



Firmado digitalmente por:  
EDUARDO VARGAS PACHECO  
Motivo: Soy el autor del  
documento  
Fecha: 05/06/2023 18:43:39

## RESOLUCIÓN JEFATURAL DE LA OFICINA DE ADMINISTRACION

### N° D-000144-2023-ATU/GG-OA

Lima, 05 de junio de 2023

#### VISTOS:

La Nota N° D-000250-2023-ATU/GG-OA-UTI, que contiene el Informe N° D-000029-2023-ATU/GG-OA-UTI-REBM, emitidos por la Unidad de Tecnologías de la Información; la Nota N° D-000042-2023-ATU/GG-OPP-UPO, emitida por la Unidad de Planeamiento y Organización; Memorando N° D-000323-2023-ATU/GG-OPP de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto, y;

#### CONSIDERANDO:

Que, mediante Ley N° 30900, se creó la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao - ATU como organismo técnico especializado, adscrito al Ministerio de Transportes y Comunicaciones, con personería jurídica de derecho público interno y con autonomía administrativa, funcional, económica y financiera, las que se ejercen con arreglo a la referida Ley;

Que, la Unidad de Tecnologías de la Información mediante Nota N° D-000250-2023-ATU/GG-OA-UTI, remite el Informe N° D-000029-2023-ATU/GG-OA-UTI-REBM, que sustenta la propuesta de Guía sobre el Correcto Uso del Correo Electrónico e Internet Institucional, a efecto de continuar con el trámite administrativo correspondiente;

Que, la Oficina de Planeamiento y Presupuesto mediante Nota N° D-000042-2023-ATU/GG-OPP-UPO emite opinión favorable a la propuesta de "Guía sobre el Correcto Uso del Correo Electrónico e Internet Institucional", indicando que la propuesta final remitida la encuentra conforme;

Que, la Directiva N° 005-2003-INEI/DTN, "Normas para el uso del servicio de correo electrónico en las entidades de la Administración Pública", establece que el correo electrónico es una herramienta de comunicación e intercambio de información oficial entre personas (artículo 5.1) y que las cuentas de correo para empleados de las instituciones públicas deben usarse para actividades que estén relacionadas con el cumplimiento de su función en la institución (artículo 5.2);

Que, conforme lo dispuesto en el literal a) del artículo 34 del Decreto Supremo N° 003-2019-MTC, que aprobó la Sección Primera del Reglamento de Organización y Funciones de la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao - ATU, establece que la Oficina de Administración tiene entre sus funciones: "a) *Dirigir, normar, controlar y supervisar los procesos de los sistemas administrativos de abastecimiento, contabilidad y tesorería en la ATU, así como lo correspondiente al gobierno digital, las contrataciones, control patrimonial, ejecución coactiva y*

*ejecución del presupuesto en el marco de la normatividad que emiten los entes rectores, según corresponda; (...)*;

Que, en dicho contexto, corresponde emitir la Resolución de la Oficina de Administración por medio de la cual se apruebe la citada Guía;

Con el visado de la Unidad de Tecnologías de la Información;

De conformidad con lo dispuesto en el Reglamento de Organización y Funciones de la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao – ATU, aprobado mediante el Decreto Supremo N° 003-2019-MTC; de la Resolución Jefatural N° 088-2003-INEI, que aprobó la Directiva N° 005-2003-INEI/DTNP sobre “Normas para el uso del servicio de correo electrónico en las entidades de la Administración Pública”;

**SE RESUELVE:**

**Artículo 1.** Aprobar la “Guía sobre el Correcto Uso del Correo Electrónico e Internet Institucional”, por los fundamentos expuestos en la parte considerativa y que, como anexo, forma parte integrante de la presente Resolución.

**Artículo 2°.** Disponer que la Unidad de Tecnologías de la Información publique la presente Resolución en el Portal Institucional de la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao.

**Regístrese y comuníquese,**

**EDUARDO VARGAS PACHECO**  
JEFE DE LA OFICINA DE ADMINISTRACION  
**Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao - ATU**



PERÚ

Ministerio  
de Transportes  
y Comunicaciones

Autoridad de  
Transporte Urbano  
para Lima y Callao – ATU

Resolución de aprobación	Versión	Fecha de aprobación	Número de páginas
Resolución Jefatural Nº D-000144-2023-ATU/GG-OA	V01	05 de junio de 2023	8

# GUÍA SOBRE EL CORRECTO USO DEL CORREO ELECTRÓNICO E INTERNET INSTITUCIONAL

**AUTORIDAD DE TRANSPORTE URBANO PARA LIMA Y CALLAO – ATU**



Firmado digitalmente por:  
TERRAZAS MACEDO Richard  
FAU 20604932964 hard  
Motivo: Doy V° B°  
Fecha: 30/05/2023 18:53:53-0500

## ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN.....	3
2. ALCANCE.....	3
3. BASE LEGAL REFERENCIAL.....	3
4. SIGLAS Y GLOSARIO DE TÉRMINOS.....	3
5. DESARROLLO.....	4

## **GUÍA SOBRE EL CORRECTO USO DEL CORREO ELECTRÓNICO E INTERNET INSTITUCIONAL**

### **1. INTRODUCCIÓN**

Esta guía proporciona información, consejos, orientación y recomendaciones a los/las usuarios/as sobre el correcto uso del correo electrónico e internet institucional.

El propósito principal de la presente guía es establecer y documentar las pautas de conducta para el correcto uso de las tecnologías de la información antes mencionadas, a fin de evitar la transmisión de información confidencial sin la autorización respectiva de la entidad, así como la transmisión de virus que pongan en riesgo el acceso a programas o fuentes de información de la ATU.

### **2. ALCANCE**

La presente guía brinda pautas de conducta aplicables a las unidades de organización y los/las usuarios/as del correo electrónico e Internet institucional de la ATU.

### **3. BASE LEGAL DE REFERENCIA**

- Directiva N° D-002-2021-ATU/GG-UACGD, Versión V01, Directiva de Regula la Gestión Documental en la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao – ATU, aprobada por Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 108-2021-ATU/PE.
- Directiva N° D-001-2020-ATU/GG-OILC, Versión V01, Código de ética y conducta de la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao, aprobado por Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 19-2020-ATU.
- Directiva sobre Normas para el uso del servicio de correo electrónico en las entidades de la Administración Pública, aprobada por Resolución Jefatural N° 088-2003 INEI.
- Directiva N° D-002-2022-ATU/GG-OA-UTI, Versión V01, Directiva para el acceso a los Sistemas de Información y Servicios de Tecnologías de la Información de la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao – ATU, aprobada por Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 064 -2022-ATU/PE.
- Manual de Identidad Gráfica de la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao – ATU, aprobada por Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 239-2020-ATU-PE.

### **4. SIGLAS Y GLOSARIO DE TÉRMINOS**

- **SIGLAS:**

**ATU:** Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao.

**OA:** Oficina de Administración.

**UA:** Unidad de Abastecimiento

**OAJ:** Oficina de Asesoría Jurídica.

**OGRH:** Oficina de Gestión de Recursos Humanos.

**UTI:** Unidad de Tecnologías de la Información.

- **GLOSARIO DE TÉRMINOS:**

**Área usuaria:** Unidad de organización de la ATU que solicita el alta / suspensión / baja de acceso al servicio de correo electrónico o internet institucional para un/a usuario/a.

**Administrador del servicio de correo electrónico:** Personal de la UTI encargado de las actividades de administración, operación, seguimiento y control del servicio de correo electrónico institucional.

**Administrador del servicio de internet:** Personal de la UTI encargado de las actividades de administración, operación, seguimiento y control del servicio del servicio de internet institucional.

**Mesa de servicio:** Servicio de la UTI mediante la cual se reciben, atienden y derivan hacia los administradores de los servicios de correo electrónico e internet, las solicitudes de alta, suspensión, baja y otros de cuentas de los/las usuarios/as.

**Redes inseguras:** Red de datos ajeno a la entidad y del que no tenemos conocimiento sobre sus mecanismos de seguridad digital. Este tipo de redes podemos encontrarlas en cabinas de internet o como servicio de cortesía WIFI en restaurantes, hoteles, aeropuertos y lugares similares.

**Correo electrónico institucional:** Es el servicio o herramienta de comunicación de la ATU que permite que los/las usuarios/as se comuniquen e intercambien mensajes a través de internet de manera oficial.

**Internet institucional:** Es el servicio contratado por la ATU para que los/las usuarios/as puedan acceder a través de computadoras personales (PCs), computadoras portátiles (laptops), equipos móviles (celulares) o cualquier otro equipo tecnológico a la red de redes denominada Internet.

**Usuario/o:** servidor/a civil o persona que presta servicios para una unidad de organización de la ATU, a quien se le concede y hace uso autorizado del correo electrónico o internet institucional para el cumplimiento de sus labores, obligaciones contractuales u otras actividades que le sean encomendadas por la entidad.

## 5. DESARROLLO

- **Actividades a cargo de la UTI en el servicio de correo electrónico institucional**
  - ✓ Administrar el servicio de correo electrónico institucional.
  - ✓ Ejecutar copias de respaldo de los correos electrónicos institucionales.
  - ✓ Atender el alta / suspensión / baja de las cuentas de correos electrónicos institucionales.
  - ✓ Disponer la cuarentena o eliminar correos electrónicos con virus u otra amenaza.
- **Actividades a cargo de la UTI en el servicio de internet Institucional**
  - ✓ Administrar el servicio de internet institucional.
  - ✓ Monitorear la operatividad del servicio de internet institucional.
  - ✓ Atender el alta / suspensión / baja del servicio de internet institucional.
- **Acceso, asignación y características del correo electrónico e internet institucional**
  - ✓ Para solicitar el acceso al servicio del correo electrónico e internet institucional se debe seguir la Directiva N° D-002-2022-ATU/GG-OA-UTI, Directiva para el acceso a los sistemas de información y servicios de tecnologías de la información de la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao – ATU, aprobado por Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 064 -2022-ATU/PE.
  - ✓ La cuenta de correo electrónico institucional de los/las servidores/as civiles de un área usuaria se forman con la primera letra del primer nombre y el apellido de la/del usuario/o, seguido del símbolo @ y el dominio: atu.gob.pe; por ejemplo: jperez@atu.gob.pe En caso de generarse un duplicado en la asignación del nombre de la cuenta, se adiciona, al apellido paterno, la primera letra del apellido materno.

En caso de generarse triplicados en adelante, se agrega un dígito luego del apellido paterno iniciando desde el número 1 y así sucesivamente.

- ✓ La cuenta de correo electrónico institucional para locadores del área usuaria se forma con las siglas de la misma, seguido de un número secuencial de dos dígitos, el símbolo @ y el dominio de la ATU: [atu.gob.pe](mailto:atu.gob.pe); por ejemplo: [pe01@atu.gob.pe](mailto:pe01@atu.gob.pe), [uti07@atu.gob.pe](mailto:uti07@atu.gob.pe) o Este correo electrónico institucional tiene plazo de vigencia y responsable asignado.
  - ✓ La cuenta de correo electrónico genérico para el área usuaria se forma con las siglas de la unidad de organización o el nombre propuesto, seguido del símbolo @ y el dominio de la ATU: [atu.gob.pe](mailto:atu.gob.pe), por ejemplo: [contabilidad@atu.gob.pe](mailto:contabilidad@atu.gob.pe) o [desarrollo@atu.gob.pe](mailto:desarrollo@atu.gob.pe). Este correo electrónico institucional tiene plazo de vigencia y responsable asignado.
  - ✓ En base a los recursos de capacidad de almacenamiento, la UTI solo conserva en los servidores los correos electrónicos institucionales generados en un periodo de 30 días calendarios para los usuarios/as en general, salvo en el caso de los titulares de las unidades de organización en que el periodo de conservación es de 90 días calendarios.
  - ✓ En base a los recursos de capacidad de almacenamiento, la UTI asigna una capacidad máxima de 20 MB por cada mensaje y archivo adjunto que se remita a través del correo electrónico institucional. Un tamaño superior del mismo puede ser rechazado.
  - ✓ Por razones de racionalización, almacenamiento y seguridad, la UTI puede eliminar mensajes previa ejecución de la copia de respaldo, salvo que el área usuaria solicite su conservación.
- **Carácter oficial del correo electrónico institucional**
    - ✓ El/la usuario/a debe tener presente que los mensajes que se transmitan por correo electrónico institucional por usuarios/as autorizados/as tienen carácter oficial al interior y exterior de la ATU; ello de conformidad con lo establecido en el numeral 8.1 de la Directiva N° D-002-2021-ATU/GG-UACGD, Versión V01, Directiva de Regula la Gestión Documental en la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao – ATU, aprobada por Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 108-2021-ATU/PE.
  - **Pautas para el uso el correo institucional**
    - ✓ Al iniciar las labores, asegúrese que el correo electrónico institucional se encuentra activo, confirmando que puede enviar y recibir mensajes.
    - ✓ Mantenga la privacidad del correo electrónico institucional.
    - ✓ Revise frecuentemente el correo institucional o active la opción de notificación cuando llegue un nuevo mensaje, ello a fin de mantenerse al tanto de las comunicaciones recibidas.
    - ✓ Mantenga en secreto la contraseña de acceso al correo electrónico institucional.
    - ✓ Al término de la labor diaria, procure cerrar la sesión del correo institucional en los equipos tecnológicos que usa a fin de evitar el acceso no autorizado al mismo.
    - ✓ Cuando se identifique o sospeche que la cuenta de correo institucional se ha visto comprometida (“hackeada”), cambie la contraseña de forma inmediata e informe a la UTI.
    - ✓ Cuando identifique o sospeche de algún tipo de ataque cibernético a través del correo electrónico institucional, informe de manera inmediata a la UTI. Comuníquese de manera inmediata a la UTI cuando identifique que un correo electrónico tiene las siguientes características:
      - Es de un remitente desconocido.
      - Tiene errores ortográficos.
      - El mensaje está en otro idioma.
      - Contiene enlaces, links o archivos adjuntos y te indican que accedas a los mismos.
      - Alertan sobre algún peligro en sus cuentas o tarjetas bancarias.
      - Inducen a actuar de manera inmediata.

- Ofrecen premios, bonos, recompensas o herencias.
- ✓ Cuando acceda al correo electrónico institucional desde equipos tecnológicos que se encuentren fuera de las sedes físicas de la ATU:
  - Procure que el equipo o dispositivo a través del cual accede al correo electrónico institucional sea confiable y tenga un software antivirus y/o antimalware.
  - Procure que la red física o inalámbrica en el que se encuentre el equipo o dispositivo a través del cual accede al correo electrónico institucional, tengan las protecciones de seguridad digital debidas: software de seguridad de redes.
  - Evite acceder al correo institucional en redes inseguras.
  - Cada usuario/a es responsable de generar oportunamente y custodiar la(s) copia(s) de respaldo del correo electrónico institucional.
- **Pautas para la redacción de un mensaje en el correo electrónico institucional**
  - ✓ Revise que el mensaje no tenga fondo ni diseño.
  - ✓ Use el tipo de letra Arial, tamaño 10 puntos, estilo normal, color de fuente negro.
  - ✓ Utilice el campo “asunto” a fin de resumir el tema del mensaje.
  - ✓ Evite enviar mensajes a personas que no conoce, a menos que sea por un asunto oficial que los involucre.
  - ✓ Evite enviar mensajes a listas o grupos de distribución, a menos que sea un asunto oficial que los involucre.
  - ✓ Revise los destinatarios a quienes va dirigido el correo electrónico institucional antes de su remisión.
  - ✓ Cuando reenvíe un mensaje, incluya el original para que el destinatario conozca el contexto del mismo.
  - ✓ Considere la siguiente estructura general:
    - Encabezado:
      - Utilice la frase: “Estimada(o) (nombre del destinatario)”, seguido por dos puntos “:”.
    - Cuerpo:
      - Emplee una redacción breve, precisa, clara, conteniendo la información que se debe reportar, la recomendación que se debe brindar, la orden que se desea impartir, entre otros.
      - Expresé ideas completas, con las palabras y signos de puntuación adecuados.
      - Respete las normas del correcto uso del idioma (léxico, gramática, semántica, sintaxis, ortografía, entre otros).
      - Revise el texto, de manera que el mismo sea de fácil comprensión, coherente y de conformidad con las funciones conferidas.
      - Evite el uso generalizado de letras mayúsculas.
    - Término: Suscriba (firme) el mensaje en el lado izquierdo del documento, de acuerdo al siguiente detalle:
      - Antefirma: emplee la palabra “Atentamente”, seguido de una coma “,”.
      - Logo de la ATU
      - Nombre y apellidos de la persona que suscribe.
      - Cargo.
      - Unidad de organización a la cual pertenece el suscriptor.
      - Central telefónica y anexo que corresponda.
      - Dirección de la sede física de la ATU que corresponda.
      - Dirección de la sede digital de la ATU.
- **Pautas para la gestión de los mensajes del correo electrónico institucional**
  - ✓ Utilice carpetas o índices para sus mensajes, lo que le permitirá mejorar la búsqueda o recuperación.
  - ✓ Procure generar una copia de respaldo de manera previa a la eliminación permanentemente de sus mensajes.
  - ✓ Cuando se detecte que los mensajes almacenados superan el 95% de la capacidad

de almacenamiento del correo electrónico institucional, automáticamente se le enviará una notificación para generar copias de respaldo y eliminar sus mensajes.

- ✓ Cuando alcance el tamaño máximo (100%) de la capacidad de almacenamiento del correo electrónico institucional asignada, todos los mensajes (envío /recepción) serán rechazados hasta que libere la capacidad de almacenamiento.

- **Pautas para el uso de las listas o grupos de distribución**

- ✓ Cuando requiera la creación, actualización o baja de grupos o listas de distribución, solicítelo a la UTI mediante correo electrónico, previa autorización del jefe de su unidad de organización.
- ✓ Limite el uso a casos estrictamente necesarios.
- ✓ Revise que la lista o grupo de distribución esté conformada y actualizada con los destinatarios deseados.
- ✓ Evite el envío de mensajes con archivos adjuntos.
- ✓ Evite suscribirse por internet a listas o grupos de distribución ajenas a las funciones de la entidad.

- **Pautas para el uso del internet institucional**

- ✓ Verifique el acceso al internet institucional y comunicar a la UTI en el caso de no tener acceso.
- ✓ Al término de las labores, cierre la aplicación del navegador, la sesión de red y apague el equipo para bloquear el acceso al internet institucional.

- **Uso indebido del correo electrónico e internet institucional**

Las siguientes prácticas son consideradas usos indebidos del correo electrónico e internet institucional, por lo que deben evitarse:

- ✓ Usos y prácticas establecidas en el numeral 6.2 de la Directiva N° 005-2003-INEI/DTNP, Normas para el uso del servicio de correo electrónico en las entidades de la Administración Pública, o norma que la complemente o reemplace, aprobada por Resolución Jefatural N° 088-2003 INEI.
- ✓ Uso para fines políticos, delictivos, ilegales u otros.
- ✓ Compartir información de la entidad, calificada como confidencial por la norma vigente.
- ✓ Acceder a páginas web relacionadas con actividades de juego, apuestas o que se encuentren bloqueadas por la UTI.
- ✓ Acceder a páginas web de contenido para adultos relacionados con pornografía, erotismo o similares.
- ✓ Acceder a páginas web de carácter discriminatorio, racista, o material potencialmente ofensivo, incluyendo acoso explícito, prejuicios o menosprecio.
- ✓ Acceder a páginas web de "hacking" o que puedan poner en riesgo la integridad, disponibilidad y confidencialidad de la información de la ATU.
- ✓ Uso para fines contrarios a los objetivos y funciones de la ATU.
- ✓ Descargar archivos electrónicos (software) para usos contrarios a los fines y actividades de la ATU.
- ✓ Emplear el correo electrónico o internet institucional para realizar publicaciones en páginas personales, medios digitales u otros sobre asuntos oficiales de la ATU que no hayan sido, previamente, difundidos a través de las cuentas de la entidad, o efectuar declaraciones en representación de la ATU sin la autorización correspondiente.
- ✓ Utilizar desproporcionadamente páginas o contenidos (servicios de streaming o similares) que congestionan o saturan el ancho de banda del servicio de internet oficial.
- ✓ Realizar ataques a la red del servicio de internet institucional de la entidad.
- ✓ Ejecutar algún software o aplicativo malicioso que comprometa la seguridad de la red de la entidad.

- ✓ La instalación y uso de programas que ocultan la identidad de quien navega y que buscan evadir los sistemas de aplicación de políticas de acceso a internet institucional, exponiendo a la entidad al ingreso de virus y otro malware a la red de la entidad.
- ✓ Intentar visitar páginas que se encuentren bloqueadas, mediante una red privada virtual o VPN (Virtual Private Network), usando un acortador de la dirección de la página, usando número IP en lugar de direcciones web u otras formas de burlar los controles de bloqueo establecidos por la UTI.
- ✓ Acceder a los servidores de red, instalar o ejecutar la instalación de cualquier tipo de software que puedan poner en riesgo la integridad, disponibilidad y confidencialidad de la información de la ATU.
- ✓ Realizar, sin autorización, descargas masivas de contenido no relacionado a la función y objetivos de la ATU.
- ✓ Apoderarse de claves de acceso al correo electrónico e internet institucional de otras/os usuarias/os y acceder o modificar mensajes de un/a usuario/a que no le corresponde.
- ✓ Suscribir el correo electrónico institucional en foros, chats o grupos de noticias que no se encuentren relacionados con las funciones y objetivos de la ATU.
- ✓ Abrir correos electrónicos o archivos descargados de internet que han sido detectados como posibles ataques cibernéticos por el/la usuario/usuario.

Recuerde que el uso indebido del correo institucional trae como consecuencia responsabilidad administrativa, civil y penal conforme a la normatividad vigente.

Asimismo, ante dicha situación, la UTI puede suspender temporal o permanente el acceso a las cuentas de correo electrónico institucional a fin de garantizar la seguridad de las comunicaciones de la entidad.