



MINISTERIO
DE SALUD

Lineamientos técnicos para la gestión de correo electrónico institucional



MINISTERIO
DE SALUD

Lineamientos técnicos para la gestión de correo electrónico institucional

San Salvador, El Salvador, noviembre 2021.

2021 Ministerio de Salud



Atribución-NoComercial-SinDerivadas
4.0 Internacional (CC BY-NC-ND 4.0)

Está permitida la reproducción parcial o total de esta obra por cualquier medio o formato, siempre que se cite la fuente y que no sea para la venta u otro fin de carácter comercial. Debe dar crédito de manera adecuada. Puede hacerlo en cualquier formato razonable, pero no de forma tal que sugiera que usted o su uso tienen apoyo de la licencia.

La documentación oficial del Ministerio de Salud, puede Consultarse en el Centro Virtual de Documentación Regulatoria en: <http://asp.salud.gob.sv/regulacion/default.asp>

Ministerio de Salud
Calle Arce No. 827, San Salvador. Teléfono: 2591 7000
Página oficial: <http://www.salud.gob.sv>

Autoridades

Dr. Francisco José Alabi Montoya
Ministro de Salud *Ad honorem*

Dr. Carlos Gabriel Alvarenga Cardoza
Viceministro de Gestión y Desarrollo en Salud

Dra. Karla Marina Díaz de Naves
Viceministra de Operaciones en Salud

Equipo Técnico

Licda. Tatiana Alexandra Alvarado	Unidad de Gestión Documental
Licda. Verónica Hernández de Miranda	Unidad de Gestión Documental
Licda. Jenny de Trujillo	Dirección de Recursos Humanos
Licda. Meris Jiménez	Dirección de Recursos Humanos
Lic. Mario Henríquez	Dirección de Recursos Humanos
Ing. Rafael Gutiérrez	Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.
Lic. Alexander Guevara	Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.
Lic. Edgard Aguirre	Oficina Especializada de proyectos.
Lic. Camilo Pereira	Oficina Especializada de proyectos.
Dr. Carlos Roberto Torres Bonilla	Dirección de Regulación.
Lic. Fernando Alexis Iraheta	Dirección de Regulación.

Índice

I.	Introducción	8
II.	Objetivos	8
III.	Ámbito de aplicación	8
IV.	Lineamientos Generales	8
V.	Lineamientos Específicos	10
VI.	Definiciones y siglas	12
VII.	Disposiciones finales	13
VIII.	Vigencia	13

Acuerdo n° 2850

El Órgano Ejecutivo en el Ramo de Salud

Considerando

- I. Que el artículo 41 numeral 4) del *Código de Salud*, establecen que corresponde al Ministerio, organizar, reglamentar y coordinar el funcionamiento y las atribuciones de todos los servicios técnicos y administrativos de sus dependencias.
- II. Que el artículo 18 de la *Ley de Procedimientos Administrativos*, establece que los Órganos de la Administración Pública, podrán utilizar tecnologías de la información y comunicación para realizar trámites, diligencias, notificaciones, citatorios o requerimientos, siempre que dichos medios tecnológicos posibiliten la emisión de una constancia, ofrezcan garantías de autenticidad, confidencialidad, integridad, eficacia, disponibilidad y conservación de la información y sean compatibles con la naturaleza del trámite a realizar. La administración Pública deberá implementar los mecanismos tecnológicos y electrónicos que fueren necesarios para optimizar el ejercicio de su competencia y los derechos de los administradores. Se deberán crear las estrategias de goberna electrónico que para tales efectos sean necesarias.
- III. Que el artículo 42 de *Ley de Acceso a la Información Pública*, define que los entes obligados, crearán un sistema de archivo que permita localizar con prontitud y seguridad los datos que genere, procese o reciba con motivo del desempeño de su función, el cual deberá mantenerse actualizado. Además, deben establecer programas de automatización de la consulta de archivos por medios electrónicos.
- IV. Que de acuerdo a los considerandos anteriores se hace necesario regular las disposiciones técnicas para el acceso, uso, manejo del correo electrónico institucional por el personal de salud, con el fin de aportar eficiencia en la administración pública, y proteger la información de la institución.

POR TANTO, en uso de las facultades legales, ACUERDA emitir los siguientes:

Lineamientos técnicos para la gestión de correo electrónico institucional

I. Introducción

El presente documento tiene como finalidad normar el uso estricto del correo electrónico institucional, incluyendo información y otros aspectos del tema. Se pretende regular la utilización de la herramienta, el tráfico de la información tanto fuera como dentro de la institución, en todos aquellos puntos de acceso a redes públicas de datos.

El correo electrónico deberá considerarse como un medio de comunicación institucional, optimizando sus recursos y fomentando el flujo adecuado de la información interna; lo que permita una eficiencia, efectividad y seguridad de la información.

II. Objetivos

General

El presente lineamiento tiene por objeto establecer el acceso, uso y manejo del correo electrónico institucional por los funcionarios y empleados del Ministerio de Salud, con el fin de aportar eficiencia en la administración pública, y proteger la información de la institución.

III. Ámbito de aplicación

Quedan sujetos al cumplimiento del presente Lineamiento técnico, todo el personal del Ministerio de Salud que le sea asignado correo electrónico institucional, la administración, control y seguridad de las cuentas, estarán bajo responsabilidad de la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (DTIC); quienes desarrollarán las medidas y mecanismos para su óptimo funcionamiento.

IV. Lineamientos generales

A. Acceso y uso

Todo el personal de salud a quien el jefe inmediato solicite creación de cuenta de correo electrónico institucional, deberá utilizar la plataforma autorizada.

B. Asignación de cuentas

1. El MINSAL establecerá una cuenta para la utilización de la plataforma de correo electrónico, es decir, cada cuenta es personal e individual y no deberá ser utilizada para identificar a otra persona más que al usuario o propietario.

2. Todo el personal de salud que le sea asignada una cuenta de correo electrónico, deberá recibir una capacitación o inducción, por parte de la DTIC para su uso.
3. Todo el personal de salud deberá establecer una contraseña segura; siendo responsable de su administración y resguardo. La caducidad de la contraseña será establecida por la DTIC.
4. Cada usuario al aceptar la asignación de la cuenta de correo electrónico debe cumplir con los lineamientos técnicos establecidos para tal fin; debiendo utilizar el correo electrónico como único medio de comunicación institucional.
5. La plataforma de correo electrónico institucional debe ser utilizada estrictamente para actividades laborales, por lo que se prohíbe el uso para información de índole personal.
6. Todo mensaje recibido o generado por el sistema de correo electrónico institucional, será considerado propiedad del MINSAL, y responsabilidad del usuario que lo envíe o reciba.
7. Para el ingreso del nuevo personal, será la Dirección/Jefes/Coordinadores de Recursos Humanos, quienes solicitarán la creación de cuenta de correo electrónico institucional a la DTIC.
8. Para las bajas del personal, será la Dirección/Jefes/Coordinadores de Recursos Humanos, quienes informarán cada semana a la DTIC.

C. Administración de correo electrónico institucional

1. Cuando por orden judicial sea necesaria la intervención de una cuenta de correo electrónico, el Titular del Ramo delegará a quien considere pertinente para que éste pueda acceder, revisar y copiar cualquier mensaje enviado, recibido o guardado en la plataforma de correo electrónico.
2. El personal de salud deberá tratar la plataforma de correo electrónico, como un sistema de almacenamiento compartido de mensajes electrónicos.
3. La contraseña individual (password) de cada usuario de correo electrónico, no debe ser compartida o revelada a ninguna otra persona o colaborador. Si el usuario involucrado necesita compartir la información de sus mensajes debe utilizar la facilidad de reenvío de mensajes o directorios públicos.
4. Los usuarios de correo electrónico, regularmente podrán descargar sus mensajes importantes a través de un cliente como: Outlook, Thunderbird, etc., pero no podrá hacer un redireccionamiento automático a servidores de correo externos como: Gmail, Hotmail, Yahoo, entre otros.

5. Los mensajes que ya no sean necesarios para propósitos del trabajo, pueden ser periódicamente eliminados por el usuario de sus áreas de almacenamiento.

D. Limitaciones de uso

1. Cuando el usuario finalice su relación laboral con el MINSAL, se procederá a desactivar la cuenta de correo electrónico asignada. La cual se guardará por un periodo máximo de 30 días, luego de ese periodo se elimina de forma permanente sin previo aviso.
2. Cuando el empleado sea trasladado a otra dependencia organizativa del MINSAL o le sea cambiado su nombramiento, se mantendrá la misma cuenta de correo electrónico asignada, previa autorización del jefe inmediato, caso contrario se asignará una nueva cuenta.

E. Información confidencial

1. Todos los mensajes electrónicos que contengan información confidencial o sensitiva, deben contener un encabezado apropiado informando sobre la confidencialidad de la información. Este encabezado recordará al receptor del mensaje que la información no debe ser descubierta o usada sin la debida autorización.
2. Los usuarios del correo electrónico, deberán tomar precauciones al reenviar mensajes, la información sensitiva, confidencial o secreta no debe ser reenviada a ninguna parte fuera de la organización sin una previa aprobación del originador del mensaje.

V. Lineamientos específicos

A. Disposiciones del uso

Para el uso del correo electrónico institucional, es responsabilidad tanto de la DTIC, así como de todo el personal de salud, dar cumplimiento a lo siguiente:

1. Los memorandos de carácter informativo: deben ser sustituidos por el uso de correo electrónico, ejemplos: convocatoria a reuniones, distribución de copias de documentos que no requieren firma original, actas de reuniones, entre otros.
2. Los memorandos que requieran respaldo de firma y sello de las autoridades del MINSAL, procederán a producir un documento en original y deberá digitalizarse en un documento electrónico no editable (ej.: extensión .pdf), posteriormente deberá ser adjuntado en el correo electrónico donde será distribuido a los destinatarios que se requiera enviar.
3. El Usuario debe reportar oportunamente cualquier problema o falla en la plataforma de correo electrónico institucional a la DTIC.

B. Disposiciones para el envío

1. Todos los usuarios en cada mensaje enviado deben incluir su nombre completo, número de teléfono, puesto de trabajo y nombre de la Institución (Firma de correo), la cual será proporcionada por la dependencia correspondiente oportunamente y no así enviar mensajes de forma anónima.
2. El usuario debe tener especial cuidado en revisar las direcciones de correo electrónico cuando se envían mensajes, para cerciorarse que los mismos no están siendo enviados inadvertidamente a extraños o a personas incorrectas dentro o fuera de la institución.
3. El personal autorizado para enviar correo masivo (listas de distribución), debe tener cuidado al usarlas, cerciorándose que todos los destinatarios sean los apropiados para recibir la información. Aquellos colaboradores que utilicen listas de distribución, deben asegurarse de que éstas se encuentren actualizadas
4. Los usuarios no deben usar frases obscenas, blasfemas o denigrantes en el envío de mensajes electrónicos. En el contenido de los mensajes deben prevalecer los estándares de ética y políticas de conducta establecidos dentro de MINSAL.

C. Disposiciones para la Recepción

Para evitar la posibilidad de algún virus, no se debe abrir los mensajes en el Correo Electrónico Institucional, cuando sea de dudosa procedencia y que a la vez contengan archivos adjuntos, así como aquellos mensajes catalogados como Spam; debiendo eliminarse de manera inmediata o realizando las debidas consultas a la DTIC.

Por medidas de seguridad, los usuarios del correo electrónico del MINSAL, deben desconfiar de archivos adjuntos de dudosa procedencia, inesperados o recibidos de terceras partes.

D. Restricciones de uso

En general, se restringe el uso del sistema de la plataforma de correo electrónico para los siguientes casos:

1. La transmisión, acceso o recepción de los mensajes difamatorios, obscenos, ofensivos o que impliquen directa o indirectamente cualquier tipo de acoso.
2. La distribución de pornografía.
3. La divulgación de información personal sin la autorización correspondiente.
4. La propagación de "cadenas" de mensajes.
5. La lectura o manipulación de cualquier correo electrónico de origen desconocido o sospechoso que pueda contener algún virus de computadora.
6. La utilización del correo electrónico para las discusiones personales con otros usuarios.

E. Control e incumplimiento

1. El MINSAL realizará monitoreos constantes en la base de datos de correo electrónico, a través de la DTIC o el designado para determinar y comprobar el uso del servicio por parte de los usuarios.
2. La DTIC, deberá notificar al jefe inmediato del personal de salud, que se encuentren haciendo un mal uso del sistema de correo electrónico y en caso de reincidencia se reportará a la Dirección de Recursos Humanos.

VI. Definiciones

- a) **Correo electrónico:** es un servicio de red que permite a los usuarios enviar y recibir mensajes rápidamente mediante sistemas de comunicación electrónicos.
- b) **Contraseña:** Es una forma de autenticación que utiliza información secreta o convenida para controlar el acceso hacia algún recurso.
- c) **Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones:** dependencia organizativa del Ministerio de Salud, encargada de la gestión tecnológica de la información y comunicación de la institución.
- d) **Internet:** conjunto de redes de conexión interconectadas que permite vincular computadoras de manera descentralizada a través de los denominados protocolos TCP/IP.
- e) **Spam:** Mensajes de correo electrónico no solicitados, no deseados o con remitente no conocido (o incluso correo anónimo o de falso remitente), habitualmente de tipo publicitario, generalmente son enviados en grandes cantidades (incluso masivas) que perjudican de alguna o varias maneras al receptor.

VII. Disposiciones finales

a) Sanciones por el incumplimiento

Es responsabilidad del personal de salud dar cumplimiento a los presentes lineamientos técnicos, caso contrario se aplicarán las sanciones establecidas en la legislación administrativa respectiva.

b) Revisión y actualización

Los presentes Lineamientos técnicos serán revisados y actualizados cuando existan cambios o avances en los tratamientos y abordajes, o en la estructura orgánica o funcionamiento del MINSAL, o cuando se determine necesario por parte del Titular.

c) De lo no previsto

Todo lo que no esté previsto por los presentes lineamientos técnicos, se resolverá a petición de parte, por medio de escrito dirigido al Titular de esta Cartera de Estado, fundamentando la razón de lo no previsto, técnica y jurídicamente.

VIII. Vigencia

Los presentes lineamientos técnicos entrarán en vigencia a partir de esta fecha.

San Salvador, a los veintidós días del mes de noviembre dos mil veintiuno.



Dr. Francisco José Alabi Montoya
Ministro de Salud *Ad honorem*