

"Año del Centenario de la Promulgación de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos"



M en C. Aureo Zagal Flores

Encargado de la Dirección de Desarrollo
PRESENTE

REF: UJ-JLEN-490-2017

Ciudad de México, a 18 de septiembre de 2017

Con fundamento en el *Manual de Documentos Normativos y de Apoyo a la Operación*, numeral 115, del apartado VII Políticas, Bases y Lineamientos, que a la letra señala: "Una vez autorizados los documentos el Secretario Técnico de la CIDAP y el Prosecretario del Consejo de Administración, en su caso, emitirán y enviarán a la o el Director de Desarrollo, con copia a la o el Director del Área Normativa correspondiente, los oficios de autorización para la emisión o actualización, de los Documentos Normativos y de los de Apoyo a la Operación, dentro de los 5 días hábiles posteriores a la celebración de las sesiones", derivado de la Sesión Ordinaria número 92 de la Comisión Interna de Administración y Programación (CIDAP), celebrada el 06 de septiembre del año en curso, me permito informarle sobre el número de los acuerdos de autorización a los documentos siguientes:

Documentos normativos.

"Manual de Políticas y Procedimientos para Cancelar Adeudos a Cargo de Terceros y a Favor de DICONSA, S.A. de C.V."

CIDAP
Sesión Ordinaria 92
03/CIDAP 92/2017/ORD.

Documentos de Apoyo a la Operación.

"Lineamientos de Seguridad para el Resguardo y Traslado de Efectivo"

CIDAP
Sesión Ordinaria 92
04/CIDAP 92/2017/ORD.

"Guía para el Uso del Correo Electrónico"

CIDAP
Sesión Ordinaria 92
05/CIDAP 92/2017/ORD.



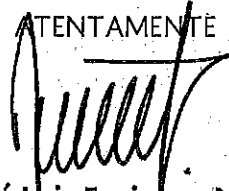
"Sistema de Evaluación de Resultados para la Aplicación de Estímulos por Productividad".

CIDAP
Sesión Ordinaria 92
06/CIDAP 92/2017/ORD.

Lo anterior se hace de su conocimiento para los efectos conducentes en la normatividad interna vigente.

Sin otro particular, aprovecho la ocasión para enviarle un cordial saludo.

ATENTAMENTE



 **Mtro. José Luis Espinoza Navarrete**
Encargado de la Unidad Jurídica

C.c.p.- Mtro. Orlando Olgún Miranda.- Director de Administración y Recursos Humanos.- Para conocimiento.

Respuesta volante: sin referencia.
Referencia: sin referencia
Expediente de archivo: Oficios varios.
JLEN/PAAA/kz

Guía para el Uso del Correo Electrónico
Dirección de Administración y Recursos Humanos

Elaboró:



Ing. Mariano Gómez Marmolejo
Coordinador de Infraestructura y
Telecomunicaciones

Revisó:



Ing. Joaquín Cardoso Ramírez
Gerente de Informática

Aprobó:



Mtro. Orlando Olguín Miranda
Director de Administración y
Recursos Humanos

Fecha de documentación:	20-07-17
Revisión número:	3.0
Copia número:	
Copia asignada a:	

Guía para el Uso del Correo Electrónico

ÍNDICE

I. Introducción	3
II. Objetivo	3
III. Glosario	3
IV. Marco Legal.	7
V. Alcance	9
VI. Características del servicio	9
VII. Políticas.....	10
VIII. Medidas y/o Acciones Correctivas	15
IX. Relación de Anexos.	16
X. Historial de Cambios.	17
Hoja de Antecedentes.	18
Anexos	

re



Guía para el Uso del Correo Electrónico

I. Introducción

El Correo Electrónico tiene como funcionalidad el envío y recepción de mensajes a través de una red o internet, los cuales constan de texto escrito, imágenes, archivos de datos u otros elementos como animaciones o videos, así como las direcciones de los destinatarios, dicho envío o recepción es mediante el uso de dispositivos de comunicaciones fijos o móviles. La presente guía como parte del fortalecimiento de la Cultura Informática de DICONSA, tiene como fin optimizar y garantizar el uso responsable del servicio de Correo Electrónico como herramienta de apoyo en las funciones del personal en cumplimiento a las acciones particulares y de grupo en beneficio del Programa de Abasto Rural objeto de la misma.

En este documento se aborda entre otros, el tema de seguridad para el uso de Correo Electrónico, enunciando las medidas que se deberán seguir, así como los programas y soluciones (Antivirus y Antispam) para proteger la información involucrada en el flujo de la mensajería que se envía y recibe de DICONSA.

II. Objetivo

Proporcionar a los usuarios de Correo Electrónico de DICONSA una guía para el uso eficiente y responsable del servicio, proporcionando los elementos necesarios para su aplicación.

III. Glosario

Almacenar: Guardar datos en dispositivos de hardware o software dedicados a este fin.

Antispam: Método para prevenir el envío de información no deseada o no solicitada a través del Correo Electrónico.

Antivirus: Programas cuyo objetivo es detectar y/o eliminar virus informáticos.

Archivos: Conjunto de bits almacenados en un dispositivo. Un archivo es identificado por un nombre y por la descripción de la carpeta o directorio que lo contiene.

AVI: (Siglas en Inglés de Audio Video Interleave) Es un formato contenedor de audio y video lanzado por Microsoft en 1992.



Guía para el Uso del Correo Electrónico

BAT: Archivo de texto que contiene comandos a ejecutar en un intérprete de comandos propio de DOS o OS/2. Cuando es iniciado, un programa Shell —típicamente command.com o cmd.exe— lo lee y ejecuta, generalmente línea a línea. De este modo, se emplea para ejecutar series de comandos automáticamente. El hecho de que funcione sólo para MS-DOS lo hace muy limitado.

COM: Dominio de Internet genérico que forma parte del sistema de dominios de Internet.

Dato: Representación simbólica (numérica, alfabética, algorítmica, entre otros), de un atributo o característica de una entidad. Los datos describen hechos empíricos, sucesos y entidades.

Disco duro: Dispositivo de almacenamiento de datos informáticos que se encuentra insertado permanentemente en la unidad central de procesamiento de la computadora.


Discriminación: Trato de inferioridad a una persona o colectividad por causa de raza, origen, sexo, ideas políticas, religión, posición social o situación económica.

DLL: (Dynamic-Link Library) Biblioteca de enlace dinámico, es el término con el que se hace referencia a los archivos con código ejecutable que se cargan bajo demanda de un programa por parte del sistema operativo. Esta denominación es exclusiva a los sistemas operativos Windows siendo ".DLL" la extensión con la que se identifican estos ficheros, aunque el concepto existe en prácticamente todos los sistemas operativos actuales.

Ejecutables: Archivo binario cuyo contenido se interpreta por la computadora como un programa.

Exchange: (Microsoft Exchange Server) Software propietario de colaboración entre usuarios, desarrollado por Microsoft. Es parte de la familia Microsoft Server ya que es una de las aplicaciones destinadas para el uso de servidores.

EXE: Extensión que se refiere a un archivo ejecutable de código reubicable, es decir, sus direcciones de memoria son relativas.

Filtrado de contenido: Programa diseñado para controlar qué contenido se permite mostrar, especialmente para restringir el acceso a ciertos materiales de la Web. El filtro de contenido determina qué contenido estará disponible en una máquina o red particular. 

FTP: (File Transfer Protocol). 'Protocolo de Transferencia de Archivos'. Es un protocolo de red para la transferencia de archivos entre sistemas conectados a una red. 

Guía para el Uso del Correo Electrónico

Guía: Documento que da orientación, instrucciones, procedimientos y consejos sobre determinado tema o materia.

Hardware: Partes tangibles de un sistema informático; sus componentes son: eléctricos, electrónicos, electromecánicos y mecánicos. Son cables, gabinetes o cajas, periféricos de todo tipo y cualquier otro elemento físico involucrado.

Internet: Es un conjunto descentralizado de redes de comunicación y computadoras interconectadas que utilizan la familia de protocolos TCP/IP, garantizando que las redes físicas heterogéneas que la componen funcionen como una red lógica única, de alcance mundial. Internet es un conjunto de redes en todo el mundo que conectadas entre sí pueden transmitir información digital entre sus dispositivos con ayuda de protocolos de comunicación.

Intransferible: Que no puede ser dado o transferido a otra persona.

Lesivos: Acciones con fines maliciosos que puedan perjudicar a terceros, así como causar lesión, daño en el orden moral y jurídico.

Lineamientos: Conjunto de acciones específicas que determinan la forma, lugar y modo para llevar a cabo una política.

Mb: Megabyte o mega octeto (Mo), es una unidad de medida de cantidad de datos informáticos. Es un múltiplo del byte u octeto, que equivale a 106 B (un millón de bytes).

Microsoft Outlook: Programa de organización ofimática y cliente de Correo Electrónico de Microsoft, forma parte de la suite Microsoft Office.

Monitorear: Gestión y supervisión para controlar la actividad de los usuarios, programas, páginas Web y accesos a la red, la cual proporciona información sistemática, uniforme y fiable por medio de dispositivos tecnológicos.

MP3: Formato de compresión de audio digital patentado que usa un algoritmo con pérdida para conseguir un menor tamaño de archivo. Es un formato de audio común usado para música tanto en computadoras como en reproductores de audio portátil.

MPEG: MPEG es un grupo de la ISO y la familia de estándares de compresión y de formatos de archivo de video digital desarrollados por el grupo.

MSD: Mesa de Servicio de DICONSA.



Guía para el Uso del Correo Electrónico

Outlook Web Access: Previamente conocido como Exchange Web Connect (EWC), es un servicio de correo web de Microsoft Exchange Server.

OWA: Se utiliza para acceder al Correo Electrónico (incluyendo soporte para S / MIME), calendarios, contactos, tareas y contenido de los buzones cuando el acceso a la aplicación de escritorio de Microsoft Outlook no está disponible.

Pornografía: Material que muestra cuerpos humanos desnudos, escenas explícitas de sexo o aquello que involucre o incite a relaciones de tipo sexual en cualquiera de sus clasificaciones.

Prerrogativa: Privilegio, gracia o exención que se concede a alguien por su situación o cargo.

Proselitismo: Es el intento o esfuerzo activo y activista de convertir a una o varias personas a una determinada causa o religión.

Racismo: Forma de discriminación que se da entre personas por tener un distinto tipo de raza u otras características físicas, de tal modo que unas se consideran superiores a otras.

Red: Conjunto de dispositivos computacionales, electrónicos y de comunicación interconectados físicamente (ya sea vía alámbrica o vía inalámbrica) que comparten recursos y que se comunican entre sí a través de reglas (protocolos) de comunicación y en su conjunto más amplio forman el enmarañado mundial.

Red local: Es la interconexión de una o varias computadoras y periféricos.

Reputación o listas negras: También llamada "Blacklist", es una lista donde se graban direcciones IPs de servidores que envían Spam indiscriminadamente.

Remitente: Persona o entidad que envía mensajes de Correo Electrónico.

Sistema: Conjunto de partes interrelacionadas, hardware, software, dispositivos electrónicos inteligentes, procesadores, memoria, sistemas de almacenamiento e inclusive recurso humano que permite procesar información y hacer posible la comunicación entre dispositivos de una red y fuera de ella.

Software: Todo programa o aplicación creada para realizar tareas específicas y que comúnmente tiene como fin el automatizar procesos o tareas.

Guía para el Uso del Correo Electrónico

SPAM: Correo basura o mensajes no solicitados, no deseados, o de remitente no conocido (correo anónimo), como publicidad, cadenas, oraciones, alarmas etc.

Transmitir: Enviar archivos o información en cualquier formato de tipo digital desde un emisor a un receptor a través de un medio de transmisión como lo es una red local o extendida (Internet).

Usuario: Individuo que utiliza una computadora, sistema operativo, servicio o cualquier sistema informático.

Virus: Programas de tipo malware que se reproducen a sí mismos e interfieren con el hardware de una computadora o con su sistema operativo. Tienen por objeto alterar el funcionamiento normal de la computadora, sin el permiso o el conocimiento del usuario.

WMA: Windows Media Audio es una tecnología de compresión de audio desarrollada por Microsoft. En nombre puede usarse para referirse al formato de archivo de audio o al códec de audio.

IV. Marco Legal.

Se deberá considerar la disposición que esté vigente en la fecha en que se aplique el presente documento de apoyo a la operación.

Leyes:

- Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público
- Ley Federal de Archivos.
- Ley Federal de Entidades Paraestatales.
- Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria.
- Ley Federal de Responsabilidades de los Servidores Públicos.
- Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.
- Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados.
- Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- Ley Orgánica de la Administración Pública Federal.

76


Guía para el Uso del Correo Electrónico

Reglamentos:

- Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.
- Reglamento de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria.
- Reglamento de la Ley Federal de Archivos.

Decretos:

- Decreto del presupuesto de Egresos de la Federación para el ejercicio fiscal correspondiente.
- Decreto que establece las medidas de austeridad y disciplina del gasto de la Administración Pública Federal.

Acuerdos:

- Acuerdo que establece las disposiciones de austeridad, ajuste del gasto corriente, mejora y modernización de la gestión para el ejercicio correspondiente.
- Acuerdo por el que se expide el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Tecnologías de Información y Comunicaciones.
- Acuerdo por el que se reforma y adiciona el diverso por el que se establecen las disposiciones administrativas en materia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones y se expide el Manual Administrativo de Aplicación general en esa materia y en la de Seguridad de la Información.
- Acuerdo que tiene por objeto emitir las Disposiciones Generales en las materias de Archivos y de Gobierno Abierto para la Administración Pública Federal y su Anexo Único.

Lineamientos:

- Lineamientos por los que se establecen medidas de austeridad en el gasto de operación en las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal.
- Lineamientos generales para la organización y conservación de los archivos del Poder Ejecutivo Federal.



Guía para el Uso del Correo Electrónico

V. Alcance

La presente Guía es aplicable al personal en Oficinas Centrales, Sucursales, Unidades Operativas y Almacenes de DICONSA, quienes deberán observarla al usar el servicio de Correo Electrónico como parte del desarrollo de sus funciones.

VI. Características del servicio

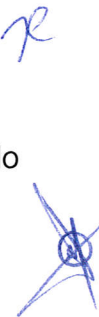
- El Correo Electrónico es un servicio que permite el envío-recepción de mensajes, además de contar con la posibilidad de enviar datos a través de archivos de un tamaño limitado, de manera rápida y oportuna.
- Este servicio reduce considerablemente los tiempos de comunicación entre los usuarios de la Entidad, incluyendo otras dependencias y empresas de diferentes tipos, al mismo tiempo que agiliza el intercambio de información entre los actores mencionados.
- Cada usuario cuenta con un buzón para almacenar sus mensajes de Correo Electrónico, además de tener la posibilidad de resguardar en el mismo sitio, otros datos relacionados con su Calendario o Agenda, Tareas, Contactos, etc.
- La capacidad de los buzones se asigna de la siguiente manera:

Tipo de Usuario	Tamaño Buzón
Mandos medios y superiores (Coordinadores, Subgerentes, Gerentes y Directores)	300 Megabytes (Mb)
Personal Operativo, Almacenes, Cuentas Genéricas y Apoyo Externo	100 Megabytes (Mb)

- El servicio de Correo Electrónico que se proporciona a los usuarios, utiliza la solución denominada "Microsoft Exchange" en su versión 2010 bajo un sistema operativo Windows Server 2008.

La función de Exchange es administrar y operar todos los elementos relacionados con el servicio (buzones, transporte de mensajería, usuarios, grupos de usuarios, políticas, seguridad, entre otros elementos).

- Los usuarios pueden acceder a su Correo Electrónico de 2 formas:
 - 1) A través del programa cliente instalado en sus computadoras, denominado Microsoft Outlook.



Guía para el Uso del Correo Electrónico

- 2) O bien, vía web utilizando la opción llamada "OWA" (Outlook Web Access), <https://correo.diconsa.gob.mx/OWA>. Esta forma permite a los usuarios acceder a su buzón desde cualquier parte del mundo, siempre que cuente con acceso a Internet.
- Se cuenta con un esquema de seguridad que protege la infraestructura del servicio, así como a la información y usuarios.
 - Se cuenta con una serie de defensas a nivel de la Red Local y del Perímetro con Internet, que garantizan una seguridad óptima.
 - En la red local, se cuenta con las siguientes soluciones de seguridad: Antispam, Antivirus, y Filtrado de Contenido, que revisa la "estructura" de los mensajes y sus archivos, rechazando o desechando aquellos que representen un riesgo para la información, los usuarios y/o la infraestructura misma.
 - En el Perímetro con internet, la Entidad cuenta con un esquema que está integrado por las soluciones de seguridad: Antispam, Antivirus, Filtrado de Contenido y "Reputación o Listas Negras".
 - Este esquema de seguridad perimetral es administrado en forma compartida con el proveedor de la Infraestructura de Red.
 - La administración general del servicio de Correo Electrónico en DICONSA, está a cargo de la Gerencia de Informática.
 - Entre sus tareas más importantes están: administrar la infraestructura de hardware y software del servicio, las cuentas y buzones de usuario, establecer políticas de uso, definir lineamientos técnicos, diseñar y ejecutar procedimientos de seguridad, entre otros.

VII. Políticas

1. La cuenta de Correo Electrónico es personal e intransferible, por lo tanto, el usuario es el único responsable de la utilización que se haga de la misma, así como de la información que envíe a través del servicio.
2. El servicio es asignado de forma personalizada a los usuarios por medio de una cuenta de Correo Electrónico estructurado de la siguiente forma: (usuario)@diconsa.gob.mx



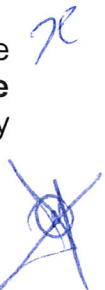
Guía para el Uso del Correo Electrónico

3. La Gerencia de Informática se reserva el derecho a cancelar el acceso al servicio o a petición del titular del área de adscripción del usuario, cuando quien lo utiliza no está autorizado para ello.
4. Queda prohibida la configuración para el acceso al Correo Electrónico de dispositivos móviles personales, mediante el uso de la red WiFi de DICONSA.
5. El uso de este servicio es de carácter institucional y de apoyo a las funciones que el usuario desempeña en DICONSA, por lo que no debe utilizarse con fines personales, comerciales y/o ajenos a dichas funciones.
6. Queda prohibido a todos los usuarios utilizar el servicio con fines o efectos ilícitos, lesivos de los derechos e intereses de terceros, o de cualquier otra forma que puedan dañar, inutilizar o deteriorar los recursos informáticos de DICONSA.
7. Está estrictamente prohibida cualquier acción de violación de la propiedad intelectual de terceros, derechos de privacidad, publicidad o cualquier otro similar que se haga a través del Correo Electrónico institucional de la Entidad.
8. Queda totalmente prohibido, el uso del Correo Electrónico para almacenar, publicar, desplegar, transmitir y/o anunciar datos e información relacionado con actos de proselitismo político y partidista.
9. Está prohibido, el uso del Correo Electrónico para almacenar, publicar, desplegar, transmitir, anunciar datos e información relacionada con pornografía, discriminación, racismo, entre otros.
10. Se prohíbe el envío de mensajes con información no solicitada denominada "SPAM".
11. No está permitido el envío de mensajes con felicitaciones y textos relativos a fechas festivas, así como de anuncios masivos de todo aquello que no esté relacionado con el ámbito laboral, excepto las de carácter estrictamente Institucional.
12. Se prohíbe el envío de archivos cuyo contenido y/o extensión pueda representar riesgo para la seguridad, como lo son: fotos, archivos de videos (mpg, mpe, mpeg, etc.); archivos de audio (mp3, avi, wma, etc.); presentaciones gráficas sin relación con las funciones del usuario en DICONSA, como paisajes, pensamientos, etc. (archivos con extensión .pps); Ejecutables, librerías y demás archivos que puedan afectar los recursos informáticos (archivos .exe, .com, .bat, .dll, etc.).



Guía para el Uso del Correo Electrónico

13. La capacidad máxima para adjuntar archivos es de hasta 10 Mb (Megabytes) incluyendo el cuerpo del mensaje y los encabezados; rebasar este límite repercute en la saturación y bloqueo de buzones de los destinatarios, inhabilitándolos para acceder sus mensajes y/o extraer archivos adjuntos.
14. Abstenerse de abrir mensajes de Correo Electrónico de remitentes desconocidos, y sobre todo, se recomienda no ejecutar, ni consultar los archivos adjuntos que acompañen este tipo de mensajes, ya que generalmente son portadores de virus o algún otro tipo de amenaza para las computadoras e información almacenada en ellas.
15. Asimismo, no acceder a enlaces o ligas de internet (URL's) que viene dentro del mismo cuerpo del mensaje; ya que generalmente son canales para amenazas como instalación de virus u otros programas para extraer información de los usuarios.
16. La Gerencia de Informática es la única autorizada para realizar el envío masivo de información a Grupos de Correo Electrónico creados para fines de divulgación informativa.
17. Los correos electrónicos que son borradores y no son documentos electrónicos de archivo, pero se crean, envían o reciben en el Correo Electrónico de la unidad administrativa o en el correo institucional del servidor público, constituyen documentos de apoyo informativo, por lo que no será necesario conservarlos en las bandejas del Correo Electrónico institucional ni tampoco incorporarlos a los expedientes de archivo con soporte en papel que se resguardan en el Archivo de trámite de las unidades administrativas, los cuales pueden ser:
 - a) Copias de conocimiento electrónicas (CCP) y copias de conocimiento ocultas electrónicas (CCO), que se usan únicamente con fines informativos o de referencia;
 - b) Información de apoyo obtenida de internet u otras fuentes para documentar un trabajo sobre un asunto sustantivo, y
 - c) Borradores electrónicos de un trabajo que se está elaborando y que no son necesarios para documentar la versión final del mismo.
18. La Gerencia de Informática es la única autorizada para la creación de Grupos de Correo Electrónico. Para ello es necesario hacer la solicitud a través de la **Mesa de Servicio de DICONSA (MSD)** en la **extensión 65120**, explicando el uso, fines y personal integrante y autorizado para el uso de dicho grupo.



Guía para el Uso del Correo Electrónico

19. Queda prohibido utilizar los grupos de Correo Electrónico para envío de solicitudes de carácter personal o hacer mal uso de los mismos.
20. Está prohibido enviar y/o reenviar alarmas acerca de Virus y/o cualquier otro aspecto técnico que afecte las configuraciones del hardware y/o software de equipos de los usuarios; salvo aquellos que provienen de cuentas genéricas y/o del personal autorizado de la Gerencia de Informática encargado de dichas tareas.
21. El envío de comunicados oficiales masivos y de interés general se realiza a través de las áreas autorizadas, tales como: la Coordinación General de Comunicación Social y la Gerencia de Informática, observando para ello medidas que aseguren la disponibilidad del servicio y evitando su saturación. Podrán contar con esta funcionalidad aquellas áreas y/o personas que, por sus funciones, requieran de esta prerrogativa, bajo previa solicitud y autorización de la Gerencia de Informática.
22. Queda prohibido utilizar la opción "Responder A Todos", si se desea hacer algún comentario al remitente, en caso de tratarse de comunicados oficiales o mensajes de interés colectivo.
23. Queda estrictamente prohibido proporcionar o registrar la dirección de Correo Institucional (cuenta@diconsa.gob.mx) en páginas de Internet, ya que esto repercute en la recepción de grandes cantidades de información "basura" proveniente de Internet, la cual puede afectar directamente el desempeño del servicio.
24. Se prohíbe alterar la configuración de las herramientas que se utilizan para enviar y recibir Correo Electrónico, a excepción de los ajustes en las configuraciones que la Gerencia de Informática solicite o realice por su cuenta.
25. El usuario está obligado a revisar periódica y continuamente el contenido de su Correo Electrónico, se recomienda hacer la revisión de su correo cuando rebase el 75% de su capacidad del buzón, así como a realizar respaldos de los mensajes que residen en su buzón, a carpetas de archivado en su disco duro.
26. La Gerencia de Informática a través de la Mesa de Servicio DICONSA, es la única que dará soporte en caso de presentarse un problema con su cuenta de Correo Electrónico.



Guía para el Uso del Correo Electrónico

27. La Gerencia de Informática, podrá monitorear, revisar y analizar en cualquier momento toda la actividad de envío-recepción de mensajes de los usuarios de este servicio, con excepción del contenido de los mensajes electrónicos, con el fin de solucionar problemas relacionados con el servicio, así como detectar y/o solucionar amenazas o elementos de peligro para la seguridad e integridad de la información.
28. La Administración del Correo Electrónico, depurará en forma periódica los buzones de las cuentas cuando éstos se encuentren saturados, y también en aquellos casos que lo considere conveniente para mantener la operación eficiente del servicio.
29. El encargado de informática en Sucursales, Unidades Operativas y Almacenes, será el responsable de configurar las cuentas de los usuarios, así como de proporcionar a los usuarios el soporte técnico de primer nivel, llevar el registro de las cuentas de su adscripción, y notificar cualquier actualización (alta, baja o cambio) a la Gerencia de Informática.
30. Para la solicitud de nuevas cuentas de Correo Electrónico en Sucursales y Unidades Operativas, el encargado de informática será el único autorizado para realizar este trámite ante la Gerencia de Informática. (Anexo 1)
31. Para los Almacenes rurales se proporcionarán únicamente cuatro cuentas de Correo Electrónico por cada sitio: una institucional que identifique al Almacén; otra a nombre del Jefe de Almacén, la tercera a nombre del Subjefe de Bodega, y la cuarta a nombre del Administrativo. Las cuatro cuentas son genéricas por lo que no existirán cuentas personalizadas en estos sitios.

En cumplimiento a recomendaciones del (Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales (INAI), y en virtud de que los mensajes de Correo Electrónico pueden ser objeto de solicitudes de acceso a la información, se hacen las siguientes sugerencias a todos los usuarios de DICONSA:

- a) Respalidar periódicamente los mensajes de Correo Electrónico considerados por el INAI, como "Correos Electrónicos de Archivo".

De acuerdo al INAI, los Correos Electrónicos de archivo son aquellos mensajes institucionales que registran información relativa a un hecho, acto administrativo, jurídico, fiscal o contable, generado, recibido o conservado bajo cualquier título, en la organización del trabajo, en el ejercicio de atribuciones de las dependencias o entidades, y la actividad o desempeño de los servidores públicos, incluidos los procesos deliberativos respectivos.

Guía para el Uso del Correo Electrónico

Se sugiere realizar dicho resguardo en el disco duro de su computadora, o bien en cualquier otro medio electrónico tales como: discos compactos, discos portátiles, etc. (para mayor información, consulte al responsable de informática).

- b) Los mensajes respaldados podrán organizarse en carpetas personalizadas por el usuario (De presentarse una solicitud de acceso a esta información, el área de Archivo de la Dirección de Administración y Recursos Humanos de la Entidad, definirá la forma en que dicha información deberá presentarse).
- c) El plazo de conservación de los “Correos Electrónicos de Archivo”, y los archivos adjuntos a los mismos, es de una semana en el sistema de respaldos del Centro de Datos de DICONSA.
- d) Se recomienda no eliminar los mensajes considerados como “Correos Electrónicos de Archivo”; principalmente cuando el usuario concluya su encargo como servidor público de la entidad.
- e) No son objeto de solicitudes de acceso a la información, aquellos mensajes personales que se envían o reciben; ni tampoco aquellos para el seguimiento de reuniones o coordinaciones de trabajo.
- f) Por lo anterior, se sugiere no respaldar mensajes de cuestiones y/o asuntos personales, que no corresponden al ámbito laboral.

VIII. Medidas y/o Acciones Correctivas

Los usuarios que incumplan alguno de los lineamientos de esta Guía, y de acuerdo a la gravedad y/o repercusiones de las acciones, serán objeto de medidas que van desde una amonestación y bloqueo temporal del servicio hasta la cancelación definitiva del mismo, incluso la Gerencia de Informática podrá realizar el reporte correspondiente a la autoridad conducente. (Anexo 2).

Las acciones correctivas contempladas son las siguientes:

Medida o Acción Correctiva	Descripción
Amonestación y bloqueo	Se bloquean cuentas de Correo Electrónico para envío y se envía reporte y evidencia a usuario para su revisión y firma de enterado.
Suspensión Temporal del Servicio	Por reincidencia de la primera causa, se bloquea de nuevo la cuenta de Correo Electrónico para envío, por



Guía para el Uso del Correo Electrónico

Medida o Acción Correctiva	Descripción
	un periodo de 7 a 15 días naturales; se envía reporte y evidencia a usuario para su conocimiento.
Suspensión Indefinida del Servicio	<p>Se bloquea cuenta de Correo Electrónico para envío por tiempo indefinido, se envía reporte y evidencia a usuario para su conocimiento.</p> <p>Nota: En este caso, el Titular del Área a la que pertenece el usuario deberá solicitar por escrito en formato libre a la Gerencia de Informática, la reactivación del servicio, comprometiéndose al usuario a no hacer mal uso del recurso.</p>
Cancelación definitiva	<p>Se cancela de manera definitiva la cuenta de Correo Electrónico del usuario, se notifica a titular del área la razón de esta medida.</p> <p>Nota: En caso de ser necesario, la Gerencia de Informática notificará a la autoridad conducente para su conocimiento y acciones conducentes.</p>

IX. Relación de Anexos.

Núm.	Descripción	Clave
1	Procedimiento para solicitar el servicio de Correo Electrónico	PROCE-USCE-1
2	Tabla de medidas y/o acciones correctivas	TMC-USCE-2



Guía para el Uso del Correo Electrónico

X. Historial de Cambios.

Revisión núm.	Fecha de aprobación en CIDAP	Descripción del cambio	Motivo(s)
2.0	12/11/13	Documento nuevo	
3.0		Actualización	Actualización, mejora e integración de nueva normatividad.

re



Guía para el Uso del Correo Electrónico

DE ACUERDO CON LAS ACTAS QUE OBRAN EN LA SECRETARIA TÉCNICA DE LA COMISIÓN INTERNA DE ADMINISTRACIÓN Y PROGRAMACIÓN Y/O DEL H. CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN DE DICONSA, S.A. DE C.V., ESTE DOCUMENTO FUE AUTORIZADO POR DICHA(S) INSTANCIA(S) Y SUSTITUYE AL DOCUMENTO DENOMINADO “**GUÍA PARA EL USO DEL CORREO ELECTRÓNICO**”, DE NOVIEMBRE DE 2013.



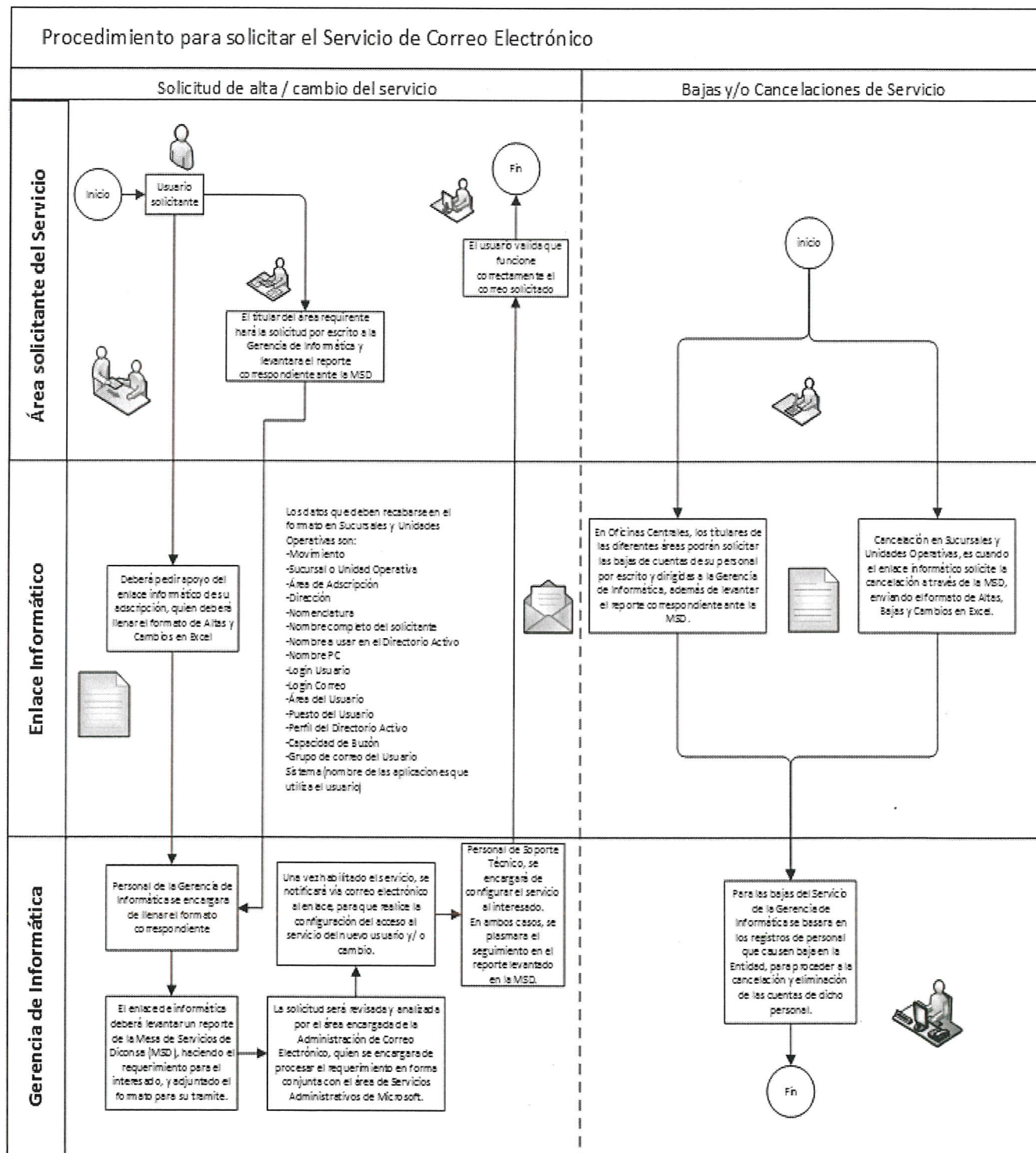
Anexos



Guía para el Uso del Correo Electrónico

ANEXO 1

PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR EL SERVICIO DE CORREO ELECTRÓNICO



Guía para el Uso del Correo Electrónico

Solicitud de Alta / Cambio del Servicio

Los solicitantes del servicio de Correo Electrónico, deberán cumplir con el siguiente procedimiento:

1. En el caso de **Sucursales y Unidades Operativas**, el usuario solicitante debe pedir apoyo del enlace informático de su adscripción, quien deberá llenar el formato de Altas, Bajas y Cambios.

En **Oficinas Centrales**, el titular del área requirente hará la solicitud por escrito a la Gerencia de Informática y levantará el reporte correspondiente ante la Mesa de Servicio DICONSA (MSD).

2. Los datos que deben recabarse por las Sucursales y Unidades Operativas en el formato correspondiente son:
 - Movimiento
 - Sucursal o Unidad Operativa
 - Área de adscripción
 - Dirección
 - Nomenclatura
 - Nombre completo del solicitante
 - Nombre a usar en el Directorio Activo
 - Nombre PC
 - Login Usuario
 - Login Correo Electrónico
 - Área del Usuario
 - Puesto del Usuario
 - Perfil de Directorio Activo
 - Capacidad de Buzón
 - Grupo de Correo Electrónico del Usuario
 - Sistema (nombre de las aplicaciones que utiliza el usuario)

En **Oficinas Centrales**, el personal de la Gerencia de Informática se encargará de llenar el formato correspondiente.

3. Una vez que la información haya sido completada, el enlace de informática deberá levantar un reporte en la Mesa de Servicios de DICONSA (MSD), realizando la solicitud para el interesado y adjuntando el formato para su trámite.
4. La solicitud será revisada y analizada por el área encargada de la Administración de Correo Electrónico de la Gerencia de Informática, quien se encargará de procesar el requerimiento en forma conjunta con el área de Servicios Administrados de Microsoft.

DICONSA

Guía para el Uso del Correo Electrónico

5. Una vez que el servicio haya sido habilitado, la Gerencia de Informática notificará, vía Correo Electrónico al enlace de informática, para que proceda a configurar el acceso y/o cambio al usuario.

En **Oficinas Centrales**, el personal de Soporte Técnico de la Gerencia de Informática se encargará de configurar el servicio al interesado.

En ambos casos, se plasmará el seguimiento en el reporte levantado en la Mesa de Servicio DICONSA (MSD).

Bajas y/o Cancelaciones del Servicio

Para las Bajas del Servicio de usuarios de Oficinas Centrales, Sucursales y Unidades Operativas, la Gerencia de Informática cotejará los registros generados por la Gerencia de Personal, relacionados con el personal que hayan causado baja de la Entidad, lo anterior el fin de proceder a la cancelación y eliminación de las cuentas correspondientes.

Otra forma para solicitar la cancelación del servicio en Sucursales y Unidades Operativas, es cuando el enlace informático solicite estos movimientos a través de la Mesa de Servicio DICONSA (MSD), enviando el formato de Altas, Bajas y Cambios en el formato correspondiente.

En **Oficinas Centrales**, los titulares de las diferentes áreas podrán solicitar la baja de cuentas por escrito, y dirigidas a la Gerencia de Informática, y además de levantar el reporte correspondiente ante la Mesa de Servicio DICONSA (MSD).

72

Guía para el Uso del Correo Electrónico

ANEXO 2. TABLA DE MEDIDAS Y/O ACCIONES CORRECTIVAS

1* Amonestación y bloqueo 2* Suspensión Temporal del Servicio

3* Suspensión Indefinida del Servicio 4* Cancelación definitiva “-“No aplica medida

CONCEPTO	MEDIDA			
	1 *	2 *	3 *	4 *
La cuenta de Correo Electrónico es personal e intransferible, por lo tanto, el usuario es el único responsable de la utilización que se haga de la misma, así como de la información que envíe a través del servicio.	X	X	X	X
El servicio es asignado de forma personalizada a los usuarios; es intransferible. La Gerencia de Informática se reserva el derecho a cancelar el acceso al servicio, si el usuario que lo utiliza no está autorizado para ello. Ejemplos de lo anterior son: a) Que la persona autorizada se encuentre ausente, y otra persona utilice su cuenta de Correo Electrónico sin el consentimiento del titular. b) En el caso de que el usuario al que se le asignó la cuenta cause baja de DICONSA.	X	X	X	X
El uso de este servicio es de carácter institucional y de apoyo a las funciones que el usuario desempeña en DICONSA, por lo que no debe utilizarse con fines personales, comerciales y/o ajenos a dichas funciones.	X	X	X	X
Queda prohibido a todos los usuarios utilizar el servicio con fines o efectos ilícitos, lesivos de los derechos e intereses de terceros, o de cualquier otra forma que puedan dañar, inutilizar o deteriorar los recursos informáticos de DICONSA.	X	X	X	X
Está estrictamente prohibida cualquier acción de violación de la propiedad intelectual de terceros, derechos de privacidad, publicidad o cualquier otro similar que se haga a través del Correo Electrónico Institucional de la Entidad.			X	X
Queda totalmente prohibido, el uso del Correo Electrónico para almacenar, publicar, desplegar, transmitir y/o anunciar datos e información relacionado con actos de proselitismo político y partidista.			X	X
Está prohibido, el uso del Correo Electrónico para almacenar, publicar, desplegar, transmitir, anunciar datos e información relacionada con pornografía, discriminación, racismo, entre otros.			X	X
Se prohíbe el envío de mensajes con información no solicitada denominada “SPAM”, como publicidad, cadenas, oraciones, alarmas, etc.	X	X	X	X
No está permitido el envío de mensajes con felicitaciones y textos relativos a fechas festivas como “el día de San Valentín”, “Fiestas de Fin de Año”, “Día de las Madres”, entre otras, así como de anuncios masivos de todo aquello que no esté relacionado con el ámbito laboral. excepto las de carácter y difusión estrictamente Institucional.	X	X	X	X
Se prohíbe el envío de archivos cuyo contenido y/o extensión pueda representar riesgo para la seguridad, como lo son: fotos, archivos de videos (mpg, mpe, mpeg, etc.); archivos de audio (mp3, avi, wma, etc.); presentaciones gráficas sin relación con las funciones del usuario en DICONSA, como paisajes, pensamientos, etc. (archivos con extensión .pps); ejecutables, librerías y demás archivos que puedan afectar los recursos informáticos (archivos .exe, .com, .bat, .dll, etc.).	X	X	X	X
La capacidad máxima para adjuntar archivos es de hasta 10 Mb (Megabytes) incluyendo el cuerpo del mensaje y los encabezados; rebasar este límite repercute en la saturación y bloqueo de buzones de los destinatarios, inhabilitándolos para acceder sus mensajes y/o extraer archivos adjuntos.	X			

Guía para el Uso del Correo Electrónico

Abstenerse de abrir mensajes de Correo Electrónico de remitentes desconocidos, y sobre todo, no ejecutar, ni consultar los archivos adjuntos que acompañen este tipo de mensajes, ya que generalmente son portadores de virus o algún otro tipo de amenaza para las computadoras e información almacenada en ellas. Se recomienda que para estos casos de duda y/o sospecha, se solicite el apoyo de personal de la Gerencia de Informática para recibir asesoría.	-	-	-	-
No acceder a enlaces y/o ligas a internet (URL 's) que vienen dentro del mismo cuerpo del mensaje; que generalmente son canales para amenazas como instalación de virus u otros programas para extraer información de los usuarios.	X	X	X	X
La Gerencia de Informática es la única autorizada para realizar el envío masivo de información a Grupos de Correo Electrónico creados con diferentes fines de divulgación informativa.	-	-	-	-
Las áreas de DICONSA, pueden solicitar la creación de Grupos de Correo Electrónico, así como definir a quien se le otorgan permisos de envío a los mismos. Para ello es necesario hacer la solicitud a la Gerencia de Informática, a través de la Mesa de Servicio de DICONSA (MSD), explicando el uso, fines y personal integrante y autorizado para el uso de dicho grupo.	-	-	-	-
Queda prohibido utilizar los grupos de Correo Electrónico para envío de solicitudes de carácter personal o hacer mal uso de los mismos.	X	X	X	X
Está prohibido enviar y/o reenviar alarmas acerca de Virus y/o cualquier otro aspecto técnico que afecte las configuraciones del hardware y/o software de equipos de los usuarios; salvo aquellos que provienen de cuentas genéricas y/o del personal autorizado de la Gerencia de Informática encargado de dichas tareas.	X	X		
El envío de comunicados oficiales masivos y de interés general se realiza a través de las áreas autorizadas, tales como: la Coordinación General de Comunicación Social y la Gerencia de Informática, observando para ello medidas que aseguren la disponibilidad del servicio y evitando su saturación.	-	-	-	-
Podrán contar con esta funcionalidad de envío masivos, aquellas áreas y/o personas que por sus funciones requieran de esta facilidad; para lo anterior se requiere previa solicitud y autorización de la gerencia de Informática.	-	-	-	-
Para el caso de comunicados oficiales o mensajes de interés colectivo, y si se desea hacer algún comentario al remitente, queda prohibido utilizar la opción "Responder A Todos", ya que eso generaría respuestas para todo el personal con cuenta de Correo Electrónico en DICONSA; acción que provocaría la suspensión temporal del servicio al usuario responsable por seguridad, así como una amonestación al mismo.	x	x		
Queda estrictamente prohibido proporcionar o registrar la dirección de Correo Electrónico Institucional (cuenta@diconsa.gob.mx) en páginas de Internet, ya que esto repercute en la recepción de grandes cantidades de información "basura" proveniente de Internet, la cual puede afectar directamente el desempeño del servicio.	X	X	X	X
Se prohíbe alterar la configuración de las herramientas que se utilizan para enviar y recibir Correo Electrónico, por ejemplo el cliente Outlook en la computadora personal; a excepción de los ajustes en las configuraciones que la Gerencia de Informática solicite o realice por su cuenta.	X	X	X	X
El usuario está obligado a revisar periódica y continuamente el contenido de su Correo Electrónico, así como a realizar respaldos de los mensajes que residen en su buzón, a carpetas de archivado en su disco duro. Para estas tareas debe apoyarse en el Enlace de Informática de su localidad, o bien levantando un reporte en la Mesa de Servicio DICONSA (MSD).	-	-	-	-
En caso de que algún usuario tenga un problema relacionado con su cuenta de Correo Electrónico, deberá reportarlo a la Gerencia de Informática a través de la Mesa de Servicio DICONSA (MSD).	-	-	-	-
La Gerencia de Informática, podrá monitorear, revisar y analizar en cualquier momento toda la actividad de envío-recepción de mensajes de los usuarios de este servicio, con excepción del contenido de los mensajes electrónicos, con el fin de solucionar problemas relacionados con el servicio, así como detectar y/o solucionar amenazas o elementos de peligro para la seguridad e integridad de la información.	-	-	-	-

Guía para el Uso del Correo Electrónico

La Administración del Correo Electrónico, depurará en forma periódica los buzones de las cuentas cuando éstos se encuentren saturados, y también en aquellos casos que lo considere conveniente para mantener la operación eficiente del servicio.	-	-	-	-
En Sucursales y Unidades Operativas, el encargado de informática será el responsable de configurar las cuentas de los usuarios de su localidad (incluyendo Almacenes de bajo su responsabilidad), así como de proporcionar a sus usuarios el soporte técnico de primer nivel, llevar el registro de las cuentas de su adscripción, y notificar cualquier actualización (alta, baja o cambio) a la Gerencia de Informática mediante un reporte generado en la Mesa de Servicio DICONSA (MSD).	-	-	-	-
Para la solicitud de cuentas de Correo Electrónico en Sucursales y Unidades Operativas, el encargado de informática será el único autorizado para realizar este trámite ante la Gerencia de Informática siguiendo las indicaciones del Anexo 1. Este se realizará vía Correo Electrónico y mediante la Mesa de Servicio DICONSA (MSD).	-	-	-	-
En el caso de almacenes rurales se proporcionarán únicamente cuatro cuentas de Correo Electrónico por cada sitio: una institucional que identifique al Almacén; otra a nombre del Jefe de Almacén la tercera a nombre del Subjefe de Bodega, y la cuarta a nombre del Administrativo. Las cuatro cuentas son genéricas por lo que no existirán cuentas personalizadas en estos sitios.	-	-	-	-

