

# *República de Panamá*

## **AUTORIDAD NACIONAL PARA LA INNOVACIÓN GUBERNAMENTAL**

**Resolución No. 42**

**Panamá, 1 de diciembre de 2010.**

**"Por la cual se aprueban los Estándares para la Estructura, Dominio y Uso del Correo Electrónico del Gobierno"**

El Administrador General de la Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental, en uso de sus facultades legales, y

### **CONSIDERANDO:**

Que mediante la Ley No. 65 de 30 de octubre de 2009, se creó la Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental (AIG) como una entidad autónoma con patrimonio propio, personería jurídica, autonomía en su régimen interno e independencia en el ejercicio de sus funciones.

Que la Ley No. 65 de 30 de octubre de 2009, en su artículo 3 numeral 11 faculta a la Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental para emitir directrices para establecer los estándares necesarios para el desarrollo y la protección de los sistemas tecnológicos del Estado.

Que el uso de correos electrónicos en las entidades del Estado es una práctica dominante y, por tanto, merece que se le dé una estandarización.

Que por lo tanto, el suscrito, en cumplimiento del procedimiento,

### **RESUELVE:**

**PRIMERO: APROBAR** el documento titulado: "Estándares para la Estructura, Dominio y Uso de Correo Electrónico del Gobierno", para su utilización por el Gobierno.

Dicho documento es como sigue a continuación:

**"Estándares para la Estructura, Dominio y Uso de Correo Electrónico del Gobierno"**

**República de Panamá**

**Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental**



**Autoridad Nacional para  
la Innovación Gubernamental**

#### **A. Ámbito de Aplicación**

- Los estándares descritos en el presente documento se aplicarán en todas las entidades del Estado.

## B. Base Legal

➤ Ley N° 65 de 30 de Octubre de 2009, que crea la Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental

## C. Objetivo

➤ Fructificar el potencial y uso de los correos electrónicos del Gobierno, como medio de comunicación, divulgación e intercambio de información, como una herramienta que impulse el desarrollo del Gobierno Electrónico en Panamá.

## D. Dominio y Estructura del Correo Electrónico

Dominio es el nombre o nomenclatura que se escribe a la derecha del símbolo @, denota a menudo un ordenador en particular, que normalmente pertenece a la Entidad.

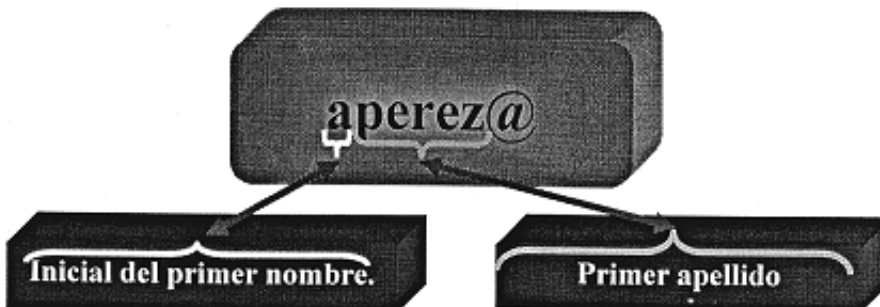
➤ Las entidades del Estado utilizarán en su configuración de correos electrónicos el dominio @entidad.gob.pa.

Ejemplo: @innovacion.gob.pa



➤ Las entidades del Estado utilizarán en su configuración de correos electrónicos la estructura establecida por la inicial de primer nombre y el primer apellido completo.

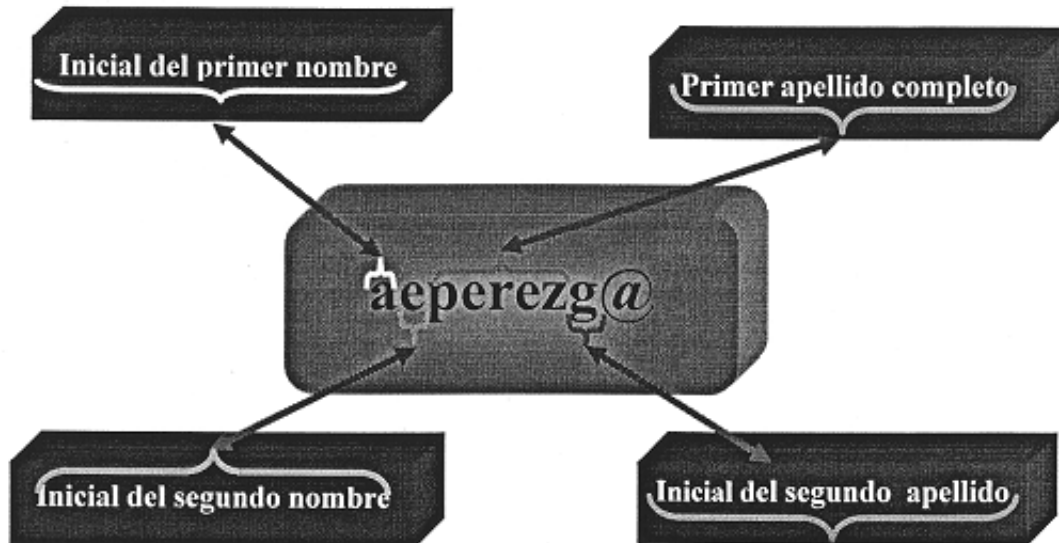
Ejemplo: aperez@



➤ Aquellas entidades que tengan personas con la misma dirección, el encargado de configurar los correos electrónicos, deberá utilizar la

inicial del primer nombre, inicial del segundo nombre (si lo tiene), primer apellido completo e inicial de segundo apellido.

Ejemplo: `aeperezg@`



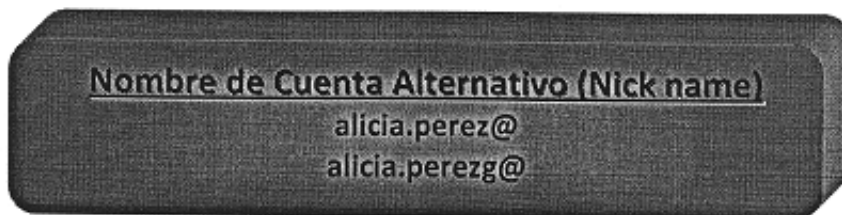
➤ No configure el correo electrónicos con tildes y mayúsculas.

Ejemplo: `aeperezg@`



➤ Al configurar el servicio de correo electrónico deberá utilizar un nombre de cuenta alternativo (Nick name) con la siguiente estructura.

Ejemplo: `alicia.perez@`, `alicia.perezg@`



## E. Uso del Correo Electrónico

- El correo electrónico (e-mail) es una herramienta de trabajo. No está permitido usarlo con fines políticos, religiosos, sentimentales, juegos, ni ninguna clase de actividad de tipo personal.
- Los colaboradores de las entidades del Estado son los responsables de todas las actividades realizadas con sus cuentas de acceso y su buzón asociado a la Entidad donde labora.
- Los usuarios deben ser conscientes de la diferencia de utilizar direcciones de correo electrónico suministradas por la Entidad y las ofrecidas por cualquier proveedor de Internet.
- El texto del correo se realizará en Times New Roman, Arial, Calibri en tamaño entre 10 a 12 caracteres por pulgadas.

- Las comunicaciones personales deben realizarse exclusivamente a través de las cuentas de correo electrónico personal, nunca desde el correo electrónico de la Entidad.
- El uso del correo electrónico personal de deberá realizarse a través de los equipos de la entidad.
- Para el envío de información a grupos de personas, existen las listas de distribución.
- La utilización de la lista de distribución a “Todos/Everyone” será de uso restringido, sólo para personal del despacho Superior o a quien éste delegue.
- En ningún caso se podrán utilizar las listas de distribución para la remisión de información ajena a las finalidades de la Entidad.
- No se utilizará las listas de forma indiscriminada, ya que el exceso de información puede llegar a ser tan negativo como su falta.
- No incluya archivos con documentos mayores de 5 MB, para evitar la degradación del servicio de correo y cargar los buzones de los usuarios.
- No utilice el correo electrónico para propósitos comerciales o financieros, ajeno a las funciones propias de la Entidad.
- No envíe o participe en la difusión de cartas encadenadas o participar en esquemas piramidales o temas similares.
- No distribuya de forma masiva grandes cantidades de mensajes, sean o no de contenido oficial.
- Las comunicaciones deben ser breves, “telegráficas”, para evitar el congestionamiento de la red y el mal uso del tiempo del personal.
- Marque como urgentes los correos que realmente lo son.
- Si recibe correos marcados como urgentes, responda el mismo en un de tiempo no mayor de 4 horas.
- Los correos serán dirigidos sólo a las personas que requieren de la información. Por ningún concepto envíe correos masivos con temas no oficiales, como por ejemplo, despedidas, agradecimientos, etc. Haga buen uso de las agrupaciones que contiene la libreta de direcciones.
- La Oficina Institucional de Recursos Humanos será la responsable de remitir en un periodo no mayor de 1 día laborable, los nombres de aquellas personas que dejen de laborar en la Entidad y lo canalizará únicamente a aquellos departamentos y personas que requieren de la información para cumplir con la cancelación del correo oficial.
- La información que se recibe de manera personal y confidencial por correo electrónico oficial, no se podrá reenviar a ninguna otra persona, sin la autorización del remitente.
- El uso del correo electrónico (e-mail) es personal y sus claves confidenciales. Por ningún motivo puede entrar a revisar la información dirigida a otra persona, ni dar su contraseña a otros.
- No imprima los correos electrónicos, esta herramienta fue creada para tener un archivo electrónico, agilizar las comunicaciones, descartar en la medida de lo posible el archivo tradicional y lograr un ahorro en papelería.
- El funcionario público que envía correo electrónico en cuentas oficiales será responsable del contenido del mismo, debiendo considerar que la información suministrada es irreversible.

- El envío de correo electrónico no libera al remitente de la responsabilidad de hacer seguimiento de las disposiciones impartidas.
- El correo es una herramienta de **Uso Oficial**, como tal estará sujeta a auditorías del ente competente, cuando hay sospecha del uso incorrecto del correo.
- Los Jefes, Gerentes y Directores son responsables del uso que su personal le da al correo electrónico.
- El incumplimiento de la presente normativa supondrá la cancelación inmediata del acceso del usuario sin perjuicio de otras medidas que se puedan emprender en el ámbito institucional.

### **E.1 Escribir y Enviar Mensajes**

- En el campo "Asunto", indicará el asunto del mensaje de manera corta y clara. Nunca utilice una línea de "Asunto" en blanco. Puede hacer que su mensaje no sea leído. Utilice descripción corta y clara, para ayudar al destinatario a decidir cuándo debe leer el mensaje. No exagere la urgencia del mensaje, simplemente para conseguir la atención del destinatario.
- **Envíe correos electrónicos únicamente a las personas que estén involucradas.** No envíe correos electrónicos a todos sus contactos, si no es estrictamente necesario. Los destinatarios pierden tiempo valioso clasificando los mensajes que realmente les interesa. Remitir correos a todos los contactos ocupa los recursos de la red innecesariamente.
- ❖ El campo "Para": designa a la persona a quien se le envía el correo electrónico.
- ❖ El campo "CC": designa a las personas a las que se les informa sobre la comunicación.
- ❖ El campo "CCO": designa los destinatarios que los otros Para: y CC: no pueden ver. Se recomienda no usar este elemento y en su defecto se utiliza enviarles una copia del mensaje aparte.
- **Sea breve y dé un amplio contexto al mensaje.** No emplee observaciones groseras o graciosas que se consideren poco éticas o difamatorias. Use oraciones cortas y precisas. Si el mensaje es largo, divídalo en párrafos para que sea de fácil lectura. Utilice lenguaje apropiado y evite el humor, el sarcasmo y los insultos fuera de lugar. Para destinatarios de nivel jerárquico utilice frases como:
  - ❖ Para su información
  - ❖ Para su aprobación
  - ❖ Seguimiento
- **Si debe adjuntar documentos al mensaje, tenga en cuenta los destinatarios.** Es posible que el destinatario de un archivo adjunto no tenga el programa para leerlo. Para garantizar la interoperabilidad entre entidades asegúrese que el archivo esté guardado en formatos que la mayoría pueda leer (Office 97, PDF, .odf, .txt, .jpg, .gif, .bmp, .mpg, .wav, .wmv). Para mayor consulta verifique la información con su Área de Tecnología.

Verifique el tamaño del adjunto. Cuanto más grande sea el archivo, se necesitará más tiempo para enviar y recibir. Un archivo pesado podría ser bloqueado por el servidor de correo electrónico remoto o saturar la casilla de entrada del destinatario, evitando la recepción de otros mensajes. Utilice las herramientas de compresión/descompresión, previamente consultada con el área de Tecnología, para reducir el tamaño de estos archivos.

Antes de enviar un mensaje que tiene un adjunto, asegúrese que lo tenga.

- **No use letras mayúsculas.** Usar palabras en letras mayúsculas cerradas, sugiere que está expresando emociones fuertes (tales como alegría o enojo), lo que puede no ser bien visto por el destinatario. Para enfatizar un término, escríbalo entre comillas.
- **Antes de enviar un mensaje, léalo.** Corrija los errores tipográficos o de lengua. El estilo del mensaje refleja la imagen del remitente.
- **Coloque su identificación y deje información de contacto al final del mensaje.** Ponga su nombre al final de los correos electrónicos, pero sin quitar demasiado espacio (cuatro o cinco líneas como máximo), especifique su nombre, cargo, entidad y teléfonos de contacto. Ejemplo:

Ing. Alicia Pérez  
Cargo en la Entidad  
Nombre de la Entidad  
Número telefónico de contacto, dirección de la Entidad.

Ing. Alicia Pérez  
Gerencia de Estándares y Procedimiento  
Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental (AIG)  
t. +(507) 517-9500 | Balboa, Ave. Rómulo Escobar Bethancourt,  
Edificio 761 [www.innovacion.gob.pa](http://www.innovacion.gob.pa)

## E.2 Recibir Mensajes

- **Lea el mensaje y decida inmediatamente dónde guardarlo.** Administre su correo de la misma manera que el correo tradicional. Coloque los mensajes recibidos en carpetas por temas, remitente o destinatario.
- **No imprima los correos electrónicos si no es estrictamente necesario.** Esto evita desperdiciar papel y ayuda a preservar el ambiente.
- **Respete la privacidad de los mensajes que recibe.** Nunca envíe o copie a otros un correo electrónico que fue enviado a usted sin el consentimiento del remitente original.

## E.3 Uso de Emoticonos

Los emoticonos (a veces llamados *smileys*) son símbolos incluidos en los mensajes que indican humor (jocoso, sarcástico, irónico, etc.) de la persona que escribió el mensaje. Generalmente, su uso se reserva para los mensajes no personales y no oficiales.

#### **E.4 Ortografía, Gramática y Puntuación**

➤ No ignore la ortografía, los signos de puntuación ni las bases de la gramática. Vigile el tono de los mensajes. No utilice jergas, palabras groseras ni abuse de las abreviaturas.

#### **E.5 Mensajes Urgentes**

➤ No utilice solamente el correo electrónico para el envío de mensajes urgentes. Utilice algún mecanismo alternativo de comunicación, en conjunción con el correo electrónico, ya que el destinatario puede estar ausente y no comprobar el correo frecuentemente.

#### **E.6 Respuestas Demoradas**

➤ No deje al emisor sin respuesta. Conteste los correos en un plazo no mayor de 24 horas, considere el enviarle una corta respuesta para confirmarle que ha recibido el mensaje y que en un tiempo prudente (y estimado) le contestará.

#### **E.7 Respuestas de Mensajes**

➤ Sea cuidadoso con el uso de "Responder a todos". Normalmente se responde a una única persona y no a todas las que recibieron el mensaje original.

#### **E.8 Incluir el Correo Electrónico Original Cuando Responda**

➤ El incluir el mensaje original en la respuesta es una cuestión de cortesía. Esto evita a la persona emisora del email original, buscarlo y evitar confusiones.

#### **E.9 Virus**

➤ Los virus pueden ser transmitidos accidentalmente en archivos adjuntos. Es responsabilidad del usuario el mantener instalado y actualizado el programa necesario de protección de su ordenador. Si usted recibe un archivo infectado, notifíquelo al Área de Tecnología de su Entidad y al remitente. No abra correos de destinatarios desconocidos.

#### **E.10 Comprobar los Correos Electrónicos**

➤ La comprobación y lectura del email es responsabilidad de cada individuo, como si se tratara de la respuesta al teléfono. Como norma general, lea el email como mínimo dos veces al día, si es posible. Si está viajando, compruebe el email tan frecuentemente como sea posible. Si prevé que no va a poder leer el email durante un período de tiempo, notifíquelo, mediante las herramientas de delegación de correo, mensaje automático de notificación fuera de oficina.

## Glosario

**Archivo adjunto:** archivo de información que se envía junto con el correo electrónico.

**Attachment:** ver archivo adjunto.

**Cadena:** correo electrónico que contiene información no relacionada con las actividades oficiales, que entorpecen los servicios de mensajería electrónica, saturándolos.

**Correo electrónico:** mensaje enviado a través del servicio de mensajería electrónica.

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

**Cuentas de correo electrónico:** cuenta de correo electrónico asignada a una persona.

**Cuenta de correo institucional:** cuenta de correo electrónico asignada a una Entidad.

**Dominio:** grupo de equipos que forman parte de una red y comparten una base de datos de directorio común.

Los dominios se organizan en niveles y se administran como unidades con reglas y procedimientos comunes. Cada dominio tiene un nombre único.

**Bandeja de entrada o Inbox:** carpeta de entrada de correos electrónicos.

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

**Usuarios:** Persona que usa los servicios y programas de correo electrónico.”

**SEGUNDO:** ORDENAR la publicación de la presente Resolución en la Gaceta Oficial.

**TERCERO:** Esta Resolución regirá a partir de su publicación.

**FUNDAMENTO DE DERECHO:** Ley No. 65 de 20 de octubre de 2009 y Decreto No. 205 de 9 de marzo de 2010.

**PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE,**



**EDUARDO E. JAEN  
ADMINISTRADOR GENERAL**