

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

HOSPITAL REGIONAL DE AYACUCHO

"MIGUEL A. MARISCAL LLERENA"

UNIDAD DE INFORMATICA



DIRECTIVA N°003

POLITICAS Y CONDICIONES DE USO DE MENSAJERIA

INSTANTANEA CORREO INSTITUCIONAL

ELECTRONICO @hrayacucho.gob.pe

Oficina de Tecnologías de Información

RESPONSABLE : Sistemas de Información

REQUERIMIENTO : Herramientas TI de Gestión



Ayacucho Julio 2021



1. ANTECEDENTES

El Correo Electrónico Institucional es proporcionado con el objeto de apoyar las funciones de comunicación a los trabajadores administrativos y asistenciales del Hospital Regional Ayacucho. A través del correo institucional se otorgan cuentas de correo electrónico con el dominio hrayacucho.gob.pe (usuario@hrayacucho.gob.pe).

La creación de las cuentas está condicionada a los términos de contrato del trabajador gestionada por la unidad de Recursos Humanos y a la aceptación de las presentes Políticas de Uso.

El uso del Servicio de Correo Electrónico y chat Institucional implica la aceptación de estas condiciones y políticas de uso. Le recomendamos que las lea detenidamente.

El usuario, al hacer uso del servicio de correo electrónico institucional, acepta las presentes condiciones de uso.

2. BASE LEGAL

- a) Ley N O 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- b) Resolución de Contraloría N O 320-2006-CG, Normas de Control Interno.
- c) Ley N O 30096, Ley de Delitos Informáticos.
- d) Ley N O 28493 — Ley que Regula el Uso de Correo Electrónico Comercial No Solicitado.
- e) Ley N O 27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales.
- f) Decreto Supremo N° 052-2008-PCM, Reglamento de La Ley de Firmas y Certificados Digitales.
- g) Resolución Ministerial N° 004-2016-PCM, que aprueba el use obligatorio de la Norma Técnica Peruana NTP-ISO/IEC 27001:2014 Tecnología de Información. Técnicas de Seguridad. Sistema de Gestión de Seguridad de la Información. Requisitos. 2da. Edición, en todas las entidades integrantes del Sistema Nacional de Informática. Enero 2016.
- h) Resolución Jefatura N° 088-2003-INEI, que aprueba La Directiva N° Normas para el uso del Servicio de Correo Electrónico en las entidades de La Administración Pública.

3. RESPONSABILIDAD DEL USO DE LA CUENTA

La cuenta de correo es institucional por tanto la información que se maneje es estrictamente Laboral. Los Usuarios son completamente responsables de todas las actividades realizadas con sus cuentas de acceso y el buzón asociado a estas.

4. ACCIONES PROHIBIDAS

Los usuarios no podrán:

- ✓ Generar o facilitar correos electrónicos comerciales no solicitados (spam). Esta actividad incluye, entre otras, las siguientes acciones:
 - Enviar correos electrónicos que infrinjan la ley contra spam u otra ley aplicable de este tipo.
 - Vender, intercambiar o distribuir a un tercero las direcciones de correo electrónico de cualquier persona sin su conocimiento y consentimiento para tal divulgación.



- Enviar correos electrónicos para vender o promocionar productos o servicios personales.
- ✓ Enviar, subir, distribuir, divulgar u ofrecerse a hacer todo lo anterior en relación a contenido ilegal, difamatorio, de acoso, abusivo, fraudulento, infractor, obsceno o que pueda ser considerado objetable por distintos motivos.
- ✓ Distribuir intencionadamente virus, gusanos, defectos, troyanos, archivos dañados, falsas alarmas o cualquier otro elemento de naturaleza destructiva o engañosa.
- ✓ Transferir contenido que pueda resultar perjudicial para menores.
- ✓ Suplantar la identidad de otra persona (mediante su dirección de correo electrónico u otro sistema), así como utilizar un nombre o la fuente de cualquier correo sin que te pertenezca.
- ✓ Transferir de forma ilegal la propiedad intelectual de otros u otra información patentada sin el consentimiento de su propietario o proveedor de licencia.
- ✓ Utilizar al Hospital Regional de Ayacucho como medio para infringir los derechos legales de otros, como los derechos de privacidad y publicidad.
- ✓ Vender, comercializar, revender o explotar con fines comerciales no autorizados o transferir alguna cuenta institucional.



5. CONDICIONES DEL SERVICIO

5.1. Creación de la Cuenta

- ✓ Tienen derecho a este tipo de cuenta todo el personal administrativo y asistencial.
- ✓ La creación de la cuenta tarda 24 Horas.
- ✓ Es indispensable la notificación de altas del trabajador por parte de la unidad de recursos humanos a la mesa de ayuda por correo electrónico soporte@hrayacucho.gob.pe para creación de cuentas adjuntando el formato de solicitud. En el caso que ya se encuentre activo el sistema de recursos humanos en producción el área de soporte realizara las altas y bajas de las cuentas de forma automática, sin necesidad de solicitar.
- ✓ Un personal de soporte técnico se acercará a la oficina del trabajador para la entrega de las credenciales de acceso a la cuenta de correo institucional y cambio de la contraseña. Finalizado la entrega de credenciales le hará firmar un acta de recepción.
- ✓ Mesa de ayuda envía el pack de bienvenida a los nuevos trabajadores informando sobre los sistemas de información utilizados dentro del hospital, números de soporte técnico y mantenimiento de equipos biomédicos, directorio de trabajadores, grupos de correo y directivas que tiene que cumplir el trabajador.
- ✓ La cuenta se agregará en grupo de correo masivo según corresponda en el organigrama.
- ✓ Las altas, bajas, rotación de personal serán actualizadas en el sistema de correos, directorio institucional, correos especiales, grupos de correo.
- ✓ Las altas, bajas, rotación de personal serán notificadas al área de redes e infraestructura para la creación o actualización del directorio activo institucional.



5.2. Contraseña

- ✓ Se recomienda actualizar su contraseña cada 6 meses.
- ✓ La contraseña debe contener: 7 caracteres mínimo, al menos una letra mayúscula, un símbolo y un número.
- ✓ En caso de que el usuario solicite reseteo de contraseña, debe acudir personalmente con su identificación a la oficina de mesa de ayuda.

5.3. Espacio

- ✓ Cada cuenta tiene 10 GB de espacio
- ✓ El envío de archivos adjuntos es de 25 MB como máximo.
- ✓ Los mensajes de correo no deseados (SPAM) tienen una duración de 10 días, después de ese tiempo los correos serán eliminados automáticamente.
- ✓ En el caso de que el usuario requiera una copia de seguridad de su buzón de correo debe solicitarlo vía correo electrónico a la mesa de ayuda.

5.4. Requerimientos, incidentes y capacitaciones

Todo requerimiento e incidente relacionado a correos electrónicos serán solicitados vía correo institucional único a soporte@hrayacucho.gob.pe , dichos requerimientos serán atendidos dentro del horario administrativo. Las solicitudes impresas serán rechazadas, solamente se atenderán solicitudes por correo electrónico.

6. ELIMINACION DE LA CUENTA

Las cuentas del personal se eliminan cuando ya no pertenecen a la institución y/o salvo a petición del jefe inmediato vía correo.

7. BLOQUEO DE LA CUENTA

Las cuentas del personal se bloquean a petición del jefe inmediato vía correo.

**8. CORREO ESPECIALES**

Las cuentas de correo especiales son correos que representan a un área, servicio, unidad, oficina o departamento según corresponda al organigrama institucional. Adicionalmente se tendrá publicado un directorio correos especiales en la intranet. Estas cuentas serán entregadas a cada jefe y su administración con un usuario y contraseña respectiva.

Los correos especiales también pueden ser creados a solicitud de una jefatura según la actividad o servicio que preste la institución.

informatica@hrayacucho.gob.pe

tramites@hrayacucho.gob.pe



9. GRUPOS DE CORREO

Las cuentas de correo masivo estarán asociados al área, servicio, unidad, oficina o departamento según corresponda al organigrama institucional. Los grupos de correo tienen el prefijo grupo seguido del nombre del organigrama según el ejemplo siguiente. Adicionalmente se tendrá publicado un directorio de grupos de correo en la intranet.

grupo.informatica@hrayacucho.gob.pe

grupo.logistica@hrayacucho.gob.pe

10. CAPACITACION EN CORREO

Las capacitaciones en temas de correo institucional se desarrollarán vía meet o presencial:

- ✓ Capacitación al personal al momento del alta del empleado
- ✓ Capacitación personal a petición del usuario
- ✓ Capacitación grupal a petición del jefe de área, servicio, oficina u departamento

11. ACCESO

- ✓ Acceso vía página web institucional: <https://hrayacucho.gob.pe>
- ✓ Acceso vía intranet: <http://intranet.hrayacucho.gob.pe>
- ✓ Clientes de correo electrónico: Outlook (Recomendado)
- ✓ App para dispositivos móviles (Smartphone, Tablet, ipad)



12. CONFIDENCIALIDAD

La institución se compromete a no ceder ni vender a terceros su información.

13. SEGURIDAD

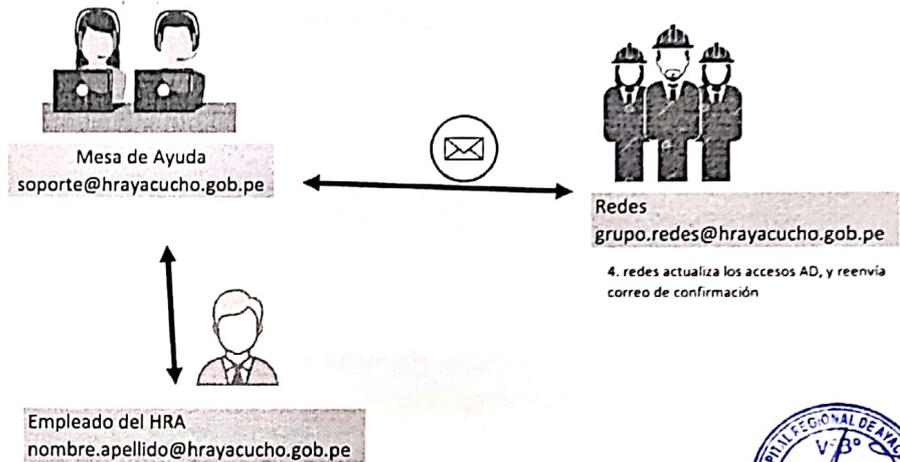
En caso de que un trabajador incumpla alguna estipulación sobre seguridad relativa a los servicios de otros empleados, el uso no autorizado de su cuenta o contraseña, deberá notificarlo de inmediato a Soporte Informática. Para garantizar la protección de la cuenta o contraseña del empleado se debe cerrar sesión del sistema.



II. FLUJOS DE PROCEDIMIENTOS

1. Flujo Creación de Cuentas de Correo y Active Directory

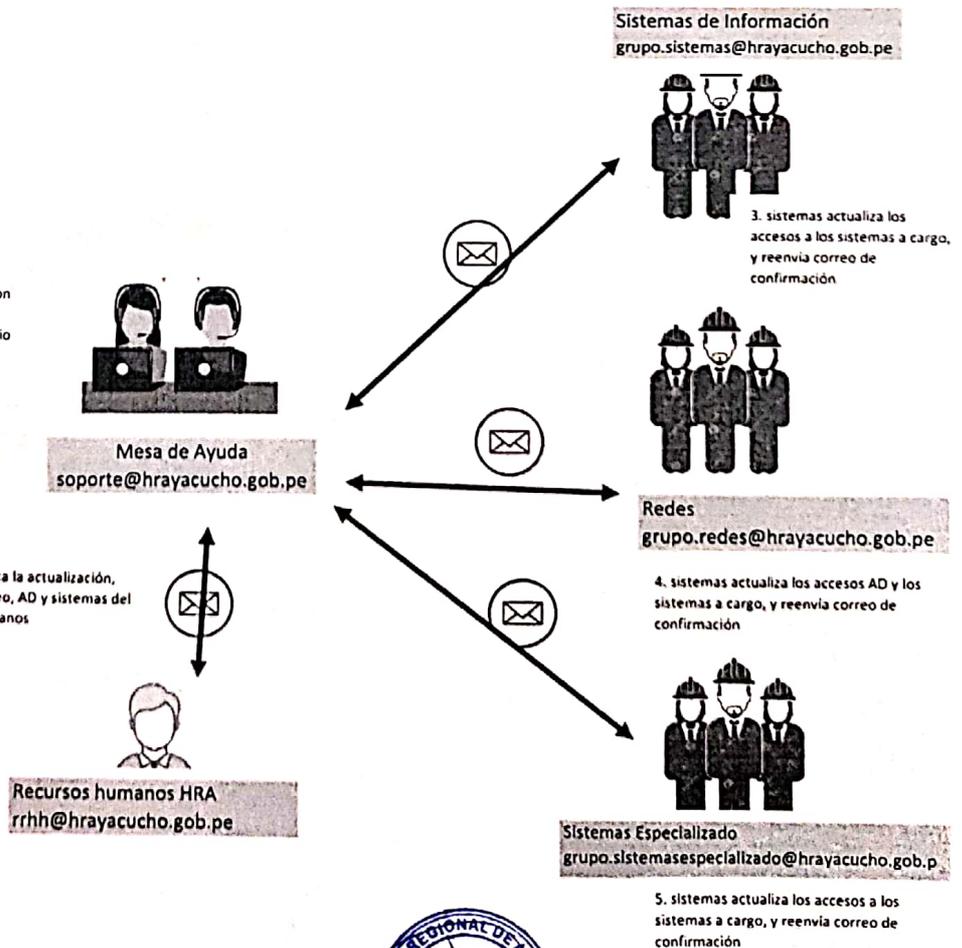
1. Mesa de ayuda recibe la solicitud por correo de los nuevos empleados por recursos humanos hasta el pase a producción del sistema de Recursos Humanos, mesa de ayuda ejecuta reporte de empleados nuevos y empleados de baja en el nuevo sistema de Recursos Humanos
2. mesa de ayuda genera el ticket solicitud, da de alta al correo institucional, actualiza la intranet. Notifica las áreas redes para la creación del AD
3. mesa de ayuda crea el correo institucional hrayacucho.gob.pe, contrastando la cuenta con el Sistema de Recursos Humanos
5. Mesa de ayuda envía correo de bienvenida al usuario, con la cuenta de Correo y AD Creado, con un resumen de los sistemas, políticas, directiva, manuales, números de soporte, etc.
6. Mesa de ayuda programa inducción al usuario en forma presencial
7. Mesa de ayuda realiza inducción y cambio de contraseñas, instalación de la app en el celular al usuario en forma presencial.
8. Usuario firma el acta de recepción de cuentas



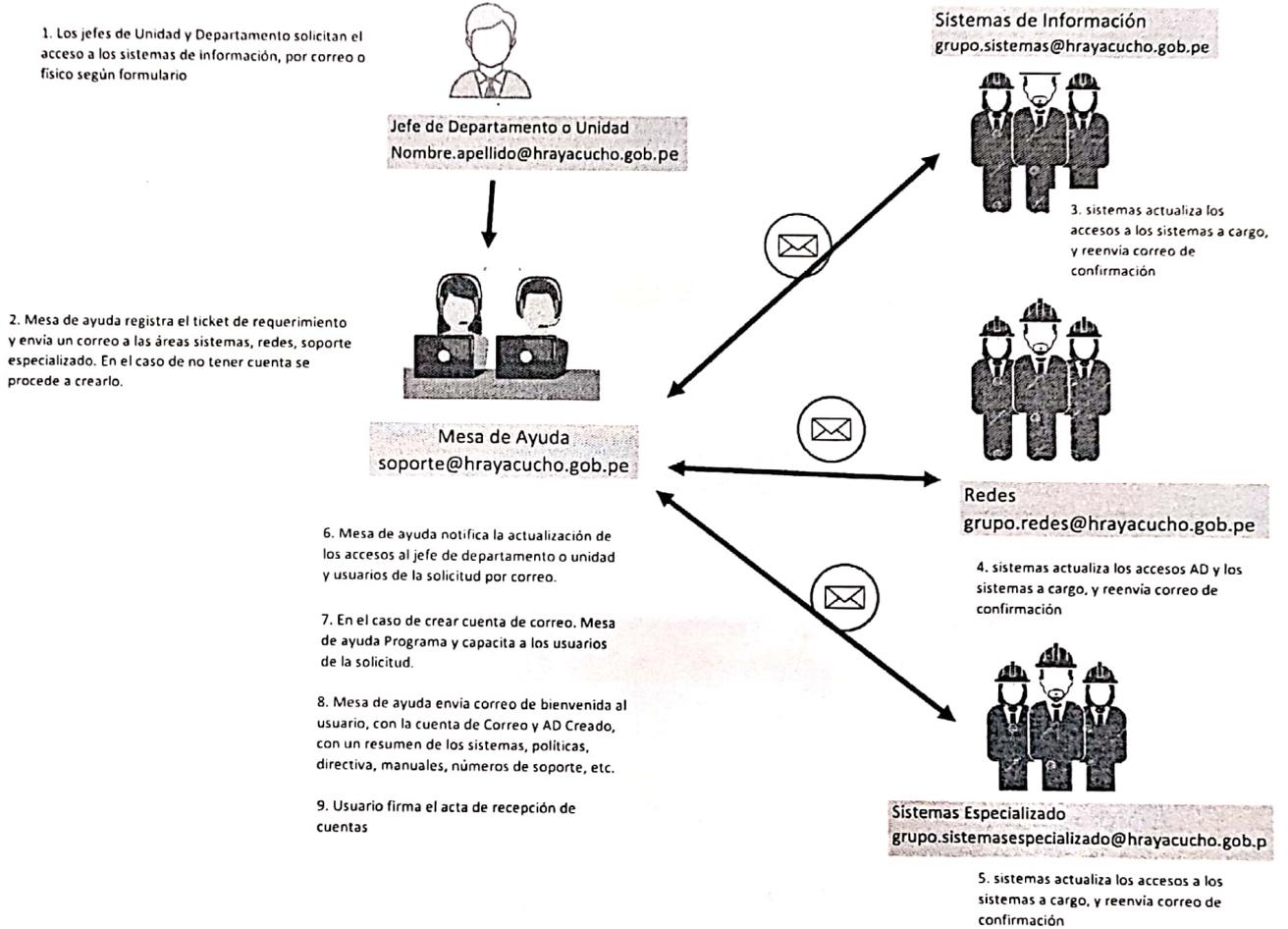
2. Flujo Cambio de cargo, rotación de personal, eliminación y bloqueos de Cuenta

1. Mesa de ayuda ejecuta reporte de empleados con cambio de cargo, rotación, baja y bloqueo en el nuevo sistema de Recursos Humanos, caso contrario esta solicitud debe ser realizado por RRHH
2. mesa de ayuda genera el ticket de solicitud, da baja, bloquea o elimina el correo institucional, actualiza la intranet. Notifica las áreas de sistemas, redes y soporte especializado

6. Mesa de ayuda notifica la actualización, bajas de cuenta de correo, AD y sistemas del usuario a Recursos Humanos



3. Flujo Creación de cuentas a los sistemas de información



III. RESUMEN DEL NIVEL DEL SERVICIO DE CORREO INSTITUCIONAL

soporte@hrayacucho.gob.pe

Requerimiento	Solicitante	Requisito	Tiempo de atención
Creación de Cuentas	rrhh@hrayacucho.gob.pe	Por Correo	24 horas
Eliminación y bloqueos de Cuentas	rrhh@hrayacucho.gob.pe o jefe inmediato	Por Correo	30 min
Reseteo de Contraseña	El trabajador	Presencial con Dni	30 min
configuración de la cuenta con su numero de celular y correo personal	El trabajador	Presencial con Dni Con equipo celular	1 hora
Instalación y configuración en equipos móviles	El trabajador	Presencial con equipo celular	30 min
Copias de seguridad	El trabajador	Por Correo, chat o teléfono	2 horas
Capacitación personal	El trabajador	Por Correo, chat o teléfono	15 minutos
Capacitación grupal	jefe inmediato	Por Correo, chat o teléfono	30 minutos
Instalación de cliente de correo Outlook	El trabajador	Por Correo, chat o teléfono	30 minutos

