





Fondo de Desarrollo Indígena Guatemalteco
Dirección de Informática

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA CREACIÓN DE CORREO ELECTRÓNICO INSTITUCIONAL

	Dirección de Informática	Fecha de elaboración:	Octubre 2016.
	Manual de Normas y Procedimientos para la Creación y Uso de Correo Electrónico Institucional.	Versión:	1
		Número de página:	2

INDICE

I. INTRODUCCION.....	3
II. OBJETIVO GENERAL.....	4
Objetivos Específicos:.....	4
III. TERMINOLOGÍA.....	5
IV. MARCO LEGAL.....	5
V. DESCRIPCION DEL PROCESO.....	6
a. Solicitud de Creación de Correo Electrónico.....	6
VI. DIAGRAMA DE FLUJO.....	7
a. Solicitud de Creación de Correo Electrónico.....	7
VII. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO.....	8
a. Reporte de Problemas con el Correo Electrónico.....	8
VIII. DIAGRAMA DE FLUJO.....	9
IX. ANEXOS.....	10
a. Normas De la Administración:.....	10
b. Normas Del Usuario:.....	11

	Dirección de Informática	Fecha de elaboración:	Octubre 2016.
	Manual de Normas y Procedimientos para la Creación y Uso de Correo Electrónico Institucional.	Versión:	1
		Número de página:	3

I. INTRODUCCION

El presente manual establece las condiciones y normas que deben ser cumplidas en el uso del Correo Electrónico Institucional por los (as) usuarios (as) del Fondo de Desarrollo Indígena Guatemalteco.


Las Direcciones y Unidades serán orientadas y asesoradas por la Dirección de Informática, procurando el conocimiento de los usuarios (as) en el envío y recepción de la información, evitando así el uso indebido de dicho recursos.

La Dirección de Informática del Fondo de Desarrollo Indígena Guatemalteco -FODIGUA- es la responsable de mantener la comunicación y operación con el proveedor del Servicio de Correo Electrónico.

Esto genera la redacción del presente documento que, bajo criterios técnicos, define las normas y procedimientos del uso del correo electrónico institucional, las que deben ser acatadas por todos los usuarios del servicio, en el entendido, que el objetivo buscado es brindar un servicio eficiente para el uso de toda la institución.

A continuación se detalla las normativas necesarias para el correcto uso del correo electrónico involucrando a todos los miembros de la institución.

Realizado por:	Luis Enrique Bac Chocoj	Actualizado por:	
----------------	-------------------------	------------------	--

	Dirección de Informática	Fecha de elaboración:	Octubre 2016.
	Manual de Normas y Procedimientos para la Creación y Uso de Correo Electrónico Institucional.	Versión:	1
		Número de página:	4


II. OBJETIVO GENERAL

Definir normas y procedimientos asociados a la creación y uso del correo electrónico institucional para los miembros del Fondo de Desarrollo Indígena Guatemalteco que garanticen la correcta administración, brindando un servicio eficiente.

Objetivos Específicos:

- 2.1 Definir procedimientos a seguir para la creación, eliminación y modificación, correspondientes al correo electrónico institucional.
- 2.2 Garantizar la creación de correos electrónicos exclusivamente al personal a integrantes del equipo de trabajo de la institución.
- 2.3 Mantener en contacto con el servidor de correo para garantizar la alta disponibilidad del correo institucional.
- 2.4 Generar respaldos periódicamente de los correos institucionales activos, en los dispositivos físicos y/o virtuales asignados por el jefe inmediato.

Realizado por:	Luis Enrique Bac Chocoj	Actualizado por:	
----------------	-------------------------	------------------	--

	Dirección de Informática	Fecha de elaboración:	Octubre 2016.
	Manual de Normas y Procedimientos para la Creación y Uso de Correo Electrónico Institucional.	Versión:	1
		Número de página:	5

III. TERMINOLOGÍA

CORREO ELECTRONICO: es un servicio que permite el intercambio de mensajes a través de sistemas de comunicación electrónicos.


INFRAESTRUCTURA: es el conjunto de elementos o servicios que están considerados como necesarios para que una organización pueda funcionar o bien para que una actividad se desarrolle efectivamente.

IV. MARCO LEGAL

Norma 1.10 del Manual de Normas Generales de Control Interno Gubernamental emitido por la Contraloría General de Cuentas de Guatemala.

Capitulo IV numeral 16 del Marco Conceptual de Normas Generales de Control Interno emitido por la Contraloría General de Cuentas de Guatemala.

Realizado por:	Luis Enrique Bac Chocoj	Actualizado por:	
----------------	-------------------------	------------------	--

	Dirección de Informática	Fecha de elaboración:	Octubre 2016.
	Manual de Normas y Procedimientos para la Creación y Uso de Correo Electrónico Institucional.	Versión:	1
		Número de página:	6

V. DESCRIPCION DEL PROCESO

a. Solicitud de Creación de Correo Electrónico

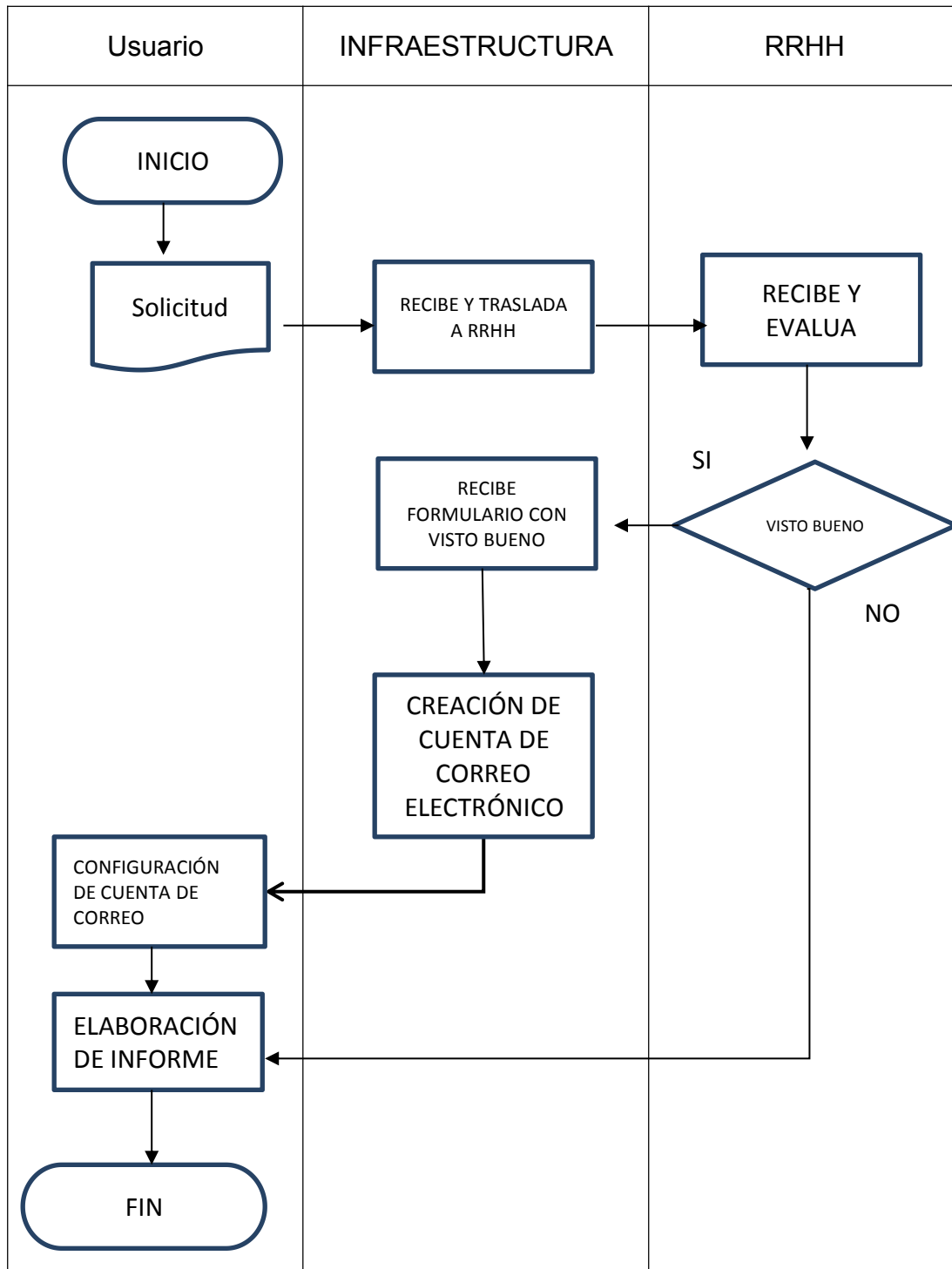
Actividad	Unidad	Descripción
1	Direcciones y Unidades del FODIGUA	Solicitud: Las Direcciones, unidades y sedes regionales presentaran su solicitud a la Dirección de Informática detallando el objeto y las razones, adjuntando copia de documento que garantice el estado del miembro del equipo y visto bueno de su jefe inmediato.
2	Dirección de Informática	Recibe la solicitud de las distintas Direcciones, Unidades y Sedes Regionales y la envía a Dirección de Recursos Humanos con los detalles técnicos.
3	Dirección de Recursos Humanos	Valida la solicitud, si la solicitud es aprobada se continúa con el siguiente paso, en caso contrario seguir a la actividad 7.
4	Dirección de Informática	procederá a la creación de la cuenta de correo electrónico y trasladara los datos necesarios al usuario.
5	Usuario	El solicitante recibe usuario y contraseña y puede comenzar a utilizar dicha cuenta, tomando en cuenta las recomendaciones indicadas.
6	Dirección de Informática	Procede a registrar en el inventario, la cuenta creada para mayor control del mismo.
7	Dirección de Recursos Humanos	Explica a través de documento el porqué no aplica la solicitud sobre la cuenta de correo y transmite la información a la unidad solicitante.
FIN DEL PROCESO		


Realizado por:	Luis Enrique Bac Chocoj	Actualizado por:	
----------------	-------------------------	------------------	--



VI. DIAGRAMA DE FLUJO

a. Solicitud de Creación de Correo Electrónico



	Dirección de Informática	Fecha de elaboración:	Octubre 2016.
	Manual de Normas y Procedimientos para la Creación y Uso de Correo Electrónico Institucional.	Versión:	1
		Número de página:	8

VII. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

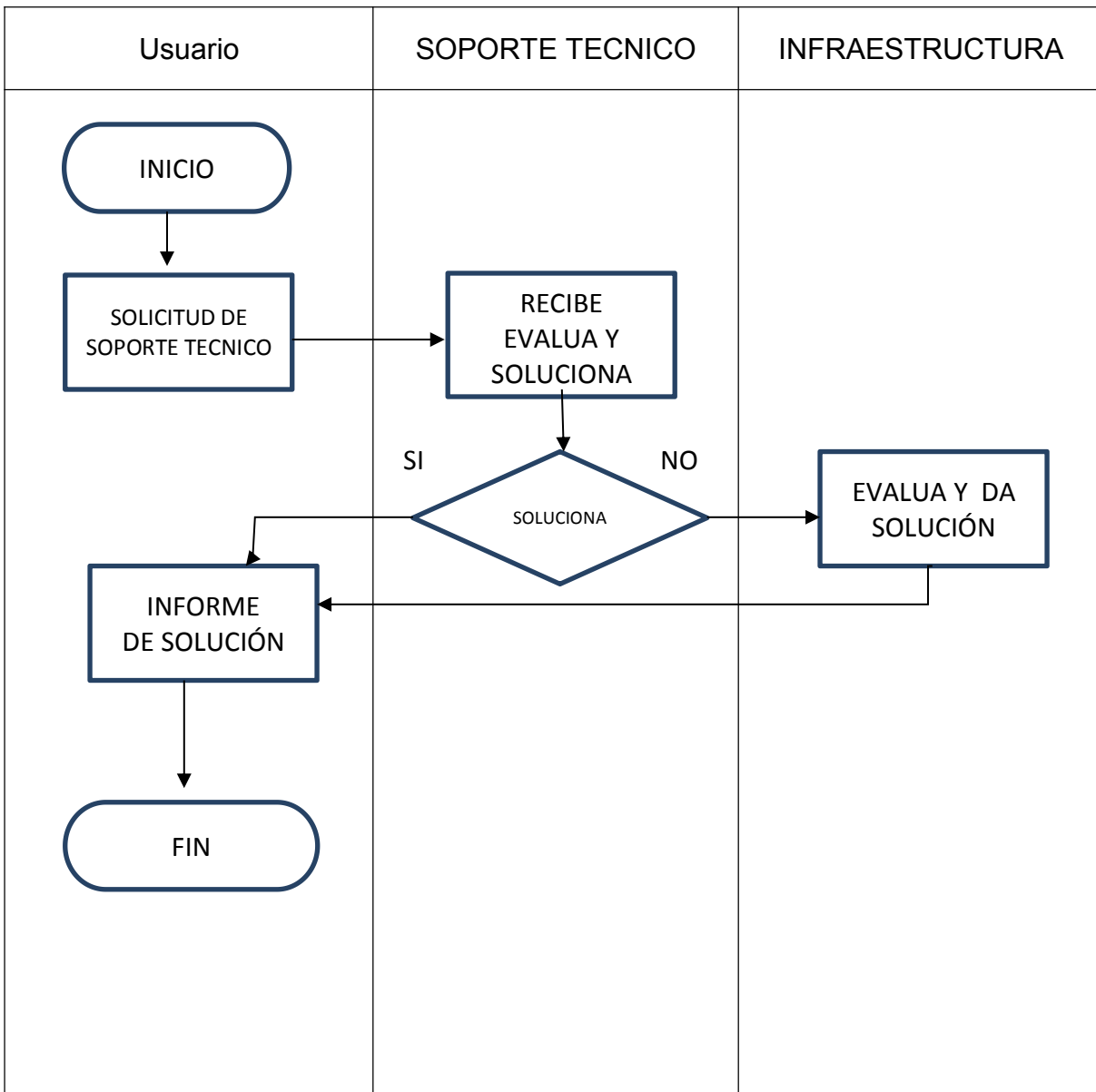
a. Reporte de Problemas con el Correo Electrónico


Actividad	Unidad	Descripción
1	Usuario	Envío del problema detallado a través de una cuenta de correo de un miembro de la unidad, indicando la cuenta de correo que presenta el inconveniente.
2	Dirección de Informática (soporte Técnico)	Recibe el reporte del inconveniente y realiza el proceso de solución, traslada a paso seis, si no traslada caso a Infraestructura y Telecomunicaciones.
3	Infraestructura	Soluciona el problema asignado y envía al usuario a través del correo de la solicitud la solución al problema generando copia al Director de informática. En caso contrario saltar al paso 6
4	Usuario	Recibe la solución al inconveniente y realiza las indicaciones.
5	Director de Informática	Se comunica al servidor de correo electrónico y reporta el inconveniente.
6	Usuario	Recibe el informe de respuesta
7	Dirección de Informática	Fin del Proceso



VIII. DIAGRAMA DE FLUJO

Reporte de Problemas con el Correo Electrónico



	Dirección de Informática	Fecha de elaboración:	Octubre 2016.
	Manual de Normas y Procedimientos para la Creación y Uso de Correo Electrónico Institucional.	Versión:	1
		Número de página:	10

IX. ANEXOS

a. Normas De la Administración:

La Dirección de Informática es la responsable de desarrollar todas las acciones necesarias para mantener el servicio operativo, verificando su correcto funcionamiento y tomando las acciones correctivas sobre problemas detectados en la supervisión del servicio.


La Dirección de Informática creará y asignará cuentas de correo electrónico, a solicitud por escrito, para garantizar que es empleado de la institución.

La Dirección de Informática coordinará con otras direcciones para colaborar en la resolución de problemas puntuales relacionados con usuarios del correo institucional.

La Dirección de Informática no realizará monitoreos o inspecciones de las cuentas sin el consentimiento del responsable de la misma. Sin embargo podrá denegarse el acceso a los servicios de correo electrónico locales e inspeccionar, monitorear y cancelar una casilla de correo electrónico institucional en las siguientes condiciones:

- ✓ Cuando haya requerimientos legales.
- ✓ Cuando haya sospechas fundadas de mal uso del servicio.
- ✓ Cuando el jefe inmediato lo requiera tras sospechas de mal uso del servicio.
- ✓ Desvinculación del funcionario con la Institución
- ✓ Cuando, por circunstancias de emergencia, no actuar pudiera repercutir gravemente en el servicio general a la Institución.

Realizado por:	Luis Enrique Bac Chocoj	Actualizado por:	
----------------	-------------------------	------------------	--

	Dirección de Informática	Fecha de elaboración:	Octubre 2016.
	Manual de Normas y Procedimientos para la Creación y Uso de Correo Electrónico Institucional.	Versión:	1
		Número de página:	11

b. Normas Del Usuario:

La cuenta de correo electrónico asignada por la Dirección de Informática es única y es exclusiva por tal razón el usuario es el responsable del buen uso y manejo del mismo.

La clave de acceso asociada a la cuenta de correo electrónico es de uso privado y debe mantenerse como tal, haciendo caso a la normativa de manejo de contraseñas de la Institución.

El correo electrónico institucional asignado al miembro de la institución es intransferible.

Mantener un respaldo de su información, más aún si maneja una copia única en su equipo personal.

Si necesita soporte de cómo administrar la cuenta de correo electrónico debe ponerse en contacto a la Dirección de Informática a través de una solicitud autorizado por el jefe inmediato previa explicando el inconveniente.

El uso de la cuenta de correo electrónico es exclusivo para trasladar información dentro de los empleados de la institución.