



SECRETARÍA DE  
INNOVACIÓN  
GUBERNAMENTAL

|  |   |               |
|--|---|---------------|
| Procedimiento:<br><b>Alta y Baja de Cuenta de Correo Electrónico Oficial</b> |   |               |
| Unidad responsable:<br>Dirección de Servicios Compartidos de Tecnología      | Macroproceso:<br>Innovación Gubernamental |               |
| Proceso Sustantivo:<br>Prestación del Servicio                               | Subproceso:<br>Desarrollo Tecnológico     |               |
| Fecha de vigencia<br>26-marzo-2014   | Código<br>PSDT-08                         | Versión<br>01 |

### 1. PROPÓSITO.

Proporcionar o dar de baja una cuenta de correo electrónico oficial a los servidores públicos de las dependencias de Gobierno del Estado de Sinaloa.

### 2. ALCANCE.

Este procedimiento aplica a servidores públicos de todas las dependencias de Gobierno del Estado de Sinaloa. Inicia con la solicitud de alta o baja de una cuenta de correo oficial, y termina con el cierre de la orden de trabajo.

### 3. POLÍTICAS DE OPERACIÓN.

La solicitud se realiza por teléfono o por cualquier medio que lo permita, pero requiere de oficio para crear o dar de baja. Si el solicitante no es el enlace tecnológico, se le pide que le notifique y se apoye en su enlace para el trámite del servicio.

Si la situación lo amerita, la nueva cuenta de correo se enviará por Correo Electrónico al enlace de la dependencia solicitante o a la parte interesada.

En caso de ser necesario, el enlace de la dependencia configura el correo Outlook para el correcto funcionamiento de la cuenta de correo electrónico oficial. También se puede realizar el acceso mediante Web.

### 4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA.

SSDT-Configuración de correo en Outlook-1.4 Exchange 2008

### 5. REGISTROS

|                                 |            |
|---------------------------------|------------|
| Solicitud de Correo Electrónico | RSDT-08.01 |
| Cuenta de Correo Electrónico    | RSDT-08.02 |
| Orden de trabajo                |            |

|   |  |   |
|---|--|---|
| Elaboró:<br>Juan Manuel Jiménez Cervantes<br>Jefe del Departamento de Mesa de Ayuda para Dependencias | Revisó:<br>Héctor Palomares Salgado<br>Director de Servicios Compartidos de Tecnología | Aprobó:<br>Juan Francisco Morales Soto<br>Subsecretario de Desarrollo Tecnológico |
|   |  |   |

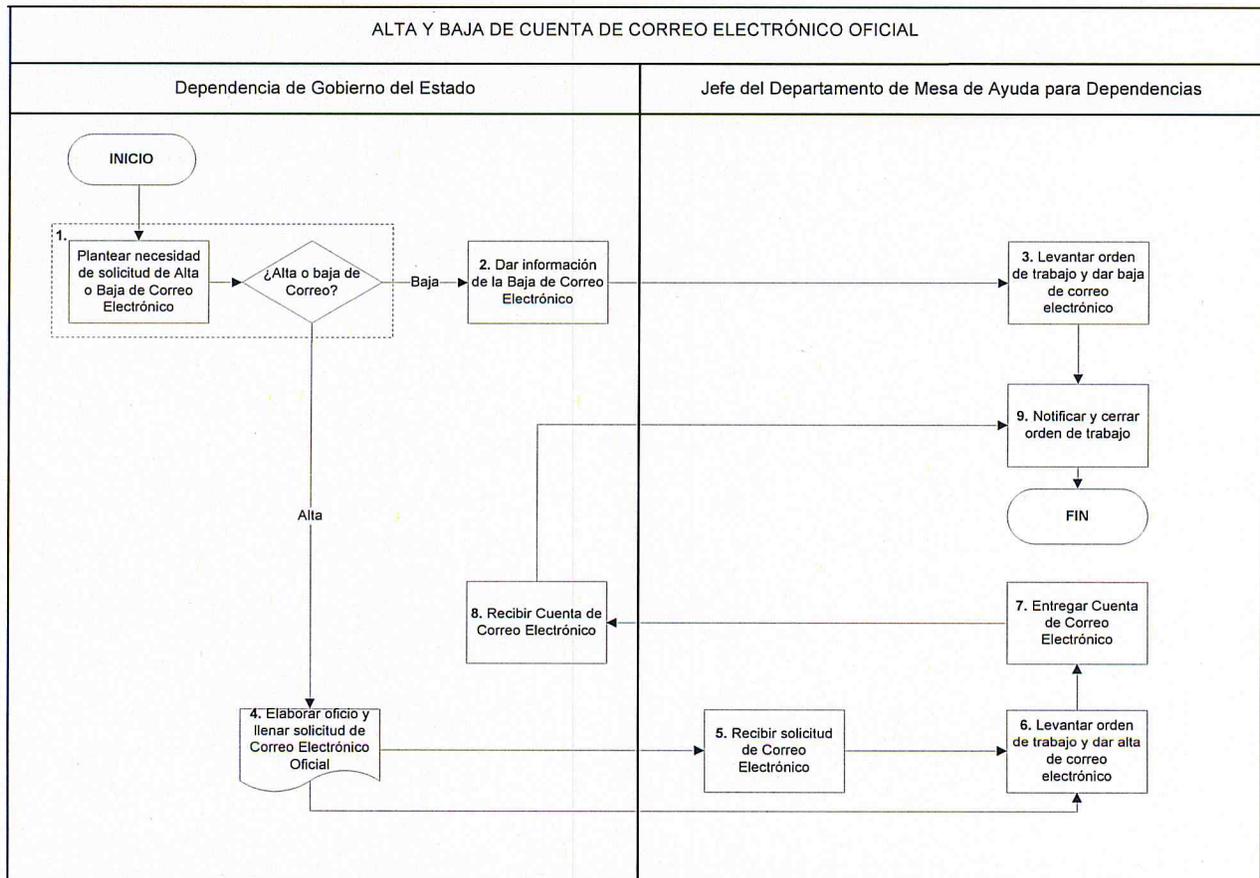


|  |   |               |
|--|---|---------------|
| Procedimiento:<br><b>Alta y Baja de Cuenta de Correo Electrónico Oficial</b>   |   |               |
| Unidad responsable:<br><b>Dirección de Servicios Compartidos de Tecnología</b> | Macroproceso:<br>Innovación Gubernamental |               |
| Proceso Sustantivo:<br>Prestación del Servicio                                 | Subproceso:<br>Desarrollo Tecnológico     |               |
| Fecha de vigencia<br>26-marzo-2014   | Código<br>PSDT-08                         | Versión<br>01 |

## 6. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- SAN:** Structure Area Network (Área Estructurada de Almacenamiento).
- SIG:** Secretaría de Innovación Gubernamental.
- Sistema de Oficios:** Software para controlar las solicitudes de servicios tecnológicos de las dependencias de la Administración Pública.
- SDT:** Subsecretaría de Desarrollo Tecnológico.
- USE:** Unidad de Servicios Estatales.

## 7. DIAGRAMA DE FLUJO.





SECRETARÍA DE  
INNOVACIÓN  
GUBERNAMENTAL

|  |               |   |               |
|--|---------------|---|---------------|
| Procedimiento:<br><b>Alta y Baja de Cuenta de Correo Electrónico Oficial</b>   |               |   |               |
| Unidad responsable:<br><b>Dirección de Servicios Compartidos de Tecnología</b> |               | Macroproceso:<br>Innovación Gubernamental |               |
| Proceso Sustantivo:<br>Prestación del Servicio                                 |               | Subproceso:<br>Desarrollo Tecnológico     |               |
| Fecha de vigencia  | 26-marzo-2014 | Código<br>PSDT-08                         | Versión<br>01 |

## 8. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO.

| Responsable  | Actividad  | Tareas   | Registro                                     |
|--|--|--|--|
| Dependencia de Gobierno del Estado                       | <b>1. Plantea necesidad de solicitud de Alta o Baja de Correo Electrónico.</b> | 1.1. Solicita al Centro de Servicio de la SDT la Alta o Baja de una cuenta de correo electrónico oficial.  |  |
|  |  | 1.2.<br>Para Alta de Cuenta de Correo Electrónico, pasa a la actividad 4.<br><br>Para Baja de Cuenta de Correo Electrónico, pasa a la actividad 2.                   |  |
| Dependencia de Gobierno del Estado                       | <b>2. Da información de la baja de correo electrónico.</b>                     | 2.1. Proporciona al Centro de Servicio de la SDT los datos de la Cuenta de Correo Electrónico que se dará de baja.   |  |
| Jefe del Departamento de Mesa de Ayuda para Dependencias | <b>3. Levanta orden de trabajo y dar baja de correo electrónico.</b>           | 3.1. Levanta la orden de trabajo en el Sistema Oficios registrando los datos de la cuenta a dar de baja.   | Orden de trabajo                             |
|  |  | 3.2. Realiza la baja del correo electrónico en el sistema Microsoft Exchange.  |  |
|  |  | 3.3. Pasa a la actividad 9.  |  |
| Jefe del Departamento de Mesa de Ayuda para Dependencias | <b>4. Entrega solicitud de Correo Electrónico.</b>                             | 4.1. Entrega la Solicitud de Correo Electrónico (RSDT-08.01) a la dependencia.   |  |
| Dependencia de Gobierno del Estado                       | <b>5. Elabora Oficio y llena Solicitud de Correo Electrónico.</b>              | 5.1. Elabora el oficio de la solicitud del correo electrónico dirigido al Director de Servicios Compartidos de Tecnologías.  |  |
|  |  | 5.2 Llena la Solicitud de Correo Electrónico RSDT-08.01 con los datos de la persona a la que se le creará la cuenta de correo oficial.                               | Solicitud de Correo Electrónico (RSDT-08.01) |
|  |  | 5.3 Lleva el Oficio al Director de Servicios Compartidos de Tecnologías, turnando éste al Centro de Servicio junto con la Solicitud de Correo Electrónico elaborada. |  |



SECRETARÍA DE INNOVACIÓN GUBERNAMENTAL

|  |                   |   |  |
|--|-------------------|---|--|
| Procedimiento:<br><b>Alta y Baja de Cuenta de Correo Electrónico Oficial</b> |                   |   |  |
| Unidad responsable:<br>Dirección de Servicios Compartidos de Tecnología      |                   | Macroproceso:<br>Innovación Gubernamental |  |
| Proceso Sustantivo:<br>Prestación del Servicio                               |                   | Subproceso:<br>Desarrollo Tecnológico     |  |
| Fecha de vigencia<br>26-marzo-2014   | Código<br>PSDT-08 | Versión<br>01                             |  |

| Responsable  | Actividad   | Tareas   | Registro                                  |
|--|---|--|---|
| Jefe del Departamento de Mesa de Ayuda para Dependencias | 6. Levanta orden de trabajo y dar alta de correo electrónico. | 6.1. Recibe el Oficio y la Solicitud de Correo Electrónico elaborada.  |   |
|  |   | 6.2. Levanta la orden de trabajo en el Sistema de Oficios la Alta de Correo Electrónico.                               | Orden de trabajo                          |
|  |   | 6.3. Crea la Cuenta de Correo Electrónico Oficial en el sistema Microsoft Exchange.                                    |   |
| Jefe del Departamento de Mesa de Ayuda para Dependencias | 7. Entrega Cuenta de Correo Electrónico                       | 7.1. Imprime el Usuario y Contraseña en el formato de Cuenta de Correo Electrónico (RSDT-08.02).                       | Cuenta de Correo Electrónico (RSDT-08.02) |
|  |   | 7.2. Entrega el usuario y contraseña a la dependencia solicitante.   |   |
| Dependencia de Gobierno del Estado                       | 8. Recibe Cuenta de Correo Electrónico                        | 8.1. Recibe el nombre de Usuario y Contraseña de la nueva Cuenta de Correo Electrónico solicitada.                     |   |
| Jefe del Departamento de Mesa de Ayuda para Dependencias | 9. Notifica y cierra orden de trabajo                         | 9.1. Notifica a la dependencia el correcto movimiento correspondiente a la Cuenta de Correo Electrónico (Alta o Baja). |   |
|  |   | 9.2 Cierra la orden de trabajo en el Sistema de Oficios.   |   |
| <b>Termina el procedimiento</b>                          |   |  |   |

**9. INDICADORES.**

| Indicador  | Unidad de medida | Periodicidad | Responsable                                     |
|--|------------------|--------------|---|
| (# de órdenes resueltas / Total de órdenes Recibidas)X 100 | %                | trimestral   | Director de Servicios Compartidos de Tecnología |

**10. PRODUCTOS.**

| Productos   |
|---|
| Alta o baja de Cuenta de Correo Electrónico Oficial |

**11. CONTROL DE CAMBIOS.**

| Versión | Fecha       | Revisó                 | Aprobó                | Descripción del cambio |
|---------|-------------|------------------------|-----------------------|------------------------|
| 01      | 26/mar/2014 | DSCT- Héctor Palomares | SDT-Francisco Morales | Emisión Inicial        |

Dónde: DGC (Director de Servicios Compartidos de Tecnología) y SDT (Subsecretario de Desarrollo Tecnológico).



SECRETARÍA DE  
INNOVACIÓN  
GUBERNAMENTAL

|  |   |               |
|--|---|---------------|
| Procedimiento:<br><b>Alta y Baja de Cuenta de Correo Electrónico Oficial</b>   |   |               |
| Unidad responsable:<br><b>Dirección de Servicios Compartidos de Tecnología</b> | Macroproceso:<br>Innovación Gubernamental |               |
| Proceso Sustantivo:<br>Prestación del Servicio                                 | Subproceso:<br>Desarrollo Tecnológico     |               |
| Fecha de vigencia<br>26-marzo-2014   | Código<br>PSDT-08                         | Versión<br>01 |

12. ANEXOS.

| <i>Servicio No Conforme</i>                               | <i>Tratamiento</i>  | <i>Responsable de tratamiento</i>               |
|---|---|---|
| Retrazo en la creacion de la cuenta de correo electronico | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Detecta la causa por la cual se origino el retraso la subsana</li> <li>- Genera cuenta y notifica al usuari</li> </ul> | Director de Servicios Compartidos de Tecnología |