GOBIERNO DE EL SALVADOR

MINISTERIO DE SALUD

Lineamientos técnicos para la gestión del correo electrónico institucional

El Salvador, 2025

GOBIERNO DE EL SALVADOR

MINISTERIO DE SALUD

Lineamientos técnicos para la gestión del correo electrónico institucional

El Salvador, 2025

Ministerio de Salud, 2025

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 N.º 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
ad honorem

Dra. Karla Marina Díaz de Naves
Viceministra de Operaciones en Salud *ad honorem*

Equipo técnico

Ing. Rodrigo Arnoldo Najarro Álvarez	Director de Tecnologías de la Información y Comunicación, Adhonorem
Ing. Ernesto José Argueta Romero	Coordinador de la Oficina de Redes y Telecomunicaciones de la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación
Ing. Ovidio Salvador Velasquez Gutierrez	Administrador de Redes Informaticas de la Oficina de Redes y Telecomunicaciones de la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación
Ing. Kevin Miguel Guevara Cárcamo	Jefe de la Unidad de Calidad
Lic. Edwin López Morán	Dirección de Regulación

Índice

Contenido		Págs.
I.	Introducción	2
II.	Objetivo	2
III.	Ámbito de aplicación	2
IV.	Contenido técnico	2
	A. Lineamientos generales	2
	B. Creación y gestión de cuentas	4
	C. Lineamientos específicos	6
V.	Glosario para la gestión del correo electrónico	7
VI.	Disposiciones finales	8
VII.	Vigencia	9

GOBIERNO DE EL SALVADOR

MINISTERIO DE SALUD

Distrito de San Salvador y Capital de la República, 21 de octubre de 2025.

Acuerdo n.º 2666

El Órgano Ejecutivo en el Ramo de Salud

Considerando

I. Que el numeral 4 del artículo 41 del *Código de Salud* establece 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 3 y 70 del *Reglamento de Normas Técnicas de Control Interno Específicas del Ministerio de Salud* define que: "El Sistema de Control Interno, es el conjunto de procesos continuos, interrelacionados, integrados y aplicados en todas las actividades inherentes a la gestión administrativa y operativa, realizadas por los titulares, funcionarios y empleados. El Ministerio establecerá actividades de control aplicables a las áreas administrativa, financiera y operativa, a través de políticas y procedimientos que permitan su implementación, cumpliendo con los objetivos del Sistema de Control Interno".

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 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.

V. Que de acuerdo a los avances sustanciales en las tecnologías y comunicaciones es indispensable actualizar los *Lineamientos técnicos para la gestión del correo electrónico*, a fin de prevenir conductas inapropiadas y/o delictivas referentes al uso de la plataforma de correo electrónico específicamente en relación a las tecnologías de la información y comunicaciones, por lo que se hace necesario actualizar las disposiciones técnicas para el acceso, uso, manejo del correo electrónico institucional por el personal del Ministerio de Salud, con el fin de aportar control y seguridad a las comunicaciones institucionales de esta Cartera de Estado.

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

Lineamientos técnicos para la gestión de correo electrónico institucional

I. Introducción

El Ministerio de Salud (MINSAL), con el propósito de establecer procedimientos generales de la actuación de los usuarios, relacionada con las tecnologías de información y comunicaciones institucionales, ha elaborado los presentes *Lineamientos técnicos para la gestión de correo electrónico institucional,* el cual es gestionado a través de la herramienta de administración proporcionada por el proveedor del servicio vigente. No obstante, considerando que dentro de la Administración Pública se manejan datos personales y/o sensibles, especialmente en sectores regulados, como la salud, es crucial asegurar su uso para que cumpla con las normativas aplicables.

Las normativas internacionales exigen un alto nivel de protección de datos personales y de salud a través de las cuales se rigen las plataformas de correo y que sirven de marco a la normativa interna. La plataforma con la que cuenta el Ministerio de Salud ofrece herramientas y configuraciones específicas que ayudan a las dependencias de Minsal a cumplir con tales normativas.

II. Objetivo

Establecer las disposiciones de uso y manejo del servicio de correo institucional y envío de información de los funcionarios y empleados del Ministerio de Salud, alineadas con los estándares de privacidad y seguridad exigidos por las normativa técnica y jurídica aplicable.

III. Ámbito de aplicación

Los presentes lineamientos técnicos son de aplicación obligatoria por el personal del Ministerio de Salud que tenga asignada una cuenta de correo electrónico institucional.

IV. Contenido técnico

La administración, control y seguridad de las cuentas de correo electrónico institucional estarán a cargo de la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (DTIC) en el ámbito local, y también estarán sujetas a los estándares internacionales y políticas de seguridad establecidas por el proveedor de la plataforma del servicio de correo vigente, ambos implementarán de manera conjunta y coordinada las medidas y mecanismos necesarios para su óptimo funcionamiento, lo anterior siempre armonizado a las leyes nacionales.

A. Lineamientos generales

1. Asignación de cuentas

Será responsabilidad de cada jefatura, realizar la solitud de asignación de cuenta de correo institucional para cada empleado que sea destacado dentro de la dependencia, sin perjuicio de que esto sea producto de un nuevo ingreso, traslado, cambio de asignaciones o puesto a desempeñar.

Será responsabilidad de la DTIC establecer la asignación de las cuentas que hayan sido debidamente solicitadas por las jefaturas de las dependencias para la utilización de la plataforma de correo electrónico.

2. Acceso y uso

Cada cuenta es personal e individual y no deberá ser utilizada para identificar a otra persona más que al usuario autorizado.

Será responsabilidad de cada funcionario y servidor público del Minsal, el uso responsable de la plataforma de correo institucional provista, de acuerdo a lo establecido en estos lineamientos y las políticas de seguridad implícitas en la misma.

3. Gestión de cuenta de correo institucional por los usuarios

a) Será responsabilidad de todo funcionario y servidor público del Minsal, establecer una contraseña segura, administración y resguardo; esta no debe ser compartida o revelada a terceros.
b) Se aplicarán las políticas de seguridad establecidas en la plataforma; así mismo, la caducidad de la contraseña se establecerá de manera estándar. La DTIC predeterminará el periodo de caducidad, equilibrando la funcionalidad y seguridad.
c) Será responsabilidad de cada usuario utilizar la cuenta asignada para actividades y fines laborales; se prohíbe el uso para fines que difieran de lo anterior.
d) Será responsabilidad de cada usuario el contenido de cada mensaje enviado; sin perjuicio de que estos y todo mensaje generado por la plataforma de correo institucional son propiedad del Minsal.
e) Será responsabilidad de cada usuario mantener el decoro y la promoción de la sana convivencia en las comunicaciones que se viertan hacia otros usuarios.
f) Será responsabilidad de cada usuario conservar la debida discreción y resguardo de la información, de acuerdo a la temática del contenido de cada mensaje; y cuidar que los destinatarios del mismo sean los pertinentes e indicados. Toda filtración de información por destinatarios errados es responsabilidad del usuario remitente.
g) Será responsabilidad de cada usuario, el resguardo de la información contenida en los correos enviados y recibidos, evitando reenvío, impresión y divulgación inadecuada y/o no autorizada de los mismos. Lo anterior sin perjuicio de las sanciones correspondientes dentro la normativa institucional y leyes nacionales especializadas en la materia.
h) Será responsabilidad de cada usuario evitar el redireccionamiento automático a servidores de correo externo.
i) Será responsabilidad de cada usuario al aceptar la asignación de la cuenta de correo electrónico, cumplir con los lineamientos técnicos establecidos en el presente documento, sin perjuicio de lo establecido en las normativas de seguridad y convivencia de la plataforma, normativas del MINSAL y las leyes nacionales especializadas en la materia.

B. Creación y gestión de cuentas

1. Aspectos generales

a. **Estandarización de nombres de usuario:** Será responsabilidad de la DTIC utilizar un formato uniforme para los nombres de usuario, el cual se conformará de la siguiente manera:
[primer nombre].[primer apellido]@dominio.com
[segundo nombre].[segundo apellido]@dominio.com
[primer nombre].[segundo apellido]@dominio.com
[segundo nombre].[primer apellido]@dominio.com

Lo anterior para mantener la consistencia en el formato y fácil identificación. En caso de homónimos que generen nombres de cuentas similares, se procederá a agregar caracteres al formato básico para distinguir entre similares.

b. **Aprovisionamiento y desaprovisionamiento rápido de cuentas:** Será responsabilidad de la DTIC, crear cuentas para nuevos empleados y eliminar cuentas de aquellos que ya no forman parte de la organización de manera oportuna. Una vez estas hayan sido debidamente reportadas, de acuerdo a lo contenido en el romano V, literal A y literal E.1.

c. **Roles y permisos:** Será responsabilidad de la DTIC asignar permisos y roles adecuados según la función y necesidades de cada usuario, en función de lo reportado por cada dirección para el rol del empleado para quien se creará la cuenta.

d. Las direcciones de correo electrónico personales están reservadas exclusivamente para el personal. Para las áreas que requieran una dirección de correo electrónico compartida, se debe utilizaer la herramienta de grupo. Esta herramienta funciona como una cuenta única que agrupa varias cuentas de usuarios, permitieno a múltiples miembros recibir y enviar correos electrónicos desde una dirección común. Se exceptúan de esta norma las cuentas de sistemas, impresoras y cualquier otra cuenta que requiera utilizar el protocolo SMTP para envío automático de mensajes.

2. Seguridad

a. **Autenticación de dos factores (2FA):** La Dirección de Tecnologías de la información y Comunicaciones (DTIC) es responsable de establecer como requisito obligatorio el uso de la Autenticación de Dos Factores (2FA) para todos los usuarios. Dicho requisito solo será exigible después de que el personal encargado de solicitar la cuenta de correo electrónico haya provisto la inducción y capacitación obligatoria sobre el correcto uso y configuración del método de 2 FA.

b. **Políticas de contraseña:** Será responsabilidad de la DTIC implementar políticas estrictas de contraseñas, requiriendo que sean seguras y se cambien periódicamente, de acuerdo a los periodos preestablecidos por la plataforma, equilibrando seguridad y comodidad para el usuario. Paralas contraseñas se utilizará un periodo predeterminado de 90 días.

c. **Monitoreo y alertas:** Configurar alertas para actividades sospechosas y monitorear regularmente el uso del correo electrónico, con el uso de las herramientas de monitoreo provistas por la plataforma y de acuerdo a las políticas de seguridad de la misma y a las normas aplicables a esta cartera de Estado.

3. Archivos y retención de datos

a. **Política de retención:** Será responsabilidad de la DTIC establecer políticas de retención de correos electrónicos según las necesidades legales y operativas de la organización, ello de acuerdo a las *Normas de Técnicas de Control Interno Específicas del MINSAL*. Ello sin perjuicio de que todos los correos son propiedad de MINSAL.
b. **Archivos y backups:** Será responsabilidad de la DTIC configurar el archivado automático de correos importantes y asegurar que se realizan backups periódicos de los datos pertinentes.

4. Uso apropiado y capacitación

a. **Política de uso aceptable:** Será responsabilidad de la DTIC comunicar la política sobre el uso aceptable del correo electrónico institucional, a través de la cual se implementará la plataforma de servicios de correo que utilizará el MINSAL.
b. **Capacitación a usuarios:** Será responsabilidad de la DTIC proporcionar capacitación regular a los empleados del MINSAL sobre buenas prácticas y políticas de seguridad; valiéndose de los medios ya establecidos y de acuerdo a las normas técnicas, ello a través de los boletines mensuales de seguridad que son difundidos de manera masiva vía correo institucional a todos los usuarios del MINSAL.

5. Gestión de contenidos y flujos de trabajo

a. **Filtros y etiquetado:** Configurar filtros y reglas de etiquetado para organizar y gestionar eficientemente el flujo de correos electrónicos.
b. **Integraciones:** Será responsabilidad de la DTIC brindar las facilidades para habilitar las herramientas de la plataforma, no obstante, será responsabilidad del usuario aprovechar las integraciones de la plataforma con otras herramientas de productividad para mejorar la eficiencia del equipo y ayuda en sus actividades laborales.

6. Mantenimiento y soporte

a. **Actualizaciones regulares:** Será responsabilidad de la DTIC mantener el sistema actualizado con los últimos parches y versiones de seguridad liberados por la plataforma.
b. **Soporte técnico:** Será responsabilidad de la DTIC proveer un canal de soporte técnico para resolver problemas relacionados con el correo electrónico de manera efectiva y rápida.

7. Limitaciones de uso

a. En las oficinas o dependencias de la Secretaría de Estado, será la Jefatura inmediata de la dependencia que solicitó la creación del correo, la responsable de notificar a la DTIC cuando el usuario finalice su relación laboral con el Minsal, para que DTIC proceda a desactivar la cuenta de correo electrónico asignada y poner a resguardo la información pertinente, si así fuere requerido. Se guardará por un plazo de 20 días, una vez finalizado el plazo se eliminará la información de la cual no sea haya indicado lo contrario.
b. Para las Direcciones Regionales de Salud y hospitales nacionales, será la Dirección o persona delegada por la misma, la responsable de notificar a la DTIC cuando el usuario finalice su relación laboral con el Minsal, para que la DTIC proceda a desactivar la cuenta de correo electrónico asignada y poner a resguardo la información pertinente, si así fuere requerido. Se guardará por un plazo de 20 días, una vez finalizado el plazo se eliminará la información que no sea haya indicado lo contrario.

c. 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 nuevo jefe inmediato, caso contrario se asignará una nueva cuenta.

8. Información confidencial

a. Será responsabilidad de todos los usuarios incluir un encabezado en todos los mensajes electrónicos que contengan información confidencial o sensible. Este encabezado informará claramente sobre la confidencialidad del contenido y recordará al receptor que dicha información no debe ser divulgada, ni utilizada sin la autorización correspondiente.
b. Será responsabilidad de los usuarios del correo electrónico tomar precauciones al reenviar mensajes. La información confidencial, sensible o secreta no debe ser reenviada a ninguna parte fuera de la organización, sin la previa aprobación del originador del mensaje.

C. Lineamientos específicos

1. Disposiciones del uso

Será responsabilidad de todos los usuarios de la plataforma de correo institucional autorizados dar cumplimiento a lo siguiente:
Fallas en la plataforma o funcionamiento de la cuenta. Será responsabilidad del usuario reportar oportunamente a la DTIC, cualquier problema o falla en la plataforma de correo electrónico institucional por medio de llamada.

2. Disposiciones para el envío

a. Será responsabilidad de cada usuario incluir en cada mensaje enviado: 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 evitar el envío de mensajes de manera anónima; además el logo debe colocarse en base al *Manual de Marca del Gobierno de El Salvador*.
b. Será responsabilidad de cada usuario guardar la debida diligencia y tener especial cuidado para 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.
c. Será responsabilidad de cada usuario programar debidamente las respuestas automáticas en su cuenta de correo cuando dicha acción sea necesaria debido a la ausencia en su puesto de trabajo.
d. Será responsabilidad del personal autorizado para enviar correo masivo (listas de distribución), guardar la debida diligencia y cuidado al usarlas cerciorándose que todos los destinatarios sean los apropiados para recibir la información. Aquellos colaboradores que utilicen listas de distribución, deberán asegurarse de que éstas se encuentren actualizadas.
e. Será responsabilidad de todos los usuarios aplicar el debido decoro de acuerdo a lo establecido en las normativas en el envío de mensajes electrónicos. En el contenido de los mensajes deben prevalecer los estándares de ética y políticas de conducta establecidos dentro del Minsal.

3. Disposiciones para la recepción

a. Será responsabilidad de todos los usuarios con la finalidad de minimizar la posibilidad de ataques o vulnerabilidades, no abrir mensajes de correo electrónico de fuentes de dudosa procedencia, no reconocibles, no identificables y/o que a la vez contengan archivos adjuntos, así mismo no abrir aquellos mensajes catalogados como *spam* o con alertas de *pishing*; debiendo eliminarse de manera inmediata o realizando las debidas consultas a la DTIC.
b. Será responsabilidad de todos los usuarios, por regla general desconfiar de archivos adjuntos de dudosa procedencia, inesperados o recibidos de terceras partes.

4. Restricciones de uso

Será responsabilidad de cada usuario en general, no hacer uso de la plataforma de correo electrónico institucional para los siguientes casos:

a. La difusión, acceso o recepción de los mensajes difamatorios, obscenos, ofensivos o que impliquen directa o indirectamente cualquier tipo de acoso.
b. La distribución de pornografía.
c. La divulgación de información personal propia o de terceros, sin la debida autorización o justificación administrativa y legal correspondiente.
d. La difusión de "cadenas" de mensajes.
e. La lectura o manipulación de cualquier correo electrónico de origen desconocido o sospechoso que pueda contener algún virus de computadora.
f. La utilización del correo electrónico para las discusiones personales con otros usuarios.

5. Control e incumplimiento

a. Será responsabilidad de la DTIC realizar monitoreos recurrentes en la base de datos de correo electrónico, a través de las herramientas provistas por la plataforma y su unidad competente para determinar y comprobar el uso del servicio por parte de los usuarios.
b. Será responsabilidad de la DTIC notificar a la pertinente jefatura inmediata acerca de hallazgos de uso fuera de la política o de lo prescrito en estos lineamientos por parte de un usuario que se encuentre dentro de la dependencia; los casos de reincidencia serán reportados a la Dirección de Recursos Humanos.

V. Glosario para la gestión del correo electrónico

1. **Correo electrónico:** es un servicio de red que permite a los usuarios enviar y recibir mensajes rápidamente mediante sistemas de comunicación electrónicos.
2. **Adjunto:** Un archivo adjunto es cualquier documento, imagen, vídeo u otro tipo de archivo que se envía junto con un correo electrónico. Los adjuntos son una forma práctica de compartir información adicional con el destinatario.
3. **Contraseña:** Una serie de caracteres que se utiliza para autenticar a un usuario y permitirle el acceso a una cuenta o sistema. Estas deben ser únicas y difíciles de adivinar para asegurar la protección de la información.
4. **Autenticación de dos factores (2FA):** Una medida de seguridad adicional que implica el uso de dos pasos de verificación para acceder a la cuenta: normalmente, una contraseña y un código que se envía a su teléfono móvil o que se genera a través de una aplicación.
5. **Bandeja de entrada:** La carpeta principal donde se almacenan los correos electrónicos que recibe un usuario. Es el lugar predeterminado para recibir nuevos mensajes.

6. **Bcc (Copia oculta):** "Blind Carbon Copy" o "Copia Oculta". Permite enviar una copia del mensaje a otros destinatarios sin que los demás recipientes sepan que se ha enviado a esas personas adicionales.
7. **Cc (Copia de Carbón):** "Carbon Copy" o "Copia de Carbón". Permite enviar una copia de un correo electrónico a una o más personas además del destinatario principal. Todos los destinatarios del correo pueden ver a quién se ha enviado el mensaje.
8. **Cliente de correo electrónico:** Un programa o aplicación que permite a los usuarios enviar, recibir y organizar correos electrónicos.
9. **Correo no deseado (Spam):** Correos electrónicos no solicitados, generalmente de naturaleza comercial, que se envían en grandes cantidades.
10. **Dominio:** parte de una dirección de correo electrónico que sigue al símbolo "@" y que identifica al servidor de correo electrónico.
11. **Firma de correo electrónico:** Texto o imagen que se añade automáticamente al final de los correos electrónicos enviados, generalmente incluye información de contacto y detalles profesionales.
12. **Filtro de correo electrónico:** Herramienta que permite organizar y gestionar correos electrónicos entrantes según criterios específicos, como remitente, asunto o contenido.
13. **Phishing:** Técnica de fraude en la que se envían correos electrónicos que parecen provenir de fuentes confiables para obtener información confidencial de los destinatarios.
14. **Respuesta automática:** Función que permite enviar respuestas automáticas a los correos electrónicos recibidos, generalmente utilizada para notificar la ausencia temporal del remitente.
15. **Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (DTIC):** dependencia organizativa del Ministerio de Salud, encargada de la gestión tecnológica de la información y comunicación de la institución.

VI. Disposiciones finales

a. Sanciones por el incumplimiento

Será responsabilidad de todos los empleados y funcionarios con cuenta de correo electrónico institucional, la aplicación obligatoria de los presentes lineamientos. En caso de incumplimiento serán las autoridades competentes quienes apliquen las sanciones administrativas correspondientes o dependiendo de la gravedad de la situación escalar a las instancias correspondientes.

b. Revisión y actualización

Será responsabilidad de la DTIC la actualización de los presentes Lineamientos técnicos, mismos que deberán ser revisados y actualizados cuando existan cambios o cuando se determine necesario por parte del Titular.

c. De lo no previsto

Todo lo que no esté previsto en 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.

d. Derogatoria

Derógase el Acuerdo n.º 2850 de fecha 22 de noviembre de 2021 Lineamientos técnicos para la gestión de correo electrónico institucional

VII. Vigencia

Los presentes lineamientos técnicos entrarán en vigencia a partir de la fecha de oficialización por parte del Titular.

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