



MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA

RESOLUCIÓN DE GERENCIA MUNICIPAL METROPOLITANA N° 038 MML/GMM

Lima, 15 MAYO 2019

El Memorando N° 166-2019-MML-GP, de fecha 01 de marzo de 2019, de la Gerencia de Planificación elevando los Informes N° 010-2019-MML-GP-STI y 045-2019-MML-SDI de fecha 14 y 28 de febrero de 2019, de las Subgerencias de Tecnologías de la Información y Desarrollo Institucional, respectivamente, e Informe N° 138-2019-MML-GAJ de la Gerencia de Asuntos Jurídicos, y;

CONSIDERANDO:

Que, el Artículo 194 de la Constitución Política del Perú establece que las Municipalidades tienen autonomía política y administrativa en los asuntos de su competencia;

Que, el artículo II del Título Preliminar de la Ley N° 27972 - Ley Orgánica de Municipalidades, establece que los Gobiernos Locales gozan de autonomía política, económica, y administrativa en los asuntos de su competencia. La autonomía que la Constitución Política del Perú establece para las Municipalidades radica en la facultad de ejercer actos de gobierno, administrativos y de administración, con sujeción al ordenamiento jurídico;

Que, mediante Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, se promueve la transparencia de los actos del Estado y regula el derecho fundamental del acceso a la información consagrado en el numeral 5 del artículo 2 de la Constitución Política del Perú;

Que, mediante Ley N° 28493, Ley que Regula el Uso del Correo Electrónico Comercial no Solicitado (SPAM), se regula el envío de comunicaciones comerciales publicitarias o promocionales no solicitadas, realizadas por correo electrónico, sin perjuicio de la aplicación de las disposiciones vigentes en materia comercial sobre publicidad y protección al consumidor;

Que, mediante Resolución Jefatural N° 088-2003-INEI, se aprueba la Directiva N° 005-2003-INEI/DTNP sobre "Normas para el uso del servicio de correo electrónico en las entidades de la Administración Pública", la misma que norma los procedimientos de gestión de los servicios de correo electrónico en las entidades públicas del país;

Que, mediante Resolución Ministerial N° 004-2016-PCM se aprueba el uso obligatorio de la Norma Técnica Peruana "NTP ISO/IEC 27001:2014 Tecnología de la Información" en todas las entidades integrantes del Sistema Nacional de Informática;



MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA

Que, el artículo 86 del Reglamento de Organización y Funciones de la Municipalidad Metropolitana de Lima, señala que la Subgerencia de Tecnologías de la Información, es la unidad orgánica responsable de planificar, desarrollar, implementar y gestionar el gobierno electrónico, los sistemas de información, la infraestructura tecnológica y las telecomunicaciones que brindan soporte a las funciones desarrolladas por los diferentes órganos y unidades orgánicas de la Municipalidad Metropolitana de Lima;

Que, mediante Informe N° 010-2019-MML-GP-STI de fecha 14 de febrero de 2019, la Subgerencias de Tecnologías de la Información, sustenta el proyecto de Directiva, señalando que la misma tiene como finalidad minimizar el uso de documentos físicos para las coordinaciones internas entre las unidades organizadas, agilizando así la gestión y atención de requerimientos;

Que, mediante Informe N° 045-2019-MML-GP-SDI de fecha 28 de febrero de 2019, la Subgerencia de Desarrollo Institucional, emite opinión señalando que el proyecto de Directiva se enmarca dentro de los lineamientos de la estructura básica de las comunicaciones escritas, definidas en la Directiva N° 001-2006-MML/GP/SDI y modificatorias;

Que, mediante Informe N° 138-2019-MML-GAJ de fecha 06 de marzo de 2019, la Gerencia de Asuntos Jurídicos considera legalmente viable la aprobación de la Resolución de Gerencia Municipal Metropolitana, que aprueba la Directiva N° 001-2019-MML/GP-STI "Normas y Procedimientos para el uso del Correo Electrónico Institucional", propuesta por la Gerencia de Planificación, a través de la Subgerencia de Tecnologías de la Información y con opinión favorable de la Subgerencia de Desarrollo Institucional;

De conformidad con lo dispuesto en la Directiva N° 001-2006-MML/GP-SPI "Estructura básica de las comunicaciones escritas y el diseño y empleo de sellos en la Municipalidad Metropolitana de Lima" y sus modificatorias; y con el visto de la Subgerencia de Tecnologías de la Información, Subgerencia de Desarrollo Institucional, Gerencia de Planificación y de la Gerencia de Asuntos Jurídicos;

SE RESUELVE:

Artículo Primero.- Aprobar la Directiva N° 001-2019-MML/GP-STI "Normas y Procedimientos para el Uso del Correo Electrónico Institucional en la Municipalidad Metropolitana de Lima", la misma que forma parte de la presente resolución.

Artículo Segundo: Disponer a todas las Unidades Orgánicas el cumplimiento de la Directiva N° 001-2019-MML/GP-STI "Normas y Procedimientos para el Uso del Correo Electrónico Institucional en la Municipalidad Metropolitana de Lima".

Artículo Tercero.- Encargar a la Subgerencia de Tecnologías de la Información de la Gerencia de Planificación la difusión y cumplimiento de la Directiva N° 001-2019-



MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA

MML/GP-STI "Normas y Procedimientos para el Uso del Correo Electrónico Institucional en la Municipalidad Metropolitana de Lima".

Artículo Cuarto.- Dejar sin efecto toda norma que contradiga lo detallado en la presente directiva.

Regístrese, Comuníquese y Cúmplase



MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA
Gerencia Municipal Metropolitana

.....
SERGIO MEZA SALAZAR
Gerente Municipal Metropolitano



MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA

DIRECTIVA N° 001 - 2019-MML/GP-STI

NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL USO DEL CORREO ELECTRÓNICO INSTITUCIONAL

I. OBJETIVO



Establecer los lineamientos que regulen los procedimientos para el uso correcto de las cuentas de correo electrónico institucional en la MML; así como minimizar el uso de documentos físicos para las coordinaciones internas entre las unidades orgánicas.

II. FINALIDAD

Regular el uso e impulsar el proceso de simplificación administrativa a través de promover el uso del correo electrónico institucional para las coordinaciones internas que se ejecutan en la MML, con la validez legal correspondiente; asimismo, el ahorro de recursos en las comunicaciones entre unidades orgánicas.

III. ALCANCE

Las disposiciones establecidas en la presente Directiva son de aplicación y obligatorio cumplimiento por el personal de las unidades orgánicas, programas metropolitanos y proyectos especiales de la MML que tengan asignada una cuenta de correo electrónico institucional, independientemente del régimen laboral o modalidad de contratación a la que se encuentren sujetos.

IV. BASE LEGAL

- 4.1. Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública y sus modificatorias.
- 4.2. Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades y sus modificatorias.
- 4.3. Ley N° 28493, Ley que regula el uso del correo electrónico comercial no solicitado (SPAM).
- 4.4. Decreto Supremo N° 043-2003-PCM, Aprueban Texto Único Ordenado de la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública y sus modificatorias.
- 4.5. Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, Decreto Supremo que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General.
- 4.6. Resolución Jefatural N° 088-2003-INEI, Aprueban Directiva "Normas para el uso del servicio de correo electrónico en las entidades de la Administración Pública".
- 4.7. Resolución Ministerial N° 381-2008-PCM, Aprueban lineamientos y mecanismos para implementar la interconexión de equipos de procesamiento electrónico de información entre las entidades del Estado.
- 4.8. Resolución Ministerial N° 004-2016-PCM, Aprueba el uso obligatorio de la Norma Técnica Peruana "NTP ISO/IEC 27001:2014 Tecnología de la Información. Técnicas de Seguridad. Sistemas de Gestión de Seguridad de la



MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA

Información. Requisitos. 2ª Edición", en todas las entidades integrantes del Sistema Nacional de Informática.

V. NORMAS GENERALES

- 5.1. La cuenta de correo electrónico institucional es una herramienta de comunicación e intercambio de información oficial, interna y externa para fines institucionales y de uso exclusivo del usuario asignado, de conformidad a la directiva vigente sobre la materia.
- 5.2. Se considera usuario de correo electrónico institucional a todo aquel personal que labora en las unidades orgánicas, programas metropolitanos y proyectos especiales de la MML que cuenta con un correo electrónico institucional asignado.
- 5.3. En el caso de locadores de servicios, practicantes pre-profesionales o personas que laboran en proyectos que ejecuta la MML con otras instituciones, es factible otorgar una cuenta de correo electrónico institucional previa autorización del funcionario responsable y ésta tendrá una vigencia según los siguientes casos:
- Locadores de Servicios: Según el tiempo del servicio contratado.
 - Practicantes: Según el convenio de prácticas firmado.

Para los otros casos, la vigencia es de un mes, con la posibilidad de ser renovada previa autorización del funcionario responsable.

- 5.4. La cuenta de correo electrónico institucional deberá ser usada exclusivamente para el envío y/o recepción de información relacionada con las actividades que se realizan para el cumplimiento de los objetivos institucionales.
- 5.5. La Subgerencia de Tecnologías de la Información, como unidad orgánica responsable, asignará inicialmente la cuenta y la clave de acceso temporal del correo electrónico, la cual deberá ser cambiada por el usuario de la cuenta una vez que acceda a su correo, bajo responsabilidad.
- 5.6. El usuario de una cuenta de correo electrónico institucional está obligado y comprometido a cumplir con las disposiciones establecidas en la presente Directiva, bajo responsabilidad.

VI. NORMAS ESPECÍFICAS

6.1 Responsabilidad y obligaciones del usuario

6.1.1 Creación de la cuenta de correo electrónico y clave

- Toda solicitud de creación de cuenta de correo electrónico institucional deberá ser realizada por el funcionario responsable de



MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA

la unidad orgánica o por el personal de su dependencia que haya sido acreditado. La solicitud deberá remitirse al correo institucional: infraestructura@munlima.gob.pe detallando los siguientes datos:

- Nombre completo del colaborador (obligatorio).
- DNI (obligatorio)
- Cargo del colaborador (obligatorio).
- Unidad Orgánica del colaborador (obligatorio).
- Número fijo y anexo (opcional).
- Número de celular (opcional).
- Modalidad de contratación (obligatorio). En caso de terceros, se deberá indicar el tiempo de prestación del servicio.
- Periodo de uso (obligatorio).

- El formato de la cuenta del correo electrónico institucional es:
Primer o segundo nombre del usuario, seguido del punto y el apellido paterno ligado con el símbolo @ al nombre del dominio de la institución. Ejemplo: jose.perez@munlima.gob.pe

En el caso de presentarse duplicidad de nombre de la cuenta, se añadirá luego del apellido paterno, la letra inicial del apellido materno. De persistir la duplicidad, se agregarán tantas letras del apellido materno hasta marcar la diferencia. Ejemplo: jose.perezn@munlima.gob.pe

- Se encuentra prohibida la solicitud y creación de cuentas de correo electrónicas genéricas; es decir, aquellas que no permiten identificar al usuario que la usa; por ejemplo practicante01@munlima.gob.pe; en caso de requerir una cuenta de correo electrónica genérica; entonces, el funcionario responsable del área solicitante deberá sustentar el pedido ante la Subgerencia de Tecnologías de la Información haciéndose responsable (el funcionario solicitante) del buen uso y administración de esta cuenta; así como de la persona que haya autorizado para su uso. Adicionalmente, dado que esta cuenta es genérica; se debe renovar su autorización el último día hábil de cada mes para efectos de un efectivo control.

- Todo usuario a quien se asigne una cuenta de correo electrónico institucional, estará obligado a cambiar su clave de acceso (*password*) la primera vez, bajo responsabilidad.

- Cuando un usuario olvide la clave de acceso, deberá solicitar al correo institucional infraestructura@munlima.gob.pe una nueva clave provisional, la cual será enviada al usuario quién posteriormente, deberá proceder a cambiarla al ingresar a su cuenta de correo electrónico.



MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA

- f) El usuario deberá generar su clave de acceso (password), la cual debe ser personal e intransferible y deberá estar compuesta mínimamente por ocho (08) caracteres alfanuméricos.
- g) El usuario será responsable del buen uso y custodia de su clave de acceso (password), está prohibida su divulgación; en caso de pérdida; deberá comunicarlo inmediatamente al correo institucional infraestructura@munlima.gob.pe



6.1.2 Creación, eliminación y/o modificación de una cuenta de distribución de la Unidad Orgánica

- a) Toda solicitud de creación de 'cuentas de distribución' deberá ser solicitada por el funcionario responsable de la unidad orgánica o por el personal de su dependencia que haya sido acreditado. La solicitud se deberá enviar al correo institucional infraestructura@munlima.gob.pe detallando los siguientes datos:

- a. Propuesta de nombre de la cuenta de distribución.
- b. Miembros de la cuenta de distribución.

Ejemplo:

- Cuenta de Distribución:
infraestructura@munlima.gob.pe
- Miembros:
jose.perez@munlima.gob.pe
luis.garcia@munlima.gob.pe
felipe.rodriguez@munlima.gob.pe

- b) Toda solicitud de eliminación de 'cuentas de distribución' deberá ser solicitado por el funcionario responsable de la unidad orgánica o por el personal de su dependencia que haya sido acreditado. La solicitud se deberá enviar al correo institucional infraestructura@munlima.gob.pe; asimismo, el funcionario o el personal de su dependencia que haya sido acreditado será el responsable de los correos electrónicos que se hayan respondido y los que estén pendiente de respuesta.

- c) Toda solicitud de modificación de 'cuentas de distribución' deberá ser solicitada por el funcionario responsable de la unidad orgánica o por el personal de su dependencia que haya sido acreditado. La solicitud se deberá enviar al correo institucional infraestructura@munlima.gob.pe indicando los miembros que se agregan o eliminan a la misma.





MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA

6.1.3 Envío y recepción de correos electrónicos

- a) El envío y recepción de información a través de la cuenta de correo electrónico institucional es estrictamente para uso laboral. No podrá utilizarse para fines personales o comerciales.
- b) El envío de información que no tenga relación con las funciones asignadas al usuario como: spam, cadenas, postales virtuales, videos, etc., será calificado como falta.
- c) El usuario debe tener en cuenta que ningún colaborador de la Subgerencia de Tecnologías de la Información solicitará la clave ni llenado de datos en formularios por enlaces web como correos spam.
- d) En el caso de recibir mensajes sospechosos de virus, spam o algún mensaje ofensivo, el colaborador deberá comunicarlo inmediatamente a infraestructura@munlima.gob.pe
- e) Todo contenido que se transmita por los correos electrónicos de la MML, son considerados de propiedad de la institución.



6.1.4 Tamaño de los correos electrónicos

- a) Para enviar o recibir mensajes, el tamaño máximo permitido es de 25 MB, en caso el usuario necesite una capacidad mayor deberá comunicarse con la cuenta de correo electrónico institucional infraestructura@munlima.gob.pe, sustentando su solicitud.

6.1.5 Post-firma en el correo electrónico

- a) La post-firma del remitente debe tener un modelo único y unificado, debiendo ser definido por la Subgerencia de Prensa y Comunicaciones.
- b) El usuario no podrá incluir ningún tipo de imagen, foto, color o similar desde su cuenta institucional en el cuerpo del correo electrónico institucional.
- c) La post-firma será creada por la Subgerencia de Tecnologías de la Información, según la información recibida en el numeral 6.1.1.a. y 6.1.2.a.

6.1.6 Reenvió de mensajes





MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA

- a) El usuario, ante una acción de reenvío de mensajes, puede incluir el remitente original y respecto a adjuntar documentos, sólo deberá realizarse en los casos estrictamente necesarios.

6.1.7 Utilización del correo electrónico

- a) El usuario deberá considerar que la cuenta de correo asignada tiene capacidad limitada; es su responsabilidad controlar el no exceder dicha capacidad; en caso de llegar al límite; entonces, el usuario deberá depurar o descargar correos electrónicos de la cuenta.
- b) Para las coordinaciones previas entre las unidades orgánicas, se deberá utilizar el correo electrónico institucional con la información o la gestión de trabajo realizado. Una vez que la información esté consensuada por las dependencias; entonces, se podrá remitir formalmente mediante un documento físico o virtual (Memorando, Informe, etc) para los trámites respectivos.
- c) Las unidades orgánicas podrán enviar a través del correo electrónico los documentos físicos (memorando, informe, etc) escaneados a fin de reducir el tiempo de traslado y poder iniciar la atención de los mismos por parte de la unidad orgánica receptora.
- d) Todo envío de comunicación masiva mediante correo electrónico deberá ser coordinada con la Subgerencia de Prensa y Comunicaciones.
- e) Cuando un personal, sin importar su modalidad de contratación, use el correo electrónico institucional como reemplazo del documento físico; entonces, deberá copiar siempre a los funcionarios responsables de las unidades orgánicas que cumplan el rol de emisor y receptor de la comunicación.
- f) El funcionario responsable de cada unidad orgánica deberá establecer en qué casos usará el uso del correo electrónico institucional o el formato físico para la atención de requerimientos, teniendo en cuenta el objetivo mencionado en la presente Directiva, bajo responsabilidad.
- g) El correo institucional es un medio válido para sustentar una necesidad a plasmarse en el Plan Anual de Contrataciones (PAC).
- h) Los usuarios de las cuentas de correo electrónico institucional son los únicos responsables de las acciones y mensajes que se realicen a través de ellas, siendo responsables por lo que se haga, diga y/o



MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA

transfiera desde su cuenta de correo electrónico institucional, bajo responsabilidad; el uso inadecuado del correo electrónico institucional se considera como falta.

6.1.8 Desactivación de las Cuentas de Correo Electrónico Institucional

- a) La Subgerencia de Personal y la Subgerencia de Logística Corporativa deberán comunicar cada fin de mes a la Subgerencia de Tecnologías de la Información (infraestructura@munlima.gob.pe) los ceses, rotaciones y cambios de colaboradores (practicantes, terceros, SP, CAS, otros) para realizar la oportuna desactivación de las cuentas de correo electrónico institucional.

6.1.9 Vacaciones y Ausencia Laboral

- a) Todo personal cuando haga uso físico de sus vacaciones, licencias o se ausente temporalmente, sin importar su modalidad de contratación, deberá configurar en su correo electrónico la opción "Fuera de Oficina" incluyendo mínimamente en el mensaje lo siguiente:
- Motivo de la ausencia.
 - Rango de tiempo de ausencia.
 - Personal encargado del reemplazo, incluyendo su correo electrónico y número fijo.
- b) Será el funcionario responsable de cada unidad orgánica o el personal que haya sido acreditado, quién solicite la desactivación temporal de cuentas, a través de un correo electrónico al correo institucional infraestructura@munlima.gob.pe

6.2 Responsabilidad de la Subgerencia de Tecnologías de la Información (STI)

- 6.2.1 Administrar la plataforma de correo electrónico institucional y dar el soporte técnico necesario a fin de garantizar la operatividad del servicio.
- 6.2.2 Garantizar la privacidad de las cuentas de correo electrónico institucional de todos los usuarios.
- 6.2.3 Brindar capacitación a los usuarios para el correcto uso de la cuenta de correo electrónico institucional.
- 6.2.4 Asegurar que el servidor de correo cuente con un servicio antispam que controle que los mensajes recibidos no contengan archivos con virus informáticos.



MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA

6.3 Acciones no permitidas en cuanto al uso del correo electrónico institucional

- 6.3.1 Iniciar o responder cadenas de cualquier tipo.
- 6.3.2 Envío y recepción de archivos con material ajeno a las labores propias, como: pornográfico, musical, deportivo, sexista, político, religioso y discriminatorio de cualquier tipo.
- 6.3.3 Envío de información interna de la Institución hacia destinatarios que no pertenecen a la Institución, a menos que se cuente con la autorización del Funcionario Responsable.
- 6.3.4 Ejecutar (doble clic) en archivos adjuntos o ingresar (dar clic) a enlaces mostrados en correos de personal desconocido y/o ajeno a la Institución. Para estos casos se debe comunicar al Oficial de Seguridad de la Información.

6.4 Sanciones

- 6.4.1 El incumplimiento de las disposiciones señaladas en la presente Directiva genera responsabilidad administrativa y constituye motivo de sanción, conforme a la normativa que corresponda, sin perjuicio de las responsabilidades civiles y/o penales a las que hubiera lugar.
- 6.4.2 La Subgerencia de Tecnologías de la Información tiene la autonomía de bloquear las cuentas de correo electrónico que incumplan lo normado en la presente Directiva.

VII. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y ABREVIATURAS

- 7.1 Cuenta de correo electrónico institucional: Medio de comunicación entre dos o más personas a través de la red de datos, basado en una dirección electrónica que lo identifica.
- 7.2 Administrador de la plataforma del correo electrónico institucional: Usuario (s) de la Subgerencia de Tecnologías de la Información con accesos para crear, resetear contraseñas, bloquear, deshabilitar y/o realizar otras acciones sobre las cuentas de correo electrónico de la MML.
- 7.3 Clave: Es una contraseña que autentica y valida a los usuarios para el acceso.
- 7.4 MML: Municipalidad Metropolitana de Lima.



MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA

- 7.5 Cuenta de Distribución: Son mecanismos de difusión de información basadas en el correo electrónico. El objetivo de una cuenta de distribución es hacer llegar mensajes a varios usuarios de una vez, en lugar de enviar un mensaje individual a cada uno de ellos.
- 7.6 SPAM: Mensajes electrónicos no solicitados, no deseados o de remitentes no conocidos, que por lo general son de tipo publicitario y masivos.
- 7.7 Usuario: Colaborador a quien se asigna una cuenta de correo electrónico, como herramienta de comunicación interna y externa de trabajo.

VIII. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS

- 8.1 La Subgerencia de Tecnologías de la Información, queda encargada de verificar el cumplimiento de la presente Directiva.
- 8.2 Las normas de la presente Directiva entrarán en vigencia a partir del día siguiente de su aprobación por Resolución de Gerencia Municipal Metropolitana.

