MLV

Municipalidad de La Victoria

GERENCIA DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN

DIRECTIVA PARA EL USO DE CORREO ELECTRONICO INSTITUCIONAL

DIRECTIVA: GENERAL

Formulado por:	Revisado por:	Aprobado por:
GERENCIA DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACION	GERENTE DE PLANEAMIENTO Y PRESUPUESTO	ALCALDIA
Fecha:	MUNICIPALIDAD DE LA VICTORIA Gerencia de Planeamiento y Presupuesto Econ. ROSA BERTHA GUEST VALENCIA Gerente de Planeamiento y Presupuesto Fecha:	MUNICIPALIDAD DE LA VICTORIA Arq. Alberto Sánchez Aizcorbe C. ALCALDE Fecha:

Código : D17.0-2011-GTI/MLV

Versión: 0

Fecha : 10-01-2011

INDICE

1. Objetivo 3
2. Alcance 3
3. Base legal 3
4. Alcance 3
5. Glosario de términos 3
6. Normas generales 4
7. Normas específicas 5
7.1. Correo electrónico 5
7.1.1. Uso del correo electrónico 5
7.1.2. Correo electrónico no deseado 6
7.1.3. Prohibiciones 6
7.1.4. Listas de distribución de correo 7
7.2. Administración del correo electrónico 8
7.2.1. Carpetas personales 8
7.3. Asignación de cuotas de correo electrónico 8
7.4. Depuración de correo electrónico 9
8. Normas de seguridad 9
9. Incumplimiento 10

TABLAS DE CONTROL

VERSIÓN	MODIFICACIONES	FECHA

1. Objetivo

Establecer lineamientos para el uso y mantenimiento apropiado del servicio de Correo Electrónico de La Municipalidad de La Victoria.

2. Alcance

Las normas contenidas en el presente documento son de obligatoria aplicación a los usuarios asignados por todas las dependencias de La Municipalidad de La Victoria.

El presente documento es administrado por la Gerencia de Tecnología de la Información.

3. Base legal

- Ley N° 29246 – Ley que modifica la Ley N° 28493, Ley que regula el uso del correo electrónico comercial no solicitado (SPAM).
- NTPISO/IEC 17799:2004 EDI. Tecnología de la Información. "Código de Buenas Prácticas para la Gestión de la Seguridad de la Información".

4. Alcance

Todas las unidades orgánicas de La Municipalidad de La Victoria.

5. Glosario de términos

5.1 Usuario: Toda persona a la cual se autoriza acceder directamente a los servicios informáticos y sistemas de información de La Municipalidad de La Victoria.

5.2 Clave: Contraseña personal e intransferible que sirve para obtener acceso ante los servicios y sistemas de información de La Municipalidad de La Victoria.

5.3 Cuenta de Usuario: Es la identificación lógica de un usuario ante los servicios y sistema de información de La Municipalidad de Victoria.

5.4 Cuenta de Correo Electrónico: Para el presente documento significa el conjunto de:

- Dirección electrónica.
- Buzón para almacenar mensajes, el cual consiste en espacio para almacenamiento de archivos en el servidor de correo electrónico.

- El servicio de envío y recepción de mensajes de correo dentro de La Municipalidad de La Victoria.

5.5 Correo electrónico no deseado: Se trata de información publicitaria que no es solicitada por una cuenta de correo electrónico y que se transmite por Internet llevando consigo algunas veces información maliciosa.

5.6 SPAM: Se llama SPAM, a los mensajes no solicitados, no deseados o de remitente no conocido, habitualmente de tipo publicitario, enviados en grandes cantidades (incluso masivas) que perjudican de alguna o varias maneras al receptor.

5.7 HOAX: Es un mensaje de correo electrónico con contenido falso o engañoso y atrayente. Normalmente es distribuido en cadena por sus sucesivos receptores debido a su contenido impactante que parece provenir de una fuente seria y fiable o porque el mismo mensaje pide ser reenviado.

6. Normas generales

6.1 El correo electrónico remitido desde las áreas u oficinas de La Municipalidad de La Victoria se definen como servicios de propiedad de La Municipalidad de La Victoria, por lo que la Gerencia de Tecnología de la Información deberá implementar medidas de regulación, control y supervisión sobre el acceso y uso de este servicio, para asegurar así su estabilidad, disponibilidad y seguridad. Estos mecanismos de control deberán respetar el principio de privacidad de la información personal.

6.2 El presente documento toma en consideración la ética y las buenas prácticas para determinar el uso adecuado del correo electrónico y evitar su uso con fines ajenos a los dispuestos por la Entidad o en perjuicio de los servicios y sistemas de información de La Municipalidad de La Victoria.

6.3 Para acceder al correo electrónico, los usuarios autorizados deben identificarse en los programas informáticos usando su cuenta de usuario y clave asignados.

6.4 Cada cuenta de usuario es personal. Está prohibida la cesión o préstamo de cuentas de usuarios para acceder a Internet o al correo electrónico.

6.5 Los usuarios autorizados para acceder al correo electrónico, son responsables de las acciones realizadas durante el uso de dicho servicio. Cualquier incumplimiento a la normatividad vigente en la Entidad durante el uso del correo electrónico se atribuirá al usuario asignado como infractor.

6.6 Las solicitudes de acceso al correo electrónico o la modificación de las características de este servicio, deben ser solicitados por el personal autorizado a la Gerencia de Tecnología de la Información.

6.7 Cualquier problema o consulta respecto el servicio del correo electrónico deberá ser canalizado a través de la Gerencia de Tecnología de la Información.

7. Normas específicas

7.1. Correo electrónico

7.1.1. Uso del correo electrónico

7.1.1.1. Es de carácter obligatorio hacer uso del correo electrónico de la institución una vez creada la cuenta respectiva.

7.1.1.2. El servicio de correo electrónico debe ser utilizado en forma diaria por ser un medio de comunicación ágil. (Leer los correos recibidos)

7.1.1.3. El programa usado para leer el correo electrónico, debe estar configurado para enviar automáticamente confirmación de lectura de los mensajes recibidos y leídos.

7.1.1.4. El correo electrónico enviado del que se ha recibido confirmación de lectura, se asume notificado y leído.

7.1.1.5. El uso del correo electrónico debe ser empleado para agilizar los trámites internos solicitados, ya sea de requerimiento de información, consultas o cualquier otra solicitud, por eso es necesario informar al remitente de las acciones tomadas según sea el caso.

7.1.1.6. Se establece como prioridad la atención de los correos electrónicos que son enviados por la Defensoría del Vecino, ya que estos tienen que ser contestados a la brevedad posible. En caso de que se necesite un análisis en las respuestas se comunicarán los mismos a la Defensoría del Vecino.

7.1.1.7. Al enviar un mensaje de correo, deberá indicarse brevemente en el campo Asunto el contenido o motivo del mensaje.

7.1.1.8. Para los mensajes que no serán leídos durante un período largo de tiempo ya sea por descanso o periodo vacaciones, deberá configurarse con el Asistente para Fuera de Oficina el envío de una respuesta automática en el caso reciban mensajes. (Caso Outlook Express)

7.1.1.9. Utilícese un lenguaje apropiado en la redacción de los mensajes.

7.1.1.10. Todo correo enviado a las Gerencias debe de ser remitido con copia al asistente de gerencia, secretaria o a la persona que cumpla con dichos roles.

7.1.1.11. Sólo responda con la opción "Responder a Todos" si el mensaje que enviará es de interés de la mayoría de destinatarios.

7.1.1.12. Si bien el servicio de correo electrónico es de naturaleza institucional, se permite su uso para fines personales siempre que no interfieran con el rendimiento del servicio, no interfieran en las labores propias del usuario o de sus compañeros.

7.1.1.13. Únicamente a solicitud de una gerencia se pueden crear buzones de correo accesibles por varias personas.

7.1.2. Correo electrónico no deseado

7.1.2.1 El correo electrónico no deseado será considerado ilegal cuando:

- Contenga la palabra "PUBLICIDAD" en el campo del "asunto" o cuerpo del mensaje.
- Contenga nombre falso o información falsa que se oriente a no identificar a la persona natural o jurídica que transmite el mensaje.
- Contenga información falsa o engañosa en el campo del "asunto" (o subjet), que no coincida con el contenido del mensaje.

7.1.2.1 Los mensajes de correo de tipo comercial y/o publicitario no deseados que ingresen al buzón de entrada deben ser inmediatamente bloqueados con el uso del botón ***spam.***

7.1.2.2 Asimismo el usuario tiene el derecho de desbloquear un mensaje de correo tratado como spam bajo su entera responsabilidad.

7.1.3. Prohibiciones

Está prohibido usar el correo electrónico en los siguientes casos:

7.1.3.1 Enviar, contestar o redirigir mensajes de correo que constituyan cadenas de correo no autorizadas.

7.1.3.2 Enviar mensajes SPAM o HOAX.

7.1.3.3 Enviar archivos de música, video, imágenes, u otros que violen los derechos de autor.

7.1.3.4 Enviar software que requiera licencia, claves ilegales de software o programas para romper licencias.

7.1.3.5 Enviar mensajes con contenido que pueda resultar ofensivo o dañino para otros usuarios (ej. virus o pornografía), o que sea contrario a las normas de La Municipalidad de La Victoria.

7.1.3.6 Enviar mensajes para acosar, difamar, calumniar, intimidar, insultar o cualquier otra forma de actividad hostil.

7.1.3.7 Enviar mensajes con bromas, rumores, chismes otro contenido que pueda ofender o avergonzar a alguien.

7.1.3.8 Utilizar identidades ficticias o pertenecientes a otros usuarios para el envió de mensajes o la manipulación de las cabeceras del correo electrónico saliente para ocultar o modificar la identidad del remitente.

7.1.3.9 Descargar o ejecutar archivos adjuntos a los mensajes recibidos desde una fuente externa que resulte desconocida, dudosa o sospechosa.

7.1.3.10 Utilizar el correo con fines de publicidad en general.

7.1.3.11 Registrarse con su dirección electrónica institucional cuando ingrese a sitios de compras o suscripción por Internet, en estos casos deberá proporcionar su cuenta de correo personal.

7.1.3.12 Utilizar su cuenta de correo electrónico para el envió masivo de información con el fin de causar interrupción por saturación en el servicio de correo electrónico de La Municipalidad de La Victoria o de otras instituciones.

7.1.3.13 Difundir contenido ilegal por naturaleza, entendiéndose como tal a todo aquel que constituya complicidad con hechos delictivos en general.

7.1.3.14 Difundir información a título institucional si no se cuenta con la autorización correspondiente para hacerlo.

7.1.3.15 Enviar documentación o información de carácter institucional a destinatarios externos, sin la autorización y el conocimiento de su Jefe inmediato superior.

7.1.4. Listas de distribución de correo

7.1.4.1 Solo está permitido un máximo de 20 destinatarios para el envío de un correo electrónico, en el caso de tener la necesidad de enviar un mensaje a una cantidad de destinatarios mayor al permitido, debe solicitar la creación de una lista de distribución de correo a la Gerencia de Tecnología de la Información, indicando las cuentas de correo que deben ser agregadas a dicha lista.

7.1.4.2 La persona que solicite la creación de una lista de distribución de correo se convierte en coordinador de la Lista.

7.2. Administración del correo electrónico

a. Se usa el software Microsoft Outlook Express para acceder desde los locales de Municipalidad de La Victoria, a la cuenta personal de correo electrónico.
b. En su defecto para acceder al correo electrónico desde otras sedes se efectuará a través del Portal Institucional.
c. El acceso al correo desde Internet, sólo se realiza usando la interface del Portal Institucional (webmail).
d. Las cuentas de correos creadas por la Gerencia de Tecnología de la Información, contienen en su descripción la primera letra del nombre, el apellido paterno completo y la primera letra del apellido materno. En caso de homonimia la Gerencia de Tecnología de la Información establecerá la nueva descripción del correo electrónico.
e. Si los mensajes almacenados en el servidor de correo exceden el límite permitido, se bloquea la capacidad para enviar y recibir correos a las personas cuyas cuentas superaron el límite.

7.2.1 Carpetas personales

7.2.1.1. La creación de las carpetas personales y la transferencia de los correos del servidor a la carpeta personal es de total responsabilidad del usuario de correo electrónico.

7.2.1.2. En el caso que el usuario requiera la asistencia del personal de soporte técnico para la creación de las carpetas personales, se debe solicitar al área de Soporte Técnico.

7.2.1.3. Los usuarios que no almacenaron sus correos en una carpeta personal perderán toda la información luego de la depuración, y esto será responsabilidad de cada usuario. (Esto no asegura la disponibilidad total del espacio en su buzón).

7.2.1.4. Tomar en cuenta que los correos visualizados por MS Outlook serán descargados al equipo local sin posibilidad de recuperación por webmail. (No aplicable si se realiza de manera inversa).

7.3. Asignación de cuotas de correo electrónico

7.3.1. El espacio máximo que se asigna en el servidor de correo de La Municipalidad de La Victoria está en función al cargo de la persona, a saber:

- Alta Dirección Hasta 250 MB
- Gerentes y Sub Gerentes Hasta 200 MB
- Secretarias Hasta 150 MB
- Especialistas Hasta 100 MB
- Usuarios en general Hasta 60 MB

7.3.2. El sistema de correo toma predeterminadamente a los nuevos usuarios como ***usuarios en general.*** En el caso de tener la necesidad de aumentar la cuota asignada, esta debe ser solicitada a la Gerencia de Tecnología de la Información indicando el cargo que ocupa en función al punto anterior.

7.3.3. Los mensajes enviados pueden ser de hasta 10 MB cada uno. En caso se requiera enviar mensajes de mayor tamaño se debe solicitar a la Gerencia de Tecnología de la Información.

7.4. Depuración de correo electrónico

7.4.1. Debido a que el espacio en el servidor de correo es limitado, la Gerencia de Tecnología de la Información procederá a bloquear las cuentas cuya antigüedad de no uso supere los 90 días. Si el bloqueo se realiza en una fecha diferente, se comunicará a su jefe inmediato superior con la documentación respectiva.

7.4.2. Aquellas cuentas que han sobrepasado los límites de almacenamiento estipulado en el punto **7.3 de la directiva de correo** deben de ser depuradas a fin de no tener inconvenientes con el uso del correo.

7.4.3. Es obligación del jefe de área, informar a la Gerencia de Tecnología de la Información el cese de la labores de su personal.

7.4.4. De ser el caso, el usuario puede solicitar una copia de todos los correos de la cuenta asignada, a la Gerencia de Tecnología de la Información. Cabe recalcar que la solicitud solo pueden ser hecha por el propietario de la cuenta.

7.4.5. La Gerencia de Tecnología de la Información no realiza búsquedas de correo ni confirmación de envío ó recepción de ninguna otra cuenta que no sea la asignada.

7.5. Normas de seguridad

7.5.1. La Gerencia de Tecnología de la Información es responsable de implementar y dar mantenimiento a los mecanismos de control del correo electrónico.

7.5.2. En caso de que el uso del correo electrónico se constituya en un riesgo que atente contra la seguridad de la red o la disponibilidad de la plataforma de servicios que La Municipalidad de La Victoria ofrece a través de su página WEB, La Gerencia de Tecnología de La Información, está facultada a tomar las acciones necesarias para mitigar tal riesgo, Dichas acciones contemplan la suspensión o restricción del servicio de acceso del correo electrónico.

7.5.3. La Gerencia de Tecnología de la Información, se reserva el derecho de vigilar y establecer controles adicionales a las cuentas de correo electrónico que presenten comportamientos sospechosos, o que en forma comprobada pongan en riesgo la seguridad de la red institucional, respetando el principio de privacidad personal.

7.5.4. La información recibida por el correo electrónico puede ser filtrada o eliminada por los mecanismos de controles implementados, tales como los programas antivirus y firewall.

7.5.5. Las copias de seguridad del correo electrónico sólo se utilizan en caso de auditorías, o de encontrarse problemas en el funcionamiento del servidor de correo. No se usan para recuperar correos perdidos o eliminados por los usuarios.

7.5.6. Los usuarios que tengan por primera vez una cuenta de correo de esta institución, deberán cambiar la contraseña predeterminada a fin de resguardar su seguridad. El personal que lo capacite para estos fines le indicara la forma y periodicidad de cambio de contraseña.

7.5.7. Si por algún motivo olvido su contraseña deberá de coordinar con la Gerencia de Tecnología de la Información el cambio de la misma. Cabe indicar que por seguridad, las contraseñas no pueden ser devueltas al usuario ya que por ningún motivo estas pueden ser visualizadas.

7.6. Incumplimiento

Los incumplimientos a la normativa vigente relativa al uso del correo electrónico en La Municipalidad de La Victoria, son consideradas faltas graves en materia de Seguridad de la Información, y la Gerencia de Tecnología de la Información informará a las instancias correspondientes a fin de que se efectúen las acciones pertinentes. La Gerencia de Tecnología de la Información efectuará la cancelación inmediata del servicio por los incumplimientos a esta norma.