



GOBIERNO DEL  
ESTADO DE MÉXICO



**EDOMÉX**  
DECISIONES FIRMES, RESULTADOS FUERTES.

## DEPARTAMENTO DE DESARROLLO Y PRODUCCIÓN DE CONTENIDOS VIRTUALES

### PROCEDIMIENTO: ADMINISTRACIÓN Y USO DE CORREOS ELECTRÓNICOS INSTITUCIONALES

FEBRERO DE 2019

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN  
SUBSECRETARÍA DE EDUCACIÓN MEDIA SUPERIOR Y SUPERIOR  
UNIVERSIDAD DIGITAL DEL ESTADO DE MÉXICO

## ÍNDICE

### Página.

<b>PRESENTACIÓN</b>	<b>II</b>
<b>OBJETIVO GENERAL</b>	<b>III</b>
<b>IDENTIFICACIÓN E INTERACCIÓN DE PROCESOS</b>	<b>IV</b>
<b>RELACIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	<b>V</b>
<b>DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS</b>	<b>VI</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Administración y uso de Correos Electrónicos Institucionales 210C3301000303L/05</li></ul>	
<b>SIMBOLOGÍA</b>	<b>VII</b>
<b>REGISTRO DE EDICIONES</b>	<b>VIII</b>
<b>DISTRIBUCIÓN</b>	<b>IX</b>
<b>VALIDACIÓN</b>	<b>X</b>

## **PRESENTACION**

La sociedad mexiquense exige de su gobierno cercanía y responsabilidad para lograr, con hechos, obras y acciones, mejores condiciones de vida y constante prosperidad.

Por ello, se impulsa la construcción de un gobierno eficiente y de resultados, cuya premisa fundamental es la generación de acuerdos y consensos para la solución de las demandas sociales.

El buen gobierno se sustenta en una administración pública más eficiente en el uso de sus recursos y más eficaz en el logro de sus propósitos. La ciudadanía es el factor principal de su atención y la solución de los problemas públicos su prioridad.

En este contexto, la Administración Pública Estatal transita a un nuevo modelo de gestión, orientado a la generación de resultados de valor para la ciudadanía. Este modelo propugna por garantizar la estabilidad de las instituciones que han demostrado su eficacia, pero también por el cambio de aquellas que es necesario modernizar.

La solidez y el buen desempeño de las instituciones gubernamentales tienen como base las mejores prácticas administrativas emanadas de la permanente revisión y actualización de las estructuras organizacionales y sistemas de trabajo, del diseño e instrumentación de proyectos de innovación y del establecimiento de sistemas de gestión de la calidad.

El presente manual administrativo documenta la acción organizada para dar cumplimiento a la misión de la Universidad Digital del Estado de México. La estructura organizativa, la división del trabajo, los mecanismos de coordinación y comunicación, las funciones y actividades encomendadas, el nivel de centralización o descentralización, los procesos clave de la organización y los resultados que se obtienen, son algunos de los aspectos que delinean la gestión administrativa del organismo auxiliar del Ejecutivo Estatal.

Este documento contribuye en la planificación, conocimiento, aprendizaje y evaluación de la acción administrativa. El reto impostergable es la transformación de la cultura de las dependencias y organismos auxiliares hacia nuevos esquemas de responsabilidad, transparencia, organización, liderazgo y productividad.

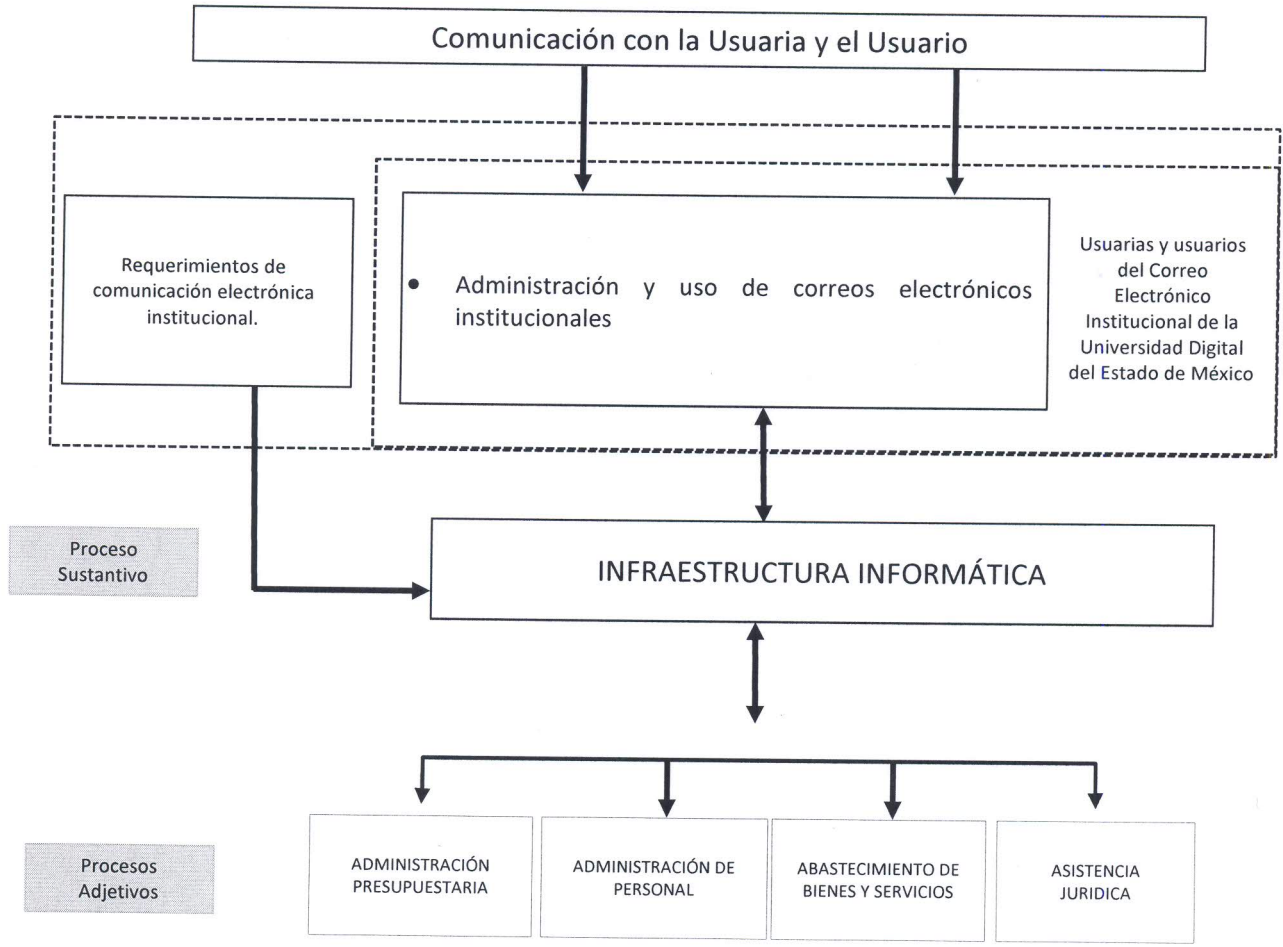
**PROCEDIMIENTO DEL DEPARTAMENTO DE DESARROLLO Y  
PRODUCCIÓN DE CONTENIDOS VIRTUALES**

Edición:	Primera
Fecha:	Febrero de 2019
Código:	210C3301000303L/05
Página:	III

**OBJETIVO GENERAL**

Incrementar la calidad, eficiencia y eficacia del Departamento de Desarrollo y Producción de Contenidos Virtuales en la estandarización de los procedimientos de trabajo, que coadyuven de manera sustancial al desarrollo integral en materia de informática.

### IDENTIFICACIÓN E INTERACCIÓN DE PROCESOS



**PROCEDIMIENTO DEL DEPARTAMENTO DE DESARROLLO Y  
PRODUCCIÓN DE CONTENIDOS VIRTUALES**

Edición:	Primera
Fecha:	Febrero de 2019
Código:	210C3301000303L/05
Página:	V

**RELACIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS**

**Proceso:**

Infraestructura Informática. De la solicitud a la alta o baja de Correos Electrónicos Institucionales de la Universidad Digital del Estado de México.

**Procedimientos:**

- Administración y uso de Correos Electrónicos Institucionales.

**PROCEDIMIENTO DEL DEPARTAMENTO DE DESARROLLO Y  
PRODUCCIÓN DE CONTENIDOS VIRTUALES**

Edición:	Primera
Fecha:	Febrero de 2019
Código:	210C3301000303L/05
Página:	VI

**DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

**ADMINISTRACIÓN Y USO DE CORREOS ELECTRÓNICOS  
INSTITUCIONALES**

Edición:	Primera
Fecha:	Febrero de 2019
Código:	210C3301000303L/05
Página:	1 de 7

**PROCEDIMIENTO: ADMINISTRACIÓN Y USO DE CORREOS ELECTRÓNICOS  
INSTITUCIONALES.**

**OBJETIVO:**

Mantener un registro y control de las bajas y altas de correos electrónicos institucionales, mediante su administración y buenas prácticas para el uso de esta herramienta que favorece la interacción en ambientes educativos virtuales.

**ALCANCE:**

Aplica al personal y estudiantes adscritos a la Universidad Digital del Estado de México que usen el servicio del Correo Electrónico Institucional.

**REFERENCIAS:**

- Ley de Gobierno Digital del Estado de México y Municipios, capítulo Décimo Cuarto, Artículo 73, publicado el 06 de enero de 2016.
- Reglamento sobre el Uso de Tecnologías de Información de la Administración Pública del Estado de México, Sección Quinta de las Unidades de Tecnologías de Información, Artículo 24, fracción IV, Gaceta del Gobierno, 10 de agosto de 2011.
- Reglamento Interior de la Universidad Digital del Estado de México, apartado IV de las Atribuciones de las Subdirecciones y Abogado General, fracción 16 corresponde a la Subdirección de Tecnologías de Información y Comunicación, publicado el 29 de marzo de 2017.
- Política Informática y Seguridad de la Información de la Dirección General del Sistema Estatal de Informática, Capítulo 9, Fracción 9.7, punto 9.7.1, Publicado el 31 de enero de 2018.
- Manual General de Organización de la Universidad Digital del Estado de México, apartado VII, Departamento de Desarrollo y Producción de Contenidos Virtuales, funciones, Publicado el 17 de octubre de 2017.

**RESPONSABILIDADES:**

El Departamento de Desarrollo y Producción de Contenidos Virtuales es la Unidad Administrativa responsable de establecer las acciones para optimizar la capacidad de atención a la solicitud de movimientos llevar a cabo en la Administración y uso de correos electrónicos institucionales de la universidad digital del Estado de México.



**ADMINISTRACIÓN Y USO DE CORREOS ELECTRÓNICOS INSTITUCIONALES**

Edición:	Primera
Fecha:	Febrero de 2019
Código:	210C3301000303L/05
Página:	2 de 7

**El Departamento de Desarrollo y Producción de Contenidos Virtuales deberá:**

- Recibir el oficio de solicitud de creación de cuentas y generar los Correos Electrónicos Institucionales bajo la nomenclatura establecida.
- Monitorear el uso de los correos uso de los Correos Electrónicos Institucionales.
- Administrar de manera adecuada los Correos Electrónicos Institucionales.

**El Área Solicitante deberá:**

- Solicitar por oficio en original y copia la creación o baja de Cuentas de Correo Electrónico Institucional al Departamento de Desarrollo y Producción de Contenidos Virtuales.
- Recibir oficio y copia sobre la creación o baja de Cuentas de Correo Electrónico Institucional.
- Notificar de manera económica a la o al usuario
- Difundir la normatividad, políticas y lineamientos de uso de los Correos Electrónicos Institucionales.

**La o el Usuario deberá:**

- Recibir la notificación de la creación o baja de Cuentas de Correo Electrónico Institucional.

**DEFINICIONES:**

<b>Archivo Adjunto</b>	Archivo de Información que se envía con el correo electrónico.
<b>Attachment</b>	Ver archivo adjunto.
<b>Correo electrónico</b>	Mensaje enviado a través del servicio de mensajería que la Universidad Digital del Estado de México brinda.
<b>Cuenta de correo institucional</b>	Cuenta de correo electrónico asignada con dominio de la Universidad Digital del Estado de México.
<b>Dominio</b>	La parte principal de una dirección en la Web que indica la organización o compañía que administra dicha página o sitio web.

**INSUMOS:**

- Oficio de Solicitud de creación o baja de los Correos Electrónicos Institucionales.

**ADMINISTRACIÓN Y USO DE CORREOS ELECTRÓNICOS  
INSTITUCIONALES**

Edición:	Primera
Fecha:	Febrero de 2019
Código:	210C3301000303L/05
Página:	3 de 7

**RESULTADOS:**

- Correos Electrónicos Institucionales generados con la nomenclatura establecida y en correcto funcionamiento.

**INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS:**

- Realización de Alta de Personal.
- Realización de Baja y Pago de Finiquito.

**POLÍTICAS:**

- Este servicio está dirigido principalmente a usuarias o usuarios de la Universidad cubriendo lo siguientes requisitos:
  - Estudiantes: las y los estudiantes inscritos en cualquier nivel educativo de la Universidad podrán contar con una cuenta para el uso de los servicios electrónicos (Incluido correo electrónico) al momento de matricularse como alumna o alumno de la Universidad Digital del Estado de México.
  - Académico y Administrativo: Para obtener este servicio, la o el solicitante estará obligado a proporcionar la información verídica, correcta, actual y completa solicitada para su registro; en caso de no proporcionar el DDPCV se reserva el derecho de suspender o cancelar su cuenta y negarle el uso del servicio.
- Periodo de préstamo del servicio:
  - Estudiantes: El servicio se brindará durante el tiempo que la o el usuario esté inscrito en alguno de los planes académicos de la Universidad.
  - Académico y Administrativo: El servicio se brindará durante el periodo en el cual tenga una relación laboral con la Universidad.
- La o el usuario será totalmente responsable de la confidencialidad de su contraseña, ya que ninguna o ningún usuario podrá conocer su contraseña si él no la divulga.
- La o el usuario será responsable de seguir la normatividad, políticas y lineamientos de uso de los Correos Electrónicos Institucionales.
- La o el usuario será responsable de la información enviada o reenviada desde su buzón de correo electrónico institucional, sujetándose a las siguientes políticas
  - a) Comprimir, en la medida de lo posible, los archivos anexos en caso de que excedan de 10 MB.

**ADMINISTRACIÓN Y USO DE CORREOS ELECTRÓNICOS  
INSTITUCIONALES**

Edición:	Primera
Fecha:	Febrero de 2019
Código:	210C3301000303L/05
Página:	4 de 7

- b) Evitar el envío de correos mayores a 20 MB.
- c) Verificar, antes de cualquier envío, que los archivos anexos no contengan ningún virus informático que ponga en riesgo los bienes de la Universidad.
- d) Depurar continuamente los correos para evitar saturación.
- La o el usuario deberá mantener una imagen y comportamiento profesional cuando haga uso del correo electrónico institucional, deberá abstenerse de realizar cualquiera de las actividades que a continuación se describen:
  - a) Enviar correos masivos no oficiales.
  - b) Enviar o reenviar cadenas de mensajes.
  - c) Compartir o divulgar números de cuenta, claves de acceso y número de identificación personal u otra información confidencial o sensible para la Universidad.
  - d) Enviar mensajes con contenido multimedia (audio, video, etc.).
  - e) Utilizar el servicio de correo electrónico institucional para fines diferentes a los objetivos de la Universidad.
  - f) Transmitir por correo cualquier material que transgreda la Ley Federal de Derechos de Autor y la Ley de Transparencia y Acceso a la Información.
  - g) Enviar o promover dentro o fuera del Instituto o hacia su personal, material que vaya contra la moral y las buenas costumbres, o que constituya o fomente un comportamiento que dé lugar a responsabilidades civiles, administrativas o penales.
- Con el propósito de contar con niveles de seguridad apropiados, la o el usuario deberá manejar la contraseña de acceso al correo electrónico con privacidad, en caso de que requiera el cambio de contraseña, éste deberá acudir al Departamento de Desarrollo y Producción de Contenidos Virtuales a solicitarla.

**ADMINISTRACIÓN Y USO DE CORREOS ELECTRÓNICOS  
INSTITUCIONALES**

Edición: Primera  
 Fecha: Febrero de 2019  
 Código: 210C3301000303L/05  
 Página: 5 de 7

**DESARROLLO:**

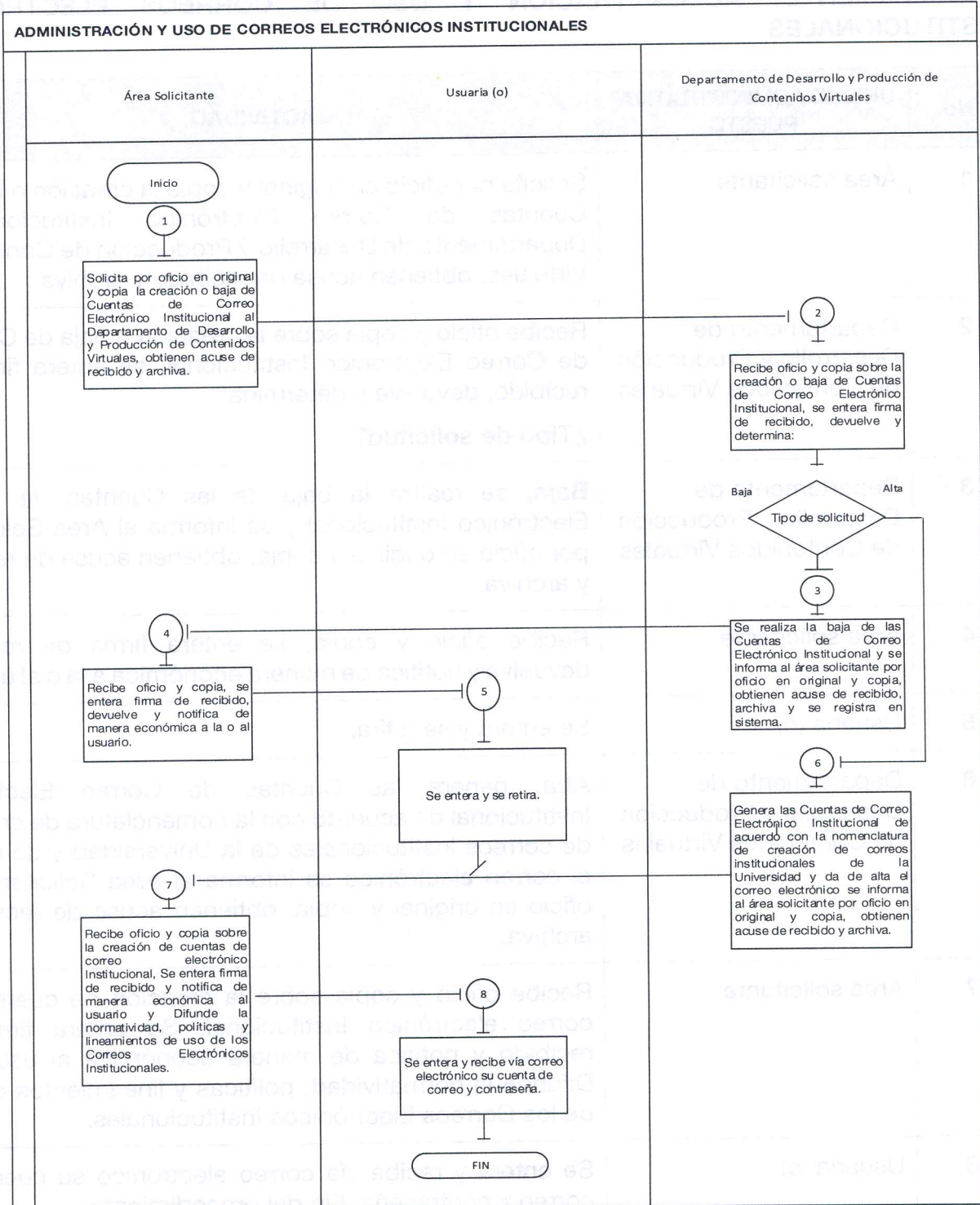
**PROCEDIMIENTO: ADMINISTRACIÓN Y USO DE CORREOS ELECTRÓNICOS  
INSTITUCIONALES**

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/ PUESTO	ACTIVIDAD
1	Área solicitante	Solicita por oficio en original y copia la creación o baja de Cuentas de Correo Electrónico Institucional al Departamento de Desarrollo y Producción de Contenidos Virtuales, obtienen acuse de recibido y archiva.
2	Departamento de Desarrollo y Producción de Contenidos Virtuales	Recibe oficio y copia sobre la creación o baja de Cuentas de Correo Electrónico Institucional, se entera firma de recibido, devuelve y determina: <b>¿Tipo de solicitud?</b>
3	Departamento de Desarrollo y Producción de Contenidos Virtuales	<b>Baja</b> , se realiza la baja de las Cuentas de Correo Electrónico Institucional y se informa al Área Solicitante por oficio en original y copia, obtienen acuse de recibido y archiva.
4	Área solicitante	Recibe oficio y copia, se entera firma de recibido, devuelve y notifica de manera económica a la o al usuario.
5	Usuaría (o)	Se entera y se retira.
6	Departamento de Desarrollo y Producción de Contenidos Virtuales	<b>Alta</b> , genera las Cuentas de Correo Electrónico Institucional de acuerdo con la nomenclatura de creación de correos institucionales de la Universidad y da de alta el correo electrónico se informa al Área Solicitante por oficio en original y copia, obtienen acuse de recibido y archiva.
7	Área solicitante	Recibe oficio y copia sobre la creación de cuentas de correo electrónico Institucional, Se entera firma de recibido y notifica de manera económica al usuario y Difunde la normatividad, políticas y lineamientos de uso de los Correos Electrónicos Institucionales.
8	Usuaría (o)	Se entera y recibe vía correo electrónico su cuenta de correo y contraseña. Fin del procedimiento.

**ADMINISTRACIÓN Y USO DE CORREOS ELECTRÓNICOS INSTITUCIONALES**

Edición: Primera  
 Fecha: Febrero de 2019  
 Código: 210C3301000303L/05  
 Página: 6 de 7

**DIAGRAMACIÓN:**



**ADMINISTRACIÓN Y USO DE CORREOS ELECTRÓNICOS  
INSTITUCIONALES**

Edición:	Primera
Fecha:	Febrero de 2019
Código:	210C3301000303L/05
Página:	7 de 7

**MEDICIÓN:**

Es un indicador para medir la eficiencia en la solicitud de movimientos de correos electrónicos de la UDEMex.

Para medir el porcentaje de eficiencia de la Infraestructura de los correos electrónicos institucionales de la UDEMex de manera anual se utilizará la siguiente formula:

$$\frac{\text{Número de solicitudes atendidas}}{\text{Número de solicitudes recibidas}} \times 100 = \text{\% de atención en la generación o baja de correos institucionales}$$

**REGISTRO DE EVIDENCIAS:**









Las evidencias de las solicitudes de movimientos de correos institucionales están definidas mediante el oficio de solicitud en donde se encuentran las firmas de las servidoras y servidores públicos que solicitaron el servicio.

Datos registrados en el Sistema "Plataforma Office 365".

**FORMATOS E INSTRUCTIVOS:**

No aplica.

**SIMBOLOGÍA**

<b>Símbolo</b>	<b>Representa</b>
	Inicio o final del procedimiento. Señala el principio o terminación de un procedimiento. Cuando se utilice para indicar el principio del procedimiento se anotará la palabra INICIO y cuando se termine se escribirá la palabra FIN.
	Conector de hoja en un mismo procedimiento. Este símbolo se utiliza con la finalidad de evitar las hojas de gran tamaño, el cual muestra al finalizar la hoja, hacia dónde va el flujo y al principio de la siguiente hoja de dónde viene; dentro del símbolo se anotará la letra "A" para los primeros conectores de fin e inicio de hoja y se continuará con la secuencia de las letras del alfabeto en las sucesivas hojas.
	Conector de procedimientos. Es utilizado para señalar que un procedimiento proviene o es la continuación de otros. Es importante anotar, dentro del símbolo, el nombre del proceso del cual se deriva o hacia dónde va.
	Decisión. Se emplea cuando en la actividad se requiere preguntar si algo procede o no, identificando dos o más alternativas de solución. Para fines de mayor claridad y entendimiento, se describirá brevemente en el centro del símbolo lo que va a suceder, cerrándose la descripción con el signo de interrogación.
	Fuera de flujo. Cuando por necesidades del procedimiento, una determinada actividad o participación ya no es requerida dentro del mismo, se utiliza el signo de fuera de flujo para finalizar su intervención en el procedimiento.
	Línea continúa. Marca el flujo de la información y los documentos o materiales que se están realizando en el área. Su dirección se maneja a través de terminar la línea con una flecha y puede ser utilizada en la dirección que se requiera y para unir cualquier actividad.
	Operación. Muestra las principales fases del procedimiento y se emplea cuando la acción cambia. Asimismo, se anotará dentro del símbolo un número en secuencia y se escribirá una breve descripción de lo que sucede en este paso al margen del mismo.
	Interrupción del procedimiento. En ocasiones el procedimiento requiere de una interrupción para ejecutar alguna actividad o bien, para dar tiempo al usuario de realizar una acción o reunir determinada documentación. Por ello, el presente símbolo se emplea cuando el proceso requiere de una espera necesaria e inevitable.

**REGISTRO DE EDICIONES**

Primera edición (febrero de 2019); elaboración del procedimiento.



**PROCEDIMIENTO DEL DEPARTAMENTO DE DESARROLLO Y  
PRODUCCIÓN DE CONTENIDOS VIRTUALES**

Edición:	Primera
Fecha:	Febrero de 2019
Código:	210C3301000303L/05
Página:	IX

**DISTRIBUCIÓN**

El original del manual de procedimientos se encuentra en poder de la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación.

**Las copias están distribuidas de la siguiente manera:**

Rectoría de la Universidad Digital del Estado de México.

Abogado General.

Subdirección de Tecnologías de Información y Comunicación.

Departamento de Desarrollo y Producción de Contenidos Virtuales.

**PROCEDIMIENTO DEL DEPARTAMENTO DE DESARROLLO Y  
PRODUCCIÓN DE CONTENIDOS VIRTUALES**

Edición:	Primera
Fecha:	Febrero de 2019
Código:	210C3301000303L/05
Página:	X

**VALIDACIÓN**



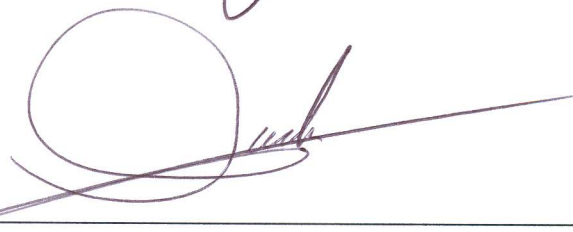
---

**M. C. Isy Martínez Ramos**  
**Rectora de la Universidad Digital del Estado de México**



---

**M. C. Miguel Ángel Hernández de la Torre**  
**Subdirector de Tecnologías de Información  
y Comunicación**



---

**Ing. Jorge Hernández Valdin**  
**Jefe del Departamento de Desarrollo y Producción  
de Contenidos Virtuales**