inscrito, el cual avale la reactivación de la cuenta del usuario y funja como responsable solidario. La UTIC se reserva el derecho de reactivar o no la cuenta, de acuerdo a la gravedad de la circunstancia.
- Recaer dos veces en una de las circunstancias aquí descritas, se cancelará en forma definitiva la cuenta al usuario, sin tener posibilidad de volver a reactivar una cuenta al usuario en cuestión.
- Cuando un servidor público cause baja en la Institución, por lo que se solicitara la baja de la cuenta y se eliminara del servidor de Correo Electrónico.
- Uso indiscriminado de las listas de distribución.

#### DCE 7 Notificación y Atención relativas al Correo Electrónico.

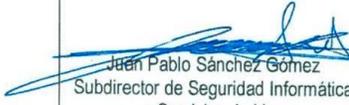
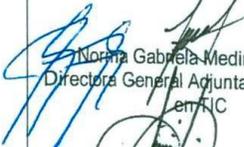
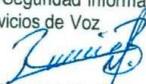
Las incidencias, consultas o hacer sugerencias relativas al servicio de correo electrónico serán atendidas a través del Centro de Atención Tecnológica, mediante los siguientes medios:

- Correo electrónico [cat@sct.gob.mx](mailto:cat@sct.gob.mx)
- Extensión 34900 en un horario de lunes a domingo de 08:00 a 20:00 horas
- Si se quiere reportar cualquier acto ilícito o de abuso del correo que contravenga las presentes políticas, puede enviar un correo electrónico a la cuenta, [seginfo@sct.gob.mx](mailto:seginfo@sct.gob.mx)

#### DCE 8 Sanciones.

Se envía un reporte al OIC de las violaciones a las Directrices de Seguridad detectadas y documentadas para que este OIC, aplique las medidas que juzgue necesarias a los funcionarios que incurrieron en la violación de las Directrices de Seguridad Establecidas.

**Firmas de Elaboración, Revisión y Aprobación**

Elaboró	Revisó	Autorizó
<p> Cesar Mendoza Torres Director de Comunicaciones</p>	<p> Juan Pablo Sánchez Gómez Subdirector de Seguridad Informática y Servicios de Voz</p>	<p>Ignacio Edmundo Funes Maderey Titular de la UTIC</p> <p> Norma Gabriela Medina Galindo Directora General Adjunta de Estrategia en TIC</p> <p> Mario Enrique Conde Aguilar Encargado de la Dirección de la Dirección de Normatividad</p> <p> Mario Enrique Conde Aguilar Director de Administración y Gestión Electrónica de Documentos</p> <p> Juan Pablo Sánchez Gómez Subdirector de Seguridad Informática y Servicios de Voz</p> <p> Ramiro Bernabé Martínez Director de Desarrollo Tecnológico</p> <p> Leo Augusto García Islas Encargado de la Dirección de Servicios informáticos / Subdirector de Administración de Soporte a Servicios de TIC</p> <p> César Mendoza Torres Director de Comunicaciones</p> <p> Francisco Javier Huerta López Director de Innovación Tecnológica</p>