


PODER EJECUTIVO SECRETARÍA DE SALUD SERVICIOS DE SALUD DEL ESTADO DE QUERÉTARO

 DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN	Clave del Procedimiento: U430-DP-P09		Revisión: A	
	Elaboró: LI. Carlos Alberto Osorio Parra. Jefe del Área de Informática del Departamento de Organización, desarrollo e informática. C. Myrna Valdelamar Estrada, Analista del Área de Informática del Departamento de Organización, desarrollo e informática. Asesoró: Perla Adriana Hernández Leal, Analista del Área de Organización del Departamento de Organización, desarrollo e informática.		Fecha de validación: octubre 2018	
REVISADO Y VALIDADO POR				
	ÁREA	NOMBRE	FIRMA	FECHA
Título: Procedimiento de implementación y uso del correo electrónico	Coordinación General de SESEQ	Dr. Julio César Ramírez Arguello.	<i>[Firma]</i>	14/11/18
	Subcoordinación General Administrativa	C.P. Fernando Damián Ocegüera.	<i>[Firma]</i>	29/11/18
	Director de Planeación	LAE. Raúl Rodríguez Reyes.	<i>[Firma]</i>	29/11/18
	Departamento de Organización, Desarrollo e Informática.	Dra. Dulce María Ramírez Saavedra.	<i>[Firma]</i>	23/11/18

1.0 OBJETIVO

Establecer los lineamientos para atender las solicitudes de uso del correo electrónico institucional, así como dar trámite a aquellas que sean factibles posterior a su análisis, con la finalidad de contar con un óptimo control de usuarios y de esta manera, obtener los mejores resultados en el servicio, asesorando además al usuario en el uso responsable de dicha herramienta para que, de manera fácil, rápida y eficiente, realice el intercambio de mensajes con las diferentes áreas con las que se tenga contacto y pueda además controlar otras funciones, como son los calendarios, eventos, organizador de contactos, entre otros, convirtiéndose en una de las mejores herramientas de ofimática para todo aquel que desee tener un orden apropiado de su información.

2.0 ALCANCE

El presente procedimiento constituye un instrumento administrativo que establece los lineamientos de carácter general y obligatorio aplicables a todos los servidores públicos que utilicen una cuenta de correo electrónico en SESEQ, con la finalidad de realizar las funciones encomendadas en su puesto con eficacia y eficiencia, así como con estricto apego a la normatividad aplicable.

3.0 ABREVIATURAS Y DEFINICIONES

Área de Informática: Área perteneciente al Departamento de Organización, Desarrollo e Informática de la Dirección de Planeación, encargada del control, desarrollo, actualización, modificación de sistemas y bienes informáticos propiedad de SESEQ.

Vigencia a partir de: Firma de autoridades

1/20

Tiempo en Activo: Mientras no existan modificaciones

Tiempo en Archivo Muerto: 5 Años

Cf.
y
H.M.

Clave: U430-DP-P09 Procedimiento de implementación y uso de correo electrónico.

Cuenta de correo electrónico: Se entiende por una dirección electrónica con la forma usuario@seseqro.gob.mx, un buzón (espacio en disco) para almacenar los mensajes, una palabra clave o password para acceder de manera privada a la cuenta o por la posibilidad de enviar y recibir mensajes dentro de SESEQ y hacia Internet (solo algunas cuentas autorizadas), utilizando la dirección electrónica asignada.

Ofimática: Aplicación de la informática a las técnicas y trabajos de oficina para agilizar los procesos administrativos.

SESEQ: Servicios de Salud del Estado de Querétaro.

Unidad Administrativa: Se refiere a los siguientes órganos: Coordinación General, Coordinación Jurídica, Coordinación Sectorial, Coordinación de Calidad, Subcoordinación General Médica, Dirección de Servicios de Salud, Dirección de Servicios Médicos Hospitalarios, Jurisdicciones Sanitarias y Hospitales, Subcoordinación General Administrativa, Dirección de Planeación, Dirección de Finanzas, Dirección de Recursos Humanos, Dirección de Protección contra Riesgos Sanitarios, Subdirección de Adquisiciones, Órgano Interno de Control. Asimismo SESEQ contará además con: Centro Estatal de Salud Mental (CESAM), Centro Estatal de Transfusión Sanguínea (CETS), UNEME DEDICAM, Unidad Estatal de hemodiálisis, Laboratorio Estatal de Salud Pública (LESP) y Centro Regulador de Urgencias Médicas (CRUM), Centros de Salud, unidades de atención móviles y fijas y todas aquellas pertenecientes a SESEQ.

4.0 POLÍTICAS

- 4.1 El *Procedimiento de implementación y uso de correo electrónico* (U430-DP-P09), es una herramienta para establecer de forma práctica y sencilla el trámite de solicitud y su operatividad del correo electrónico en SESEQ, por lo anterior todo usuario deberá regirse a los términos y condiciones del presente procedimiento.
- 4.2 Las condiciones de uso, responsabilidades y políticas expuestas en el *Procedimiento de implementación de correo electrónico* (U430-DP-P09), se irán actualizando y modificando de acuerdo al ejercicio y políticas que se establezcan para el manejo de la red, lineamientos o indicaciones que establezca el área de informática del Departamento de Organización, Desarrollo e Informática.
- 4.3 Toda información o comunicado que llegue a difundirse a través de una cuenta de correo electrónico, deberá tener carácter institucional y fines informativos, educativos o de orientación social. En ningún caso se difundirán imágenes o símbolos que impliquen promoción personalizada de cualquier servidor público o información de tipo personal.
- 4.4 El uso del correo electrónico constituye una herramienta de trabajo que permite la transferencia de información, no sólo dentro de las Unidades Administrativas pertenecientes a SESEQ, sino externamente en forma eficiente, ágil y económica, por lo que el correo electrónico constituye un recurso de la entidad y se le deberá dar el uso debido para no afectar la imagen de SESEQ.
- 4.5 Ningún usuario de una cuenta de correo electrónico tiene derecho a la confidencialidad en relación con cualquier información o mensaje creado, recibido o enviado a través del correo electrónico. Su uso estará sujeto a la supervisión y control, sin que para ello se requiera previo aviso.
- 4.6 La Dirección de Planeación a través del Área de Informática puede supervisar sin previo aviso el uso del correo electrónico para cerciorarse que el recurso está siendo utilizado de manera eficiente y adecuada para propósitos y gestiones relacionadas con SESEQ.
- 4.7 La Dirección de Planeación, a través del Área de Informática, será responsable de la creación, modificación y cancelación de cuentas de usuario de correo electrónico; así como

b




Vigencia a partir de: Firma de autoridades

2/20

Tiempo en Activo: Mientras no existan modificaciones
 Tiempo en Archivo Muerto: 5 Años



Clave: U430-DP-P09 Procedimiento de implementación y uso de correo electrónico.

- de decidir y resolver los usuarios a los que se les autorice el acceso a internet.
- 4.8 Para disponer de una cuenta de correo electrónico y acceso a internet, el requerimiento deberá ser únicamente a través del formato "Solicitud de correo electrónico e internet (U430-DP-P09-F01)", debidamente justificado.
 - 4.9 Solo se creará una cuenta de correo electrónico para cada Jefe de Departamento y una persona más que él designe que favorezca y contribuya con el buen funcionamiento del Área y serán consideradas aquellas áreas que debido a su función lo requieran para la operación, aclarando la importancia de tomar en cuenta que compartir información como: facturas, memorandos, archivos en excel, fotos, etc., NO es una necesidad que justifique la asignación de un correo electrónico.
 - 4.10 Se podrán otorgar derechos de acceso a internet y correo electrónico temporal a personas ajenas a SESEQ, tales como asesores, auditores, etc., siempre y cuando la solicitud haya sido realizada por el jefe del área o departamento donde facilitará sus servicios; por lo que, es responsabilidad del jefe inmediato solicitar su cancelación cuando lo considere necesario o haya terminado la prestación de sus servicios.
 - 4.11 La solicitud para contar con internet se realizará de forma independiente y para su autorización deberá justificarse plenamente ya que para ingresar no se requiere de acceso a las cuentas del correo electrónico institucional.
 - 4.12 El acceso a Internet será otorgado y estará limitado de acuerdo a la necesidad de acceso que se requiera en el desarrollo de la función de cada usuario, siendo ésta una herramienta estrictamente de trabajo y no para uso recreativo, de entretenimiento, u otros fines ajenos a las funciones establecidas para el usuario.
 - 4.13 Todas las unidades administrativas y áreas se les autorizaran para el acceso a internet al menos dos salidas debidamente justificadas para este servicio, así como también el acceso a páginas en específico como son www.seseq.gob.mx , www.salud.gob.mx o aquellas otras que requieran y justifiquen su acceso.
 - 4.14 La capacidad de almacenamiento del correo electrónico, será establecida en el Área de Informática, la cual será determinada por las características del puesto a desempeñar y las necesidades del servicio.
 - 4.15 En caso de requerir de una capacidad mayor a la otorgada, se deberá solicitar vía memorándum, con la debida justificación y firmado por el titular del área.
 - 4.16 Los usuarios deberán tomar en cuenta que al enviar, responder y reenviar correos que son enviados a grupos (TODOS), sean efectivamente para el personal al que debe llegar la información; por lo que tienen la obligación de revisar quiénes deben recibir el correo y enviarlo solamente a los usuarios involucrados.
 - 4.17 Una de las principales tareas de los usuarios de correo electrónico será descargar y eliminar los mensajes del correo con una periodicidad frecuente, eliminando aquellos que han sido atendidos y los que carezcan de importancia, evitando se tengan almacenados con el fin de impedir que el buzón se sature.
 - 4.18 Cada usuario será responsable de respaldar los mensajes que considere importantes de su correo electrónico utilizando los medios que a la mano pueda tener, ya sea en dispositivos externos o directamente en el equipo de cómputo asignado. Si su buzón supera la capacidad máxima, los mensajes entrantes serán rechazados en forma automática, por lo que deberá vaciar las bandejas del correo electrónico, para seguir recibiendo mensajes.
 - 4.19 Se eliminarán aquellas cuentas de correo que no han sido consultadas durante un periodo continuado de tres meses. Esto conlleva el borrado de los correos almacenados en dicha cuenta, la cual una vez eliminada NO se volverá a crear.
 - 4.20 El correo es única y exclusivamente para uso Institucional, es decir, NO es de carácter personal, por lo que el solicitante está obligado a dar aviso al Área de Informática por cualquier cambio de unidad de adscripción del personal, ya que la cuenta de correo

Vigencia a partir de: Firma de autoridades

3/20

Tiempo en Activo: Mientras no existan modificaciones
Tiempo en Archivo Muerto: 5 Años

Clave: U430-DP-P09 Procedimiento de implementación y uso de correo electrónico.

electrónico solo cubre las necesidades del área o departamento al que se encuentre adscrito.

- 4.21** Para el uso del correo deberá tomarse en cuenta lo siguiente:
- 4.21.1 No podrá utilizarlo para colocar como remitente direcciones externas de otros proveedores.
 - 4.21.2 Estará penalizado con la cancelación del buzón, el envío de mensajes que comprometan la reputación de SESEQ o que violen las leyes y normatividad aplicable.
 - 4.21.3 Las cuentas de correo de trabajadores en disfrute de vacaciones, licencias sin goce de sueldo o médicas, no serán deshabilitados del correo mientras sigan adscritos al área, a menos de que el jefe inmediato así lo solicite.
 - 4.21.4 Se suspenderá el permiso a la red a todo trabajador que se encuentre bajo investigación interna por haber cometido alguna infracción en el uso de la tecnología y se informará al superior inmediato de dicha suspensión.
 - 4.21.5 Serán bloqueadas aquellas páginas de Internet que no sean relevantes para el desempeño de las funciones dentro de SESEQ.
- 4.22** La baja de personal por cambio en el cargo o por cambio de adscripción, implica la cancelación de la cuenta de correo electrónico, y el personal responsable del Área de Informática, se encargará de dejar activa dicha cuenta de red de usuario y buzón de correo electrónico, durante un periodo de 15 días naturales a partir de la fecha de baja; al concluir dicho periodo será desactivada, cancelada y eliminada.
- 4.23** El jefe inmediato del área donde se de baja o cambio de adscripción de una persona con una cuenta de correo deberá avisar al Área de Informática de manera inmediata (menos de 15 días) de la baja de los usuarios para realizar la cancelación de la cuenta o cuentas de correos electrónicos o los respaldos necesarios.
- 4.24** Para la cancelación voluntaria de cuentas, el jefe inmediato será quien solicite el cierre o cancelación de una cuenta de correo, debiendo realizar la solicitud por escrito al Área de Informática, quien hará efectiva la solicitud tras la comprobación de su veracidad y la remisión de un correo de confirmación dos días antes de efectuar la cancelación de la cuenta.
- 4.25** Cuando la situación anterior se dé, el usuario volverá a contar con correo electrónico en su nueva área de adscripción; siempre y cuando el nuevo jefe lo considere necesario y lo solicite a través del formato de "Solicitud de correo electrónico e internet (U430-DP-P09-F01)", dirigido al Responsable del Área de Informática.
- 4.26** El uso inapropiado, el abuso o cualquier falta o irregularidad en el servicio de correo electrónico, será sancionada pudiendo ocasionar la desactivación temporal o permanente de las cuentas de correo, con independencia de las responsabilidades administrativas y/o laborales que se deriven.
- 4.27** Los correos no deseados deberán de ser borrados, eliminados de las carpetas y NO reenviados.
- 4.28** No se deberá permitir que los correos electrónicos sean utilizados por terceras personas, por lo que los usuarios serán los únicos responsables de las actividades realizadas en sus cuentas y buzones.
- 4.29** No se podrán asignar cuentas de correo a personal de empresas de servicio contratadas que sean externas a SESEQ. Si por alguna razón excepcional esto fuera preciso, la cuenta será de uso temporal, debiendo ser autorizada previamente por el Área de Informática.

Vigencia a partir de: Firma de autoridades

4/20

Tiempo en Activo: Mientras no existan modificaciones
Tiempo en Archivo Muerto: 5 Años

Clave: U430-DP-P09 Procedimiento de implementación y uso de correo electrónico.

5.0 RESPONSABILIDADES

5.1 Dirección de Planeación.

- 5.1.1 Coordinar y promover el desarrollo y modificaciones necesarias para el buen uso del correo electrónico de acuerdo a las políticas y lineamientos que determine el Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro.
- 5.1.2 Dirigir e impulsar las acciones que permitan la simplificación, sistematización y mejora del correo electrónico institucional promoviendo el uso de tecnologías de la información.
- 5.1.3 Autorizar los desarrollos o modificaciones necesarias para la operación del correo electrónico institucional.

5.2 Jefe inmediato del personal usuario del correo electrónico de Unidad Administrativa.

- 5.2.1 Evaluar la necesidad de creación de los correos electrónicos institucionales en las áreas o puestos que lo soliciten y requieran.
- 5.2.2 Autorizar las solicitudes de correos electrónicos y acceso a internet que justifiquen en su área de corresponsabilidad de acuerdo al puesto.
- 5.2.3 Mantener informada al área de informática de los cambios de adscripción, cese de funciones, requerimientos o problemáticas que llegarán a presentar los usuarios de la Unidad Administrativa, solicitando la ayuda necesaria al Área de Informática.

5.3 Responsable del Área de Informática.

- 5.3.1 Coordinar al interior de SESEQ el uso adecuado de los sistemas informáticos y del uso de tecnologías de la información.
- 5.3.2 Determinar los desarrollos o modificaciones necesarias para la operación.
- 5.3.3 Gestionar los recursos tecnológicos y humanos necesarios para la correcta operación.
- 5.3.4 Definir al encargado de movimientos del correo electrónico, que será el interlocutor o persona de contacto con los equipos de administración de correo, el cual revisará periódicamente y normativamente el uso correcto de correo electrónico.
- 5.3.5 Autorizar las solicitudes de correos electrónicos y acceso a internet que sean debidamente justificados de acuerdo al puesto.
- 5.3.6 Asegurar que los usuarios se rijan por las políticas establecidas en este *Procedimiento de implementación de correo electrónico* (U430-DP-P09).

5.4 Encargado de movimientos del correo electrónico del Área de Informática.

- 5.4.1 Promover que todo usuario conozca, consulte y se apegue en la operación al presente *Procedimiento de implementación de correo electrónico* (U430-DP-P09) y leyes vigentes aplicables.
- 5.4.2 Atender todo lo relacionado con el correo electrónico institucional de SESEQ y las cuentas de correo electrónico asignadas por SESEQ.
- 5.4.3 Generar el nombre de usuario del servidor público con los datos que vienen en el Formato de Solicitud de correo electrónico e internet (U430-DP-P09-F01), usando el siguiente criterio o método:

Vigencia a partir de: Firma de autoridades

5/20

Tiempo en Activo: Mientras no existan modificaciones
Tiempo en Archivo Muerto: 5 Años

Clave: U430-DP-P09 Procedimiento de implementación y uso de correo electrónico.

Tomar completo el primer nombre, la letra inicial del apellido paterno y la letra inicial del apellido materno. Ejemplos:

- Alejandro Hernández Núñez, **ALEJANDROHN**
 - Perla Adriana Hernández Leal, **PERLAHL**

De ya existir un nombre de usuario igual se tomará la letra inicial del nombre y el apellido paterno completo, seguido de la letra inicial del apellido materno. Ejemplos:

- Alejandro Hilario Nájera, **AHILARION**
 - Ana María Juárez López, **AJUAREZL**

Si los usuarios tuvieran dos nombres y la mayoría iniciaran con JOSÉ o MARÍA se tomará completo el segundo nombre, la letra inicial del apellido paterno y la letra inicial del apellido materno. Ejemplos:

- María Soledad Ramírez Trejo, **SOLEDADRT**
 - José Carlos Pérez Juárez, **CARLOSPJ**

Si tuviera dos nombres y solo un apellido, se toma el primer nombre completo y la letra inicial del segundo nombre y la letra inicial de su único apellido. Ejemplos:

- Juana Inés Pérez, **JUANAIP**
 - José María López, **JOSEML**

Si tuviera un nombre y solo un apellido, se tomará el nombre completo y las 2 primeras letras del apellido. Ejemplo:

- Patricia Alvarado, **PATRICIAAL**

- 5.4.4 Verificar que solo existan cuentas de correo electrónico vigentes y cancelar aquellas que no han sido consultadas durante un periodo continuado de tres meses, asimismo las de aquellos usuarios que ya no estén ocupando el cargo o función en alguna unidad de adscripción; manteniendo actualizado el listado de cuentas que pueden ser ocupadas.
- 5.4.5 Realizar los movimientos necesarios en las cuentas bajo petición de las Unidades administrativas y de aquellos que hayan sido debidamente justificados y autorizados por el Responsable del Área de Informática, así como aquellos instruidos por la Dirección de Planeación.
- 5.4.6 Comprobar que las cuentas personales correspondientes al dominio institucional, se ajusten a lo expuesto en el punto 5.4.3 así como a los criterios nominales de creación de cuentas personales en dominio institucional.
- 5.4.7 Establecer y asignar para los buzones la capacidad mínima o máxima, según sea necesaria de acuerdo a la función o cargo del usuario.
- 5.4.8 Enviar una notificación al usuario, cuando en el sistema detecte que la ocupación del buzón de correo es superior al 90% con el fin de que pueda tomar las medidas pertinentes para que sus próximos mensajes no sean rechazados, siendo necesario que el usuario vacíe el buzón para restablecer la recepción normal de mensajes.
- 5.4.9 Informar a los usuarios que consideren que los correos enviados circulan por distintos servidores de Internet y que éstos imponen libremente restricciones sobre los tamaños admitidos, por lo que cuanto más grande sea el tamaño del mensaje de correo, mayor es la probabilidad de que sea rechazado, impidiendo de este modo que llegue a su destino.

Vigencia a partir de: Firma de autoridades

6/20

Tiempo en Activo: Mientras no existan modificaciones
 Tiempo en Archivo Muerto: 5 Años

Clave: U430-DP-P09 Procedimiento de implementación y uso de correo electrónico.

- 5.4.10 Verificar que los Usuarios sean trabajadores activos dentro de SESEQ.
- 5.4.11 Contar con un plan de contingencia en caso de fallas que permita recuperar en corto tiempo todas las informaciones contenidas en la Red.
- 5.4.12 Programar una vez al año un simulacro para examinar la efectividad del Plan de Contingencia que se establezca en la materia.
- 5.4.13 Monitorear toda anomalía detectada en el trámite de aprobación para la creación o modificación de usuarios dentro de la red.
- 5.4.14 Deshabilitar aquellas cuentas de usuarios de los trabajadores que hayan finalizado su contrato de trabajo y que les haya solicitado correo electrónico e internet (personas realizando servicio social, prácticas profesionales, contratos por tiempo determinado, jubilaciones, liquidaciones etc.), de acuerdo a los informes y solicitudes de baja que envíen vía correo electrónico las unidades administrativas correspondientes.
- 5.4.15 Suspender el permiso de acceso a la red a todo trabajador que se encuentre bajo investigación interna por haber cometido alguna infracción en el uso de la tecnología e informar al superior inmediato de dicha suspensión.
- 5.4.16 Bloquear aquellas páginas de Internet que no sean necesarias para el desempeño de las funciones de SESEQ.

5.5 Encargado de Informática de Unidad Administrativa.

- 5.5.1 Tramitar en caso de requerirse con el Área de Informática de Oficina Central, mediante el formato Solicitud de correo electrónico e internet (U430-DP-P09-F01), las cuentas de correo electrónico institucional, una vez que ha sido autorizado por el titular de su respectiva unidad administrativa.
- 5.5.2 Indicar a los usuarios que *"el correo electrónico es para uso exclusivo de asuntos de tipo profesional, laboral y para la comunicación interna de todo SESEQ"*.
- 5.5.3 Archivar los Formatos de Resguardos (U430-DP-P13-F02), firmados por los usuarios, donde quedan en pleno conocimiento que son responsables del uso que se dé a la cuenta, y que deberá regirse por los términos y condiciones establecidas en el *Procedimiento de implementación de correo electrónico (U430-DP-P09)*.
- 5.5.4 Resguardar los registros firmados de conocimiento del personal donde se establezca la prohibición expresa para uso personal del correo electrónico, el cual deberá firmar de enterado todo usuario al concluir la lectura del *Procedimiento de implementación de correo electrónico (430-DP-P09)*, en cada unidad administrativa.
- 5.5.5 Bloquear aquellas páginas de Internet que no sean necesarias para el desempeño de las funciones de la Unidad Administrativa.
- 5.5.6 Asegurar que los usuarios se rijan por las políticas establecidas en el presente *Procedimiento de implementación de correo electrónico (U430-DP-P09)*.
- 5.5.7 Configurar los correos electrónicos con los datos requeridos en el formato de Resguardo (U430-DP-P13-F02).

5.6 Usuario del correo electrónico.

- 5.6.1 Dar el uso apropiado al correo electrónico para el intercambio de información entre los servidores públicos de SESEQ, cumpliendo con lo establecido en el presente

Vigencia a partir de: Firma de autoridades

7/20

Tiempo en Activo: Mientras no existan modificaciones
Tiempo en Archivo Muerto: 5 Años

Clave: U430-DP-P09 Procedimiento de implementación y uso de correo electrónico.

Procedimiento de implementación de correo electrónico (U430-DP-P09).

- 5.6.2 Reportar cualquier eventualidad relacionada con la calidad y funcionalidad del correo, contactando al Encargado de Informática de su Unidad Administrativa o a su vez al Encargado de movimientos del correo electrónico del Área de Informática para su atención.
- 5.6.3 Utilizar el correo electrónico Institucional solo para recibir o enviar correspondencia relacionadas con su trabajo.
- 5.6.4 Enviar sus mensajes en texto plano, no utilizar estilos ni adornos innecesarios, los mensajes enviados por correo electrónico sin colores, negritas, etc., ya que si son más pequeños llegan y se descargan más rápido. Puede hacer uso de estos recursos sin abusar y cuando el contenido así lo requiera.
- 5.6.5 Ser cuidadoso al enviar los correos, cerciorarse que a quien se le manda la información sea a la persona indicada, ya que existen algunas direcciones que pueden ir a un grupo.
- 5.6.6 Eliminar los contenidos que no se requieran del texto original de mensajes previos (líneas heredadas) así como las direcciones de correo de los mensajes previos recibidos, antes de reenviar a sus contactos ya que podría ser que alguno de los destinatarios del correo recibido contenga un virus en su ordenador.
- 5.6.7 Evitar alterar o modificar las cabeceras de correo electrónico (envío de correos en nombre de otra persona o alteración de los encabezados de un mensaje reenviado), previo a su envío o impresión.
- 5.6.8 Revisar los correos electrónicos de la Bandeja de entrada, atenderlos diariamente con oportunidad y dar respuesta utilizando un lenguaje apropiado, lo anterior de acuerdo a la complejidad de la solicitud.
- 5.6.9 Evitar hacer uso indebido de la información institucional que se maneja, evitando transferir a terceros información considerada como confidencial sin autorización previa.
- 5.6.10 Evitar distribuir de forma masiva grandes cantidades de mensajes que no tenga relación con el que hacer de SESEQ.
- 5.6.11 Evitar el uso del Internet institucional para entretenimiento, o para realizar algún tipo de compras o propósito comercial o financiero que no esté relacionado con las funciones designadas.
- 5.6.12 Borrar todos aquellos correos que no deban permanecer en la Bandeja de entrada, Bandeja de salida, Elementos enviados, Elementos eliminados, Borradores y del Correo no deseado, a fin de mantener limpias las bandejas de correo y con disponibilidad para recepción de información.
- 5.6.13 No permitir a personas ajenas a SESEQ el acceso y uso del equipo informático asignado, ni el uso de la cuenta y buzón.
- 5.6.14 Cuidar los recursos que integran la cuenta, particularmente los elementos como la contraseña creada para acceder al Equipo Informático asignado que puedan permitir el acceso indebido de terceras personas.
- 5.6.15 Resguardar su contraseña con la finalidad de acceder particularmente a los datos, servicios y programas del equipo designado.
- 5.6.16 Asegurar el cierre correcto de la sesión de usuario, al momento de finalizar sus

Vigencia a partir de: Firma de autoridades

8/20

Tiempo en Activo: Mientras no existan modificaciones

Tiempo en Archivo Muerto: 5 Años

Clave: U430-DP-P09 Procedimiento de implementación y uso de correo electrónico.

labores.

- 5.6.17 Conocer los términos, prohibiciones y perjuicios englobados en el abuso y uso incorrecto del correo electrónico.
- 5.6.18 Resguardar y proteger la información del correo electrónico en el disco duro de la computadora asignada, garantizando así la integridad de la información.
- 5.6.19 Acatar los lineamientos, políticas y responsabilidades contenidas en el presente siguientes lineamientos para no ser penalizado con la cancelación del correo electrónico.

6.0 PROCEDIMIENTOS Y DOCUMENTOS RELACIONADOS

U430-DP-P13 Procedimiento para el mantenimiento preventivo, correctivo e instalación de bienes informáticos

U430-DP-P07 Procedimiento para la recepción y distribución de correspondencia interna y externa

Anexo A. Solicitud de correo electrónico e internet (U430-DP-P09-F01).

Anexo B. Resguardo (U430-DP-P13-F02).

7.0 REFERENCIAS

Ley de Administración Pública Paraestatal del Estado de Querétaro.

Reglamento Interior de Organismo Público Descentralizado de la Administración Pública Estatal denominado "Servicios de Salud del Estado de Querétaro" (SESEQ).

Manual de Organización General de Servicios de Salud del Estado de Querétaro.

8.0 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

8.1 Procedimiento para solicitud de correo electrónico e internet.

RESPONSABLE	No. ACT.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES
Unidad Administrativa Solicitante	1	Observa necesidad de solicitar correo electrónico para el personal que tendrá funciones específicas con el uso de correo electrónico o de internet.
	2	Requisita el formato Solicitud de correo electrónico e internet (U430-DP-P09-F01), y si requiere internet, lo indica en el formato justificando la necesidad.
	3	Firma y recaba firma de autorización, envía la Solicitud de correo electrónico e internet (U430-DP-P09-F01), al Responsable del Área de Informática.
Responsable del Área de Informática	4	Recibe Solicitud de correo electrónico e internet (U430-DP-P09-F01), revisa y analiza. ¿Procede?

Vigencia a partir de: Firma de autoridades

9/20

Tiempo en Activo: Mientras no existan modificaciones
Tiempo en Archivo Muerto: 5 Años

Clave: U430-DP-P09 Procedimiento de implementación y uso de correo electrónico.

RESPONSABLE	No. ACT.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES
Responsable del Área de Informática	4.A	"No" Da indicaciones al Personal operativo del Área y al encargado de los movimientos del correo electrónico, para que elabore informe de negativa.
Encargado de movimientos del correo electrónico del Área de Informática	4.A.1	Informa a la Unidad Administrativa vía correo electrónico que no es viable su solicitud. "Fin".
Responsable del Área de Informática	4.B	"Si" Examina si en el formato Solicitud de correo electrónico e internet (U430-DP-P09-F01) es requerido internet.
	5	Solicita al Encargado de los movimientos del correo electrónico que informe cuantas salidas a internet tiene el Departamento solicitante, ya que solo podrá contar con dos.
Encargado de movimientos del correo electrónico del Área de Informática	6	Ya que solo podrán existir dos, revisa e informa al Responsable del Área de Informática.
Responsable del Área de Informática	7	Analiza el estatus. ¿Procede?
	7.A	"Si" Anota el espacio del formato donde dice "Autorización u observaciones del Área de Informática" que sí justifica la solicitud de internet y firma de AUTORIZACIÓN. Pasa a la Act. 8.
	7.B	"No" Anota en el espacio del formato donde dice "Autorización u observaciones del Área de Informática": que NO justifica la solicitud y avala la indicación con su firma.
	8	Envía solicitudes al Encargado de los movimientos del correo electrónico para trámite.
Encargado de movimientos del correo electrónico del Área de Informática	9	Recibe y genera la cuenta con sus características respectivas de acuerdo con las funciones, puesto o cargo del usuario.

Vigencia a partir de: Firma de autoridades

10/20

Tiempo en Activo: Mientras no existan modificaciones
Tiempo en Archivo Muerto: 5 Años

Clave: U430-DP-P09 Procedimiento de implementación y uso de correo electrónico.

RESPONSABLE	No. ACT.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES
Encargado de movimientos del correo electrónico del Área de Informática	10	Da de alta la cuenta a internet si aplica, asigna la capacidad necesaria y registra en la bitácora.
	11	Completa formato de Resguardo (U430-DP-P13-F02). ¿Son cuentas a asignar al edificio de Oficina Central?
	11.A	"Sí" Entrega Resguardo (U430-DP-P13-F02), al personal operativo de Mesa de Ayuda del Área de Informática para que las configure.
Personal operativo de Mesa de Ayuda del Área de Informática	11.A.1	Entrega formato de Resguardo (U430-DP-13-F02), al personal usuario de correo electrónico para que firme de recibido y entrega al Encargado de los movimientos del correo electrónico para su resguardo. Pasa a la Act. 14.
Encargado de movimientos del correo electrónico del Área de Informática	11.B	"No" Envía vía correo electrónico el formato de Resguardo (U430-DP-P13-F02), en archivo adjunto, a los encargados de informática de las unidades administrativas.
Encargado de informática de Unidad Administrativa	12	Configura las cuentas, entrega formato de Resguardo (U430-DP-P13-F02), al personal usuario del correo electrónica recaba firma de recibido y envían resguardos al Área de Informática.
Encargado de movimientos del correo electrónico del Área de Informática	13	Recibe, archiva e indica al nuevo usuario del correo electrónico por misma vía, que deberá leer el <i>Procedimiento de implementación de correo electrónico</i> (U430-DP-P09), en www.seseg.gob.mx . Que sea consultado antes de requerir apoyo al Área de Informática; no es necesario imprimirlo.
	14	Mantiene en orden su archivo con acuses y las claves de creación y si el correo electrónico es temporal monitorea para su cancelación. Fin.

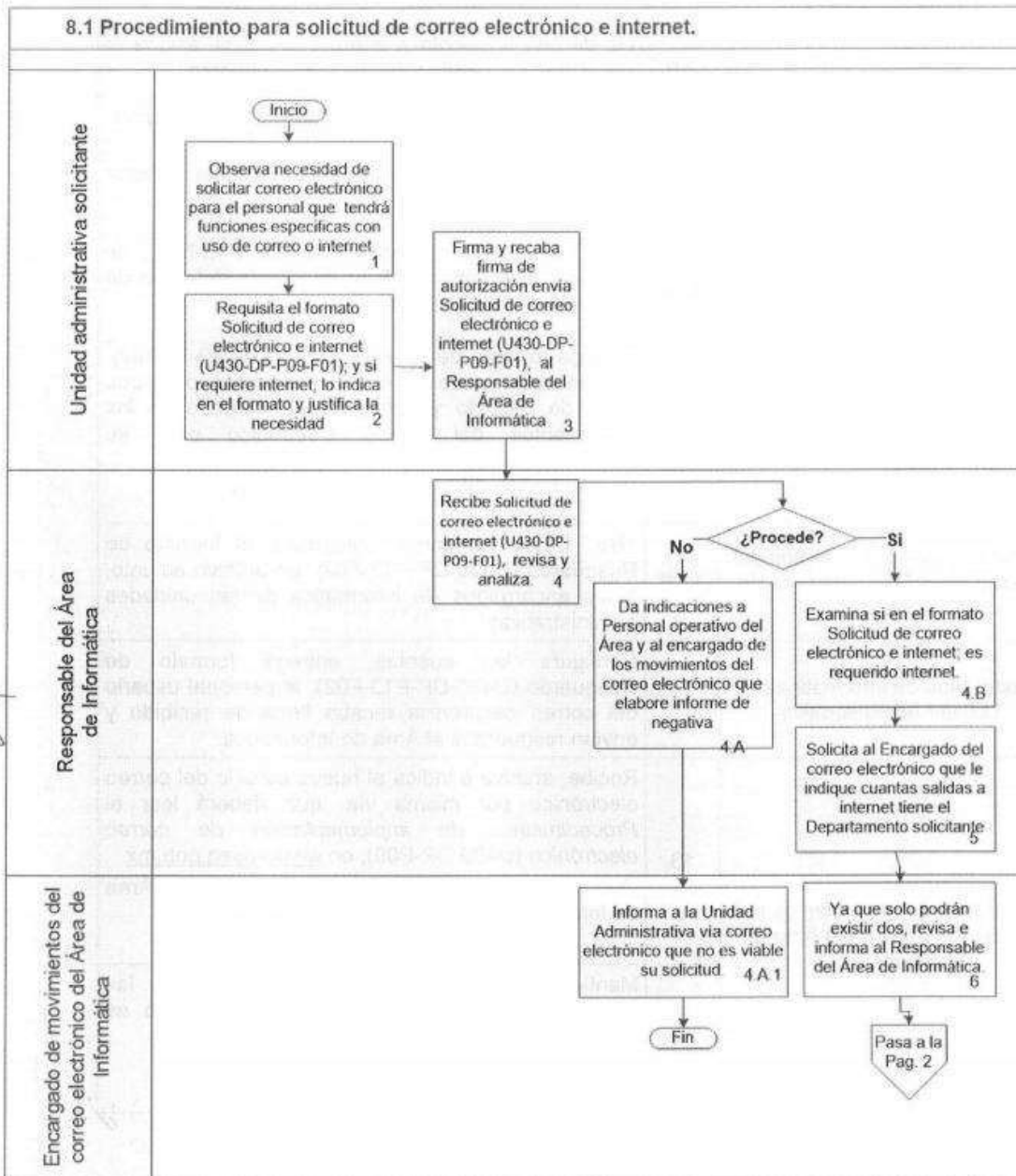
Vigencia a partir de: Firma de autoridades

11/20

Tiempo en Activo: Mientras no existan modificaciones
Tiempo en Archivo Muerto: 5 Años

Clave: U430-DP-P09 Procedimiento de implementación y uso de correo electrónico.

DIAGRAMA

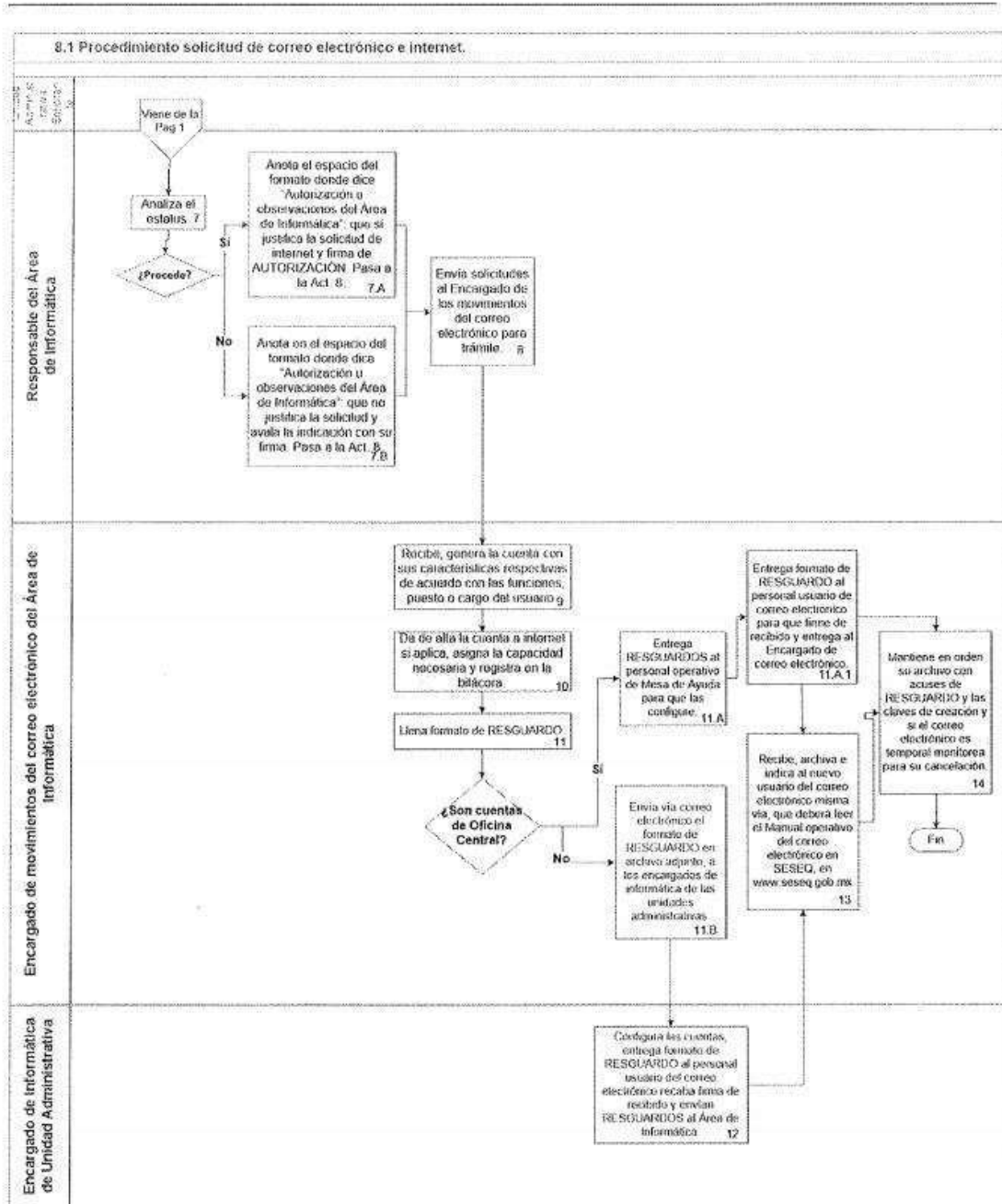


Vigencia a partir de: Firma de autoridades

12/20

Tiempo en Activo: Mientras no existan modificaciones
Tiempo en Archivo Muerto: 5 Años

Clave: U430-DP-P09 Procedimiento de implementación y uso de correo electrónico.



[Handwritten signatures and initials]

Vigencia a partir de: Firma de autoridades

13/20

Tiempo en Activo: Mientras no existan modificaciones
Tiempo en Archivo Muerto: 5 Años

Clave: U430-DP-P09 Procedimiento de implementación y uso de correo electrónico.

8.2 Procedimiento de modificación por cambio del usuario.

RESPONSABLE	No. ACT.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES
Usuario del correo electrónico	1	Causa modificación de su puesto. ¿Es baja?
Unidad administrativa usuaria	1.A	Sí. Informa vía correo electrónico al Área de Informática de la baja del usuario.
Encargado de movimientos del correo electrónico del Área de Informática	1.A.1	Se presenta al Área del usuario dado de baja por diferentes motivos; (termino de contrato, cambio de adscripción etc.) y realiza respaldo de información. Entrega al responsable de la unidad administrativa.
	1.A.2	Elimina y cancela correo electrónico y cuenta a internet si aplica; manteniendo actualizado el listado de cuentas que pueden ser ocupadas. FIN.
Unidad administrativa usuaria	1.B	No. Informa al Área de Informática del cambio de adscripción, termino de contrato, etc., vía correo electrónico.
Encargado de movimientos del correo electrónico del Área de Informática	2	Anota en pendientes mientras se resuelve si el usuario en su nueva área se le autorizará correo electrónico.
Usuario del correo electrónico	3	Se presenta a su nuevo lugar de adscripción con su jefe a recibir indicaciones.
Jefe inmediato	4	Observa necesidad de solicitarle al nuevo personal correo electrónico para el buen funcionamiento del Área. ¿Requiere correo electrónico?
	4.A	No. Le indica sus funciones y le asigna lugar al usuario. Informa al Personal operativo del Área de Informática, encargado de los movimientos del correo electrónico. Pasa a la Act. 1.A.1
Jefe inmediato actual del personal usuario del correo electrónico de la Unidad Administrativa	4.B	Sí. Requisita formato Solicitud de correo electrónico e internet (U430-DP-P09-F01) indicando en él el motivo de la solicitud, firma y recaba firmas. Envía al Área de Informática.

[Handwritten signatures and initials in the left margin]

Vigencia a partir de: Firma de autoridades

14/20

Tiempo en Activo: Mientras no existan modificaciones
Tiempo en Archivo Muerto: 5 Años

Clave: U430-DP-P09 Procedimiento de implementación y uso de correo electrónico.

RESPONSABLE	No. ACT.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES
Responsable del Área de Informática	5	Se entera que es cambio de adscripción y envía Solicitud de correo electrónico e internet, U430-DP-P09-F01; al encargado de los movimientos del correo electrónico para trámite.
Encargado de movimientos del correo electrónico del Área de Informática	6	Recibe Solicitud de correo electrónico e internet, (U430-DP-P09-F01); y observa la indicación que es por cambio de adscripción, no es solicitud de creación de cuenta, no se debe dar de baja y volverla a dar de alta, solo es cambio de adscripción.
	7	Se presenta a la ex-Área del usuario donde la cuenta de correo electrónico sigue vigente y la cual está cubriendo la necesidad del área.
	8	Informa al Jefe que realizará el respectivo Respaldo de la información y que se le hará entrega. A partir de ese momento quedará inactiva.
	9	Cambia la cuenta de servidor y cambia la contraseña para que ya no puedan entrar en el anterior sitio o área. Pasa a la Act. 9 del 8.1 Procedimiento Solicitud de correo electrónico e internet (U430-DP-P09-F01). Ver: 8.1 Procedimiento Solicitud de correo electrónico e internet.

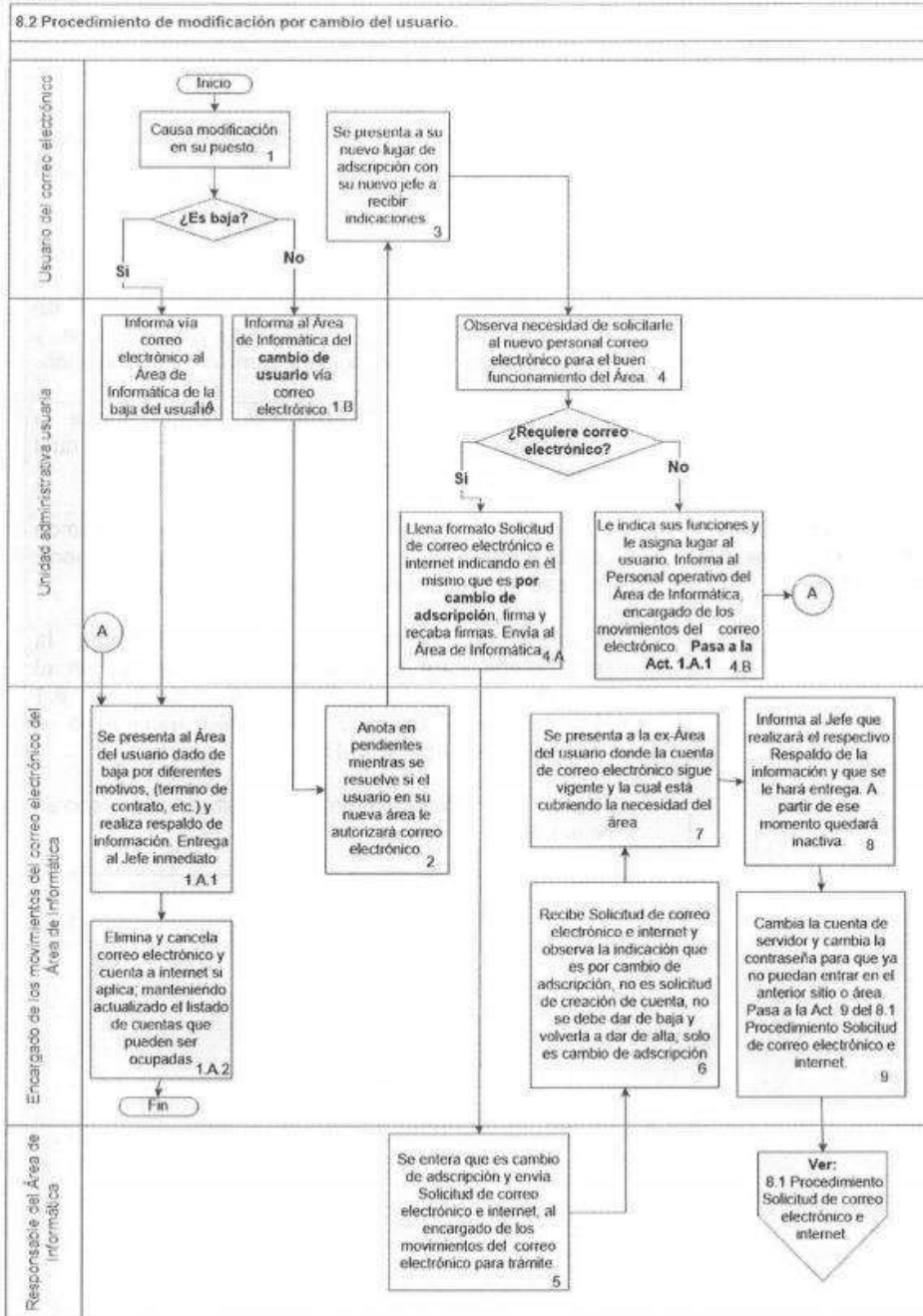
Vigencia a partir de: Firma de autoridades

15/20

Tiempo en Activo: Mientras no existan modificaciones
Tiempo en Archivo Muerto: 5 Años

Clave: U430-DP-P09 Procedimiento de implementación y uso de correo electrónico.

DIAGRAMA



[Handwritten signatures and initials on the left side of the page]

Vigencia a partir de: Firma de autoridades

16/20

Tiempo en Activo: Mientras no existan modificaciones
Tiempo en Archivo Muerto: 5 Años

Clave: U430-DP-P09 Procedimiento de implementación y uso de correo electrónico.

8.3 Procedimiento de cancelación de correo electrónico.

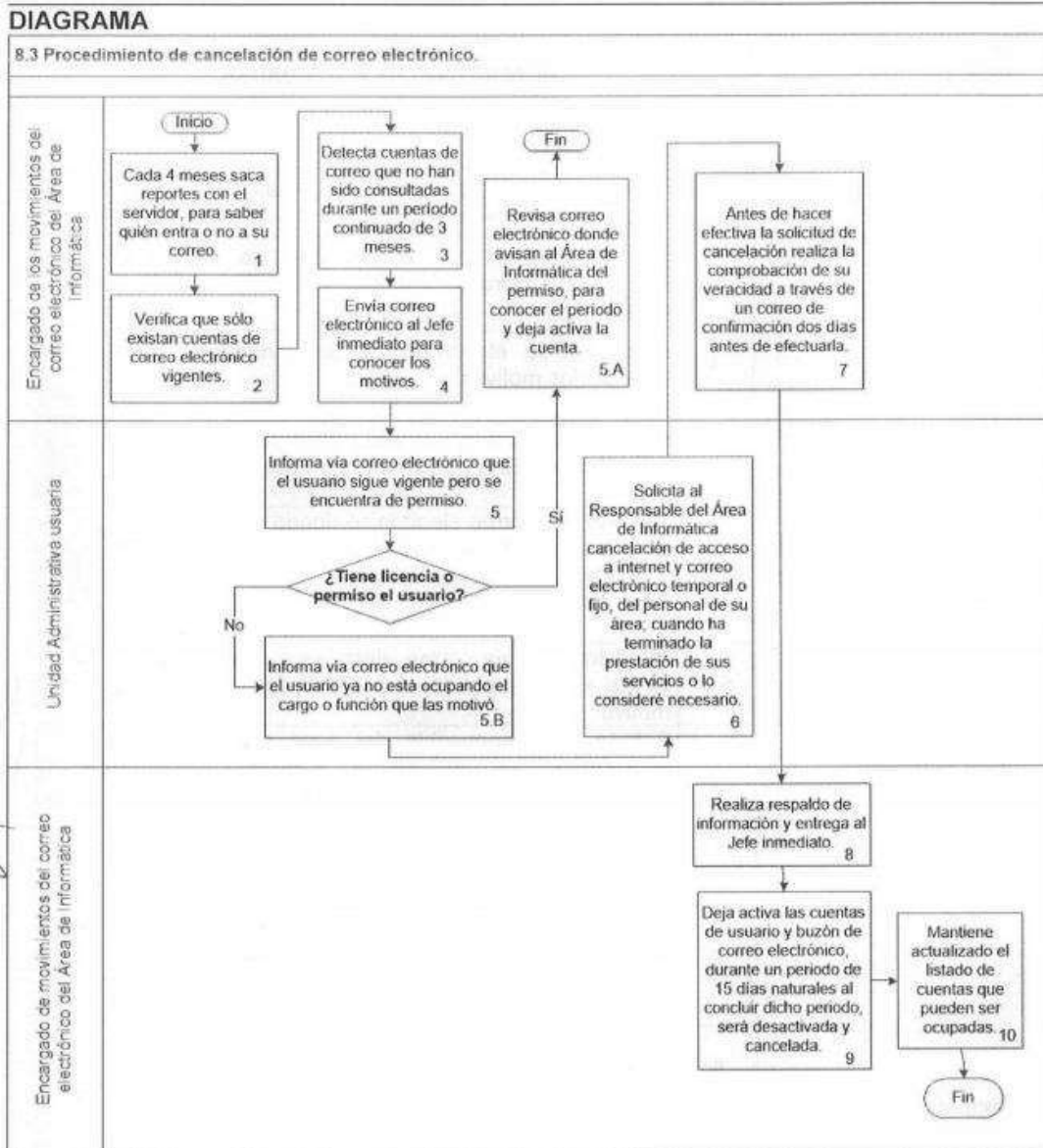
RESPONSABLE	No. ACT.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES
Encargado de movimientos del correo electrónico del Área de Informática	1	Cada 4 meses saca reportes con el servidor, para saber quién entra o no a su correo.
	2	Verifica que sólo existan cuentas de correo electrónico vigentes.
	3	Detecta cuentas de correo que no han sido consultadas durante un periodo continuado de 3 meses.
	4	Envía correo electrónico al Jefe inmediato para conocer los motivos.
Jefe inmediato	5	Informa vía correo electrónico que el usuario sigue vigente pero se encuentra de permiso. ¿Tiene licencia o permiso el usuario?
Encargado de movimientos del correo electrónico del Área de Informática	5.A	"Sí" Revisa correo electrónico donde avisan al Área de Informática del permiso, para conocer el periodo y deja activa la cuenta. FIN.
Jefe inmediato	5.B	"No" Informa vía correo electrónico que el usuario ya no está ocupando el cargo o función que las motivó.
	6	Solicita al Responsable del Área de Informática cancelación de acceso a internet y correo electrónico temporal o fijo, del personal de su área; cuando ha terminado la prestación de sus servicios o lo consideré necesario.
Encargado de movimientos del correo electrónico del Área de Informática	7	Antes de hacer efectiva la solicitud de cancelación realiza la comprobación de su veracidad a través de un correo de confirmación dos días antes de efectuarla.
	8	Realiza respaldo de información y entrega al Jefe inmediato.
	9	Deja activa las cuentas de usuario y buzón de correo electrónico, durante un periodo de 15 días naturales al concluir dicho periodo, será desactivada y cancelada.
	10	Mantiene actualizado el listado de cuentas que pueden ser ocupadas. FIN.

Vigencia a partir de: Firma de autoridades

17/20

Tiempo en Activo: Mientras no existan modificaciones
Tiempo en Archivo Muerto: 5 Años

Clave: U430-DP-P09 Procedimiento de implementación y uso de correo electrónico.



9.0 CONTROL DE CAMBIOS

REVISIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
A	agosto 2018	Elaboración del procedimiento.

Vigencia a partir de: Firma de autoridades


18/20

Tiempo en Activo: Mientras no existan modificaciones
Tiempo en Archivo Muerto: 5 Años

Clave: U430-DP-P09 Procedimiento de implementación y uso de correo electrónico.

10. ANEXOS

Anexo A. Solicitud de correo electrónico e internet (U430-DP-P09-F01).


 Servicios de Salud del Estado de Querétaro
 Dirección de Planeación
 Área de Informática del Departamento de Organización,
 Desarrollo e Informática

SOLICITUD DE CORREO ELECTRÓNICO E INTERNET

Área: _____ Día _____ Mes _____ Año _____
 Nombre del Director de Área: _____ Correo electrónico del Director de Área: _____
 Nombre del Jefe inmediato que solicita: _____ Correo electrónico del Jefe inmediato: _____
 Cuenta de correo electrónico. Condición de la cuenta: Para temporal indique la fecha de expiración:
 Creación Cambio de adscripción Fija Temporal _____
 Nombre completo y sin abreviaturas del usuario designado: _____ Día _____ Mes _____ Año _____
 Departamento: _____ Puesto: _____
 Funciones del usuario designado: _____
 Por Cambio de Adscripción, mencionar Área anterior donde prestaba sus servicios: _____
 Requiere internet: No Sí Internet se asignará, si es autorizado por el Jefe del Área de Informática de la Dirección de Planeación. Solo podrán existir dos salidas a internet, el del Jefe del Departamento y otra para la persona que él designe.
JUSTIFICACIÓN DEL POR QUÉ SE REQUIERE INTERNET
 Autorización u observaciones del Área de Informática:

 Firmas
 _____ Director de Área _____ Jefe inmediato _____ Usuario
Puntos a considerar:
 * Compartir información como facturas, memorandos, cuadros en excel, fotos, etc., NO es una necesidad que justifique la asignación de correo electrónico.
 * El usuario es el responsable del uso que se le dé al acceso a red, a internet y correo electrónico institucional.
 * La cuenta de red, el correo electrónico y acceso a internet no son personales, pertenecen al Departamento al que pertenece actualmente.
 * El usuario deberá informar al Área de Informática del Departamento de Organización, Desarrollo e Informática de cualquier cambio o baja en su puesto para que sean realizados los trámites pertinentes.
 * Todo correo electrónico que tenga más de un mes sin acceso, será dado de baja y no se volverá a crear.
 * Los buzones no deberán ser utilizados por terceras personas.

Clave: U430-DP-P09-F1

Cf.

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

Vigencia a partir de: Firma de autoridades

19/20

Tiempo en Activo: Mientras no existan modificaciones
Tiempo en Archivo Muerto: 5 Años

[Handwritten signature]

Clave: U430-DP-P09 Procedimiento de implementación y uso de correo electrónico.

Anexo B. Resguardo (U430-DP-P13-F02)



SECRETARÍA DE SALUD - SESEQ
Estrategia de Planeación

Area de Informática

Querétaro, Qro., a ___ de _____ 201__

Resguardo (U430-DP-P13-F02)

Por este medio se hace entrega de los datos de su cuenta de acceso a la red, la cual deberá tratarse de manera personal, por lo que el uso es de su total responsabilidad.
Sus datos son los siguientes:

Correo electrónico de Internet	
Usuario:	
Contraseña:	
e-mail:	
Portal WEB:	

Red y Buzón	
Usuario:	
Contraseña:	
Buzón:	

Nip Telefónico	
Usuario:	
Código:	

Para cualquier duda favor de marcar a la extensión 7611 al Departamento de Soporte Técnico.

Entrega
Jefe del Departamento de Informática Dirección de Planeación

Recibe
Nombre y firma del usuario

C.C.P. Archivo.

H-U

[Handwritten signatures and initials on the left margin]

[Handwritten signature on the right margin]

Vigencia a partir de: Firma de autoridades

20/20

Tiempo en Activo: Mientras no existan modificaciones
Tiempo en Archivo Muerto: 5 Años

[Handwritten initials and marks at the bottom left]